

Determinación del Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de Operador Económico Autorizado (OEA), según la Resolución 4089 del 2018 para la Agencia de Aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S Nivel 1.

Mayra Yulieth Garcés Velasco

Weiny Lucia Caicedo Vélez

Universidad del Valle Sede Pacífico
Facultad de Ciencias de la Administración,
Programa Administración de Empresas
Buenaventura

Determinación del Nivel de Cumplimiento de los Requisitos de Operador Económico Autorizado
(OEA), según la Resolución 4089 del 2018 para la Agencia de Aduanas Carlos E. Campuzano
S.A.S Nivel 1.

Mayra Yulieth Garcés Velasco

Weiny Lucia Caicedo Vélez

Asesora
Juliana Acevedo Escalante

Universidad del Valle Sede Pacífico
Facultad de Ciencias de la Administración,
Programa Administración de Empresas

Buenaventura

2021

Tabla de contenido

0.	Introducción.....	11
1.	Problema de investigación.....	12
1.1.	Planteamiento del Problema	12
1.2.	Formulación del Problema.....	16
2.	Objetivo	17
2.1.	Objetivo General.....	17
2.2.	Objetivos Específicos	17
3.	Justificación.....	18
4.	Marco de Referencia.....	19
4.1.	Estado del Arte	19
5.	Marco Contextual	24
5.1.	Programas de Operador Económico Autorizado (OEA)	24
5.2.	Ubicación geográfica.....	25
5.3.	Sector de la empresa	26
6.	Marco teórico.....	28
6.1.	Comercio Exterior	28
6.2.	Teoría de la Ventaja Absoluta	28
6.3.	Teoría de Ventajas Comparativas.....	29
6.4.	Teoría de las Ventajas Competitivas	30
6.5.	Historia de la Calidad	31
6.6.	El Modelo de la trilogía de Joseph Juran.....	32
6.7.	Norma ISO 9001 del 2015.....	33
7.	Marco Legal.....	34
7.1.	Marco Normativo OEA	35

7.2.	Resolución 4089 de 22 de mayo 2018.....	37
7.3.	Requisitos para la certificación OEA	38
8.	Metodología.....	40
8.1.	Tipo de Estudio.....	40
8.2.	Método de Investigación	40
8.2.1.	Método deductivo	40
8.3.	Tipo de Enfoque	41
8.3.1.	Enfoque Cualitativo:	41
8.4.	Población	42
8.5.	Instrumento de investigación.....	42
8.5.1.	Fuentes Primarias.....	42
8.5.2.	Fuentes secundarias	43
8.6.	Aspectos Metodológicos.....	45
9.	Caracterización de la Organización.....	46
9.1.	Historia	46
9.2.	Aspectos organizacionales.....	47
9.2.1.	Misión	47
9.2.2.	Visión.....	48
9.2.3.	Política de calidad.....	48
9.3.	Objetivo empresarial.....	48
9.3.1.	Objetivos de calidad.....	48
9.3.2.	Objetivos de Gestión en seguridad	49
9.4.	Organigrama de la empresa	50
10.	Informe de Evaluación a la agencia de aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1”	52
10.1.	Objetivo.....	52
10.2.	Alcance	52
10.3.	Planificación de la evaluación.	52
10.3.1.	Elaboración de Listas de Chequeo	52

10.3.3.	Revisión de cumplimiento requisitos legales	53
10.4.	Desarrollo de la evaluación.....	53
10.4.1.	Hallazgos	53
10.4.2.	Cumplimientos	54
10.4.3.	Nivel de cumplimiento por categorías	76
10.4.4.	No Cumplimientos	78
10.4.5.	Nivel de no cumplimiento por categoría.	81
10.4.6.	Aspectos por Mejorar	86
11.	Plan de Acción	87
12.	Conclusiones	93
13.	Recomendaciones	95
	Referencias.....	97
	Anexos	99
	Procedimiento de gestión de riesgos.....	109
	Sistema para la prevención del lavado de activos	110
	Caracterización del proceso del sistema de gestión.....	110
	Formatos Vinculación Asociados de Negocio.....	111
	Integridad, Trazabilidad y Seguridad de la Carga y la Información.....	111
	Identificación de cargos críticos	112
	M2 Caracterización del proceso del sistema de gestión.	113
	Control ingreso y salida visitantes.....	114
	Control de dispositivos: Identificación.....	114
	Paquetes_sospechosos_	116
	Personal_no_autorizado.....	117
	Diccionario de competencias.....	118
	Registro Fotográfico y Huellas	119
	Actualización documentos empleados AAC	119

Plan de continuidad del negocio y plan de contingencia y seguridad.	120
Código de Ética	121
Configuración Usuario	121
Seguridad Informática	122
Uso de recursos informáticos.....	122
Control_seguridad_documental_información	123
Prevencion_drogas_alcohol.....	123
Política para la gestión del riesgo de fraude, soborno y corrupción.....	124
Informe visita domiciliaria	125

Lista de tablas

Tabla 1: Estudios anteriores -----	19
Tabla 2: Estudios anteriores -----	20
Tabla 3: Estudios anteriores -----	21
Tabla 4: Estudios anteriores -----	22
Tabla 5: Estudios anteriores -----	23
Tabla 6: Dinámica del comercio exterior -----	26
Tabla 7: Certificaciones de calidad-----	34
Tabla 8: Requisitos OEA -----	34
Tabla 9: Marco normativo OEA -----	35
Tabla 10: Requisito OEA-----	38
Tabla 11: Aspectos Metodológicos-----	45
Tabla 12: Cumplimientos: -----	54
Tabla 13: Grafica de cumplimientos -----	77
Tabla 14: No Cumplimientos-----	78
Tabla 15: Grafica de no cumplimientos -----	85
Tabla 16: Plan de acción-----	87

Lista de imagenes

Imagen 1: La calidad a lo largo de la historia -----	31
Imagen 2: Etapas del proceso de calidad -----	32
Imagen 3: Organigrama de la Empresa -----	50

RESUMEN

Este trabajo de grado consiste en la determinación del cumplimiento de los requisitos del Operador Económico Autorizado, en la agencia de aduana Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1, basados en el fortalecimiento de los procesos aduaneros realizados bajo un sistema de gestión de calidad que garantice un comercio ágil, transparente y seguro, que a su vez se refleja en la competitividad, la fidelización del cliente y la confianza de los entes de control del sector DIAN, ICA, INVIMA y policía antinarcóticos, para lo cual se dispone de una serie de actividades de verificación del estado actual de la agencia frente a los requerimientos para así mismo formular un plan de acción que ayude a la agencia a obtener dicha certificación.

Palabras claves

OEA, entes de control, agencia de aduanas, exportadores e importadores

0. Introducción

La economía es un factor importante en cualquier país, traspasa las fronteras y fortalece el comercio global, en donde las naciones empiezan a generar relaciones económicas de comercio exterior, de esta forma se consolidan relaciones de poder con las diferentes economías logrando posicionarse como un actor importante en el comercio internacional. Por tal razón, el objeto del presente trabajo es realizar un análisis del Operador Económico Autorizado (OEA) y la incidencia que este ha tenido en Colombia. Iniciativa propuesta por la Organizacional Mundial de Aduanas (OMA) que decide implementar un régimen comercial más seguro que permita facilitar el comercio mundial y la cooperación entre las empresas y las aduanas. Es por ello, que a partir del año 2005 se adopta el marco normativo para asegurar y facilitar el comercio mundial, donde se establece el Operador Económico Autorizado (OEA) como una alianza entre las empresas del sector público y privado.

La iniciativa da sus primeros pasos en Colombia en el año 2011, por medio del plan piloto que empieza a poner en marcha la DIAN, donde se quiere implementar una participación de las empresas exportadoras que deben tener como requisito un satisfactorio historial del cumplimiento de sus obligaciones comerciales y garantizar la prevención de la contaminación de la carga; lo que le permite a las empresas colombianas acelerar sus operaciones de aduana y simplificar procesos para exportar o importar con mayor agilidad, generando una seguridad a nivel nacional e internacional de nuestras empresas en el sector económico.

Con el desarrollo del presente trabajo, se propone determinar los requisitos del Operador Económico Autorizado (OEA) en la agencia de aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S Nivel 1,

como un proceso sistémico que sirve de herramienta para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de seguridad en la cadena de suministros del agenciamiento aduanero. Con el fin de que la empresa se pueda encaminar en dicho proceso para estar a la vanguardia con las nuevas dinámicas que exige la actualidad y los procesos globalizados a los que nos enfrentamos en este siglo.

1. Problema de investigación

1.1.Planteamiento del Problema

El presente trabajo se desarrollará en la agencia de aduanas Carlos E Campuzano SAS Nivel 1, autorizada por la DIAN bajo resolución # 06536 del 10-06-2011, es una empresa que se dedica al servicio de Intermediación Aduanera desde 1.968, tiene 10 sucursales a nivel nacional, cubre puertos y fronteras, la sede principal se encuentra en la ciudad de Medellín. Cuenta con certificación de calidad ISO 9001.

Se ha evidenciado que esta empresa se encuentra en proceso de construcción de un plan de acción para obtener la acreditación de Operador Económico Autorizado (OEA) que implica el cumplimiento de estos 9 requisitos. Se quiere conocer cuáles de estos requisitos se están cumpliendo a cabalidad o en qué nivel de cumplimiento se encuentran, para luego poder proponer acciones que contribuyan a alcanzar 100% de ellos.

1. Análisis y administración del riesgo
2. Asociados de negocio.
3. Seguridad del contenedor y demás unidades de carga.
4. Control de calidad
5. Control de documentos
6. Control de información
7. Control de recursos humanos
8. Control de recursos tecnológicos
9. Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas.

4. Controles de acceso físico.
5. Seguridad del personal.
6. Seguridad de los procesos.
7. Seguridad física.
8. Seguridad en tecnología de la información.

El Operador Económico Autorizado (OEA) es una iniciativa de control aduanero internacional, la cual es liderada por la Organización Mundial de Aduanas (OMA).

A través de la DIAN, Colombia se acogió a la OEA desde el año 2011 con el fin de generar una cultura aduanera responsable. Este tiene como pilares indispensables un comercio ágil, transparente y seguro.

En la actualidad, en Colombia existen 41 Exportadores, 30 Importadores, 73 exportadores e importadores y 4 agencias de aduanas autorizados OEA. Entre las 4 agencias de aduanas, entre las agencias mencionadas se encuentran: Agencia de Aduanas ABC Repecev S.A.S. Nivel 1 y Agencia de Aduanas Saeta S.A.S. Nivel 1.

Las entidades que participan en el proceso de acreditación son la DIAN, 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.

El ser reconocido como OEA brinda a los empresarios muchos beneficios en todo lo que se relacione con las operaciones de comercio exterior. Esta acreditación demuestra que la empresa

cumple con altos estándares de seguridad en 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.

Los beneficios al obtener esta certificación son los siguientes:

- Los exportadores e importadores actúan directamente como declarantes ante la DIAN.
- Hay una reducción del monto de las garantías que se deben pagar ante la DIAN por cuenta de las operaciones de comercio exterior.
- Se accede a una autorización para llevar a cabo la inspección de las mercancías en las instalaciones del exportador o en un depósito habilitado.
- 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.

Por los beneficios mencionados anteriormente y muchos más, nace la iniciativa de aportar en el proceso de acreditación de la OEA en la Agencia de Aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S Nivel 1 con el fin de mejorar la calidad en sus procesos, el cual ayudará a mejorar la posición competitiva e imagen de la empresa tanto interna como externamente, también aumentará el número de los países a los que podrá exportar e importar.

De no cumplirse con la meta de las certificaciones la empresa corre el riesgo de perder competitividad en el mercado, de perder clientes, y reducir su flujo de negociación lo que con

llevará a un desequilibrio en la agencia de aduanas, también podría afectar los siguientes aspectos:

- Más cantidad controles físicos y documentales.
- No contarían con la ventaja de prioridad en los controles.
- No tendrían la posibilidad de elegir el lugar de inspección de Aduana.
- No les otorgarían la facilidad en las solicitudes de regímenes aduaneros simplificados
- Pérdida de las relaciones con los asociados al negocio

Por otra parte, resultaría más complejo el tema del flujo de las operaciones ya que no se contaría con ninguno de los beneficios que refleja la certificación de Operador Económico Autorizado.

El avance del proceso ha sido notorio primero se realizó la investigación de los pasos para postularse ante la DIAN para obtener la certificación del Operador Económico autorizado, siguiendo con la subcontratación al grupo ATLAS para que brinde el servicio de asesoría para la implementación paso por paso de los requisitos en la agencia por lo cual se ha venido fortaleciendo los procesos: al iniciar con las capacitaciones de cada uno de los requisitos presentados por la resolución 4089 de 2018 en cada capacitación se tomaron en cuenta recomendaciones del proceso y frente a esas recomendaciones se ha venido trabajando, esto con la finalidad de ir corrigiendo los aspectos que se han venido realizando en la agencia conforme a la resolución en cuestión.

Hasta el momento, la empresa presta servicios de agenciamiento a empresas para que ellas puedan exportar o importar a países como Chile, Bolivia Estados Unidos, Panamá e India, e importa a China Japón, Estados Unidos, México, Brasil. Siendo estos países los de mayor

relación entre la agencia y los demás asociados al negocio, por sus convenios y relaciones que permiten que exista una mayor fluidez en las operaciones y potenciales proyectos que hacen que las negociaciones sean de gran volumen

1.2. Formulación del Problema

El presente trabajo dará respuesta al siguiente interrogante.

¿Cuál es el nivel de cumplimiento de los requisitos del Operador Económico Autorizado OEA, según resolución 4089 de 2018 para el proceso de agenciamiento en la agencia de aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1?

2. Objetivo

2.1.Objetivo General

Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos del Operador Económico Autorizado OEA, según resolución 4089 de 2018 para el proceso de agenciamiento en la agencia de aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1.

2.2.Objetivos Específicos

- Conocer los requisitos que tiene el programa operador económica autorizado (OEA)
- Identificar el nivel de cumplimiento de los requisitos del programa operador económico autorizado (OEA) en la agencia de aduana Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1.
- Proponer un plan de acción para lograr el cumplimiento pleno de los requisitos.

3. Justificación

Las aduanas a nivel nacional e internacional están enfocadas en el desarrollo de estándares de seguridad para la cadena logística de comercio exterior con el fin de reducir los riesgos y facilitar el flujo del comercio internacional, lo cual se puede lograr con la certificación del Operador Económico Autorizado, por esas razón es importante saber que las agencias de aduanas representan un pilar importante dentro de la cadena de suministro, por tal es preciso que se provean todos los aspectos necesarios para fortalecer la seguridad en los procesos y lograr un efectivo comercio internacional. Es entonces la importancia para esta organización certificarse por la OEA, lograr una mayor conectividad y aumentar su grupo de clientes.

Este trabajo se realiza con satisfacción que deja poder concentrar todos los conocimientos adquiridos a lo largo de este proceso como estudiantes de pregrado en Administración de Empresas en la Universidad del Valle sede Pacífico, el cual servirá de apoyo para estudiantes que posteriormente en busca de cumplir esta misma meta requieran insumos para lograr tal fin, por ende, este trabajo es realizado con mucho compromiso y la dedicación.

Se considera de gran importancia para la sociedad porque se daría la confianza y transparencia en los procesos frente a fenómenos de narcotráfico, lavado de activos y entre otros procesos ilegales.

4. Marco de Referencia

4.1.Estado del Arte

Tabla 1: Estudios anteriores

AUTORES	TITULO	AÑO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	RESULTADOS
Mélody Alegría Chafloque Flores - Alexander Boris Segundo Piscoya Suysuy	“Impacto de la certificación operador económico autorizado en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C al 2015”	2016	Analizar el impacto de la certificación Operador Económico Autorizado en la agencia de aduana Carlos Bello S.A.C al 2015.	La presente investigación presenta una investigación de tipo Exploratoria - Cualitativa. Se buscó fue conocer y describir el impacto de la Certificación del Operador Económico Autorizado en seguridad y facilitación comercial en la agencia de aduana Carlos Bello SAC.	La aplicación de la certificación OEA en los diferentes actores de la cadena logística está contribuyendo a una mejor interacción entre asociados de negocios y operadores económicos autorizados. 2. La aplicación de las certificaciones OEA en las agencias de aduanas permite que las agencias puedan insertarse en nuevos mercados y aumenten su cartera de clientes; presentando así mayor ventaja competitiva. 3. La certificación OEA crea una alianza entre las aduanas y sector privado, mediante la cual aquellas empresas que voluntariamente se acogen al programa y cumplan con una serie de requisitos, reciben un tratamiento prioritario y mayores facilidades para la exportación e importaciones de mercancía.

Fuente: elaboración propia

Tabla 2: Estudios anteriores

AUTORES	TITULO	AÑO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	RESULTADOS
Martha Patricia Martínez Guerrero	Importancia de la implementación del Operador Económico Autorizado (OEA) en Colombia	2015	Realizar un análisis de la importancia de la implementación del Operador Económico Autorizado en Colombia (OEA), que permita conocer que es el Operador, que funciones desempeña y como se genera su implementación dentro de las empresas colombianas.	Se utiliza un tipo de investigación descriptiva, la cual consiste en la recolección y evaluación de los datos pertinentes de acuerdo a la situación actual de las agencias de aduanas y de comercio exterior en general.	El Operador Económico Autorizado como mecanismo de integración regional entre las aduanas busca la armonización de los mercados económicos a partir de las operaciones de comercio exterior. Es por ello que su forma de operar le permite a las grandes, medianas y pequeñas empresas, de todo aquel que cuente con la certificación en el mundo, adquirir mejores oportunidades para facilitar el comercio exterior. Igualmente, a través de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo es posible que el flujo comercial entre las aduanas sea más efectivo. En este caso la COEALAC sirve como otro mecanismo de control económico para la región, mejora las relaciones comerciales con los países vecinos del centro y sur de Latinoamérica, y acerca y consolida las relaciones diplomáticas entre gobiernos, dicho de otra forma, permite los procesos de cooperación regional mediante alianzas estratégicas para lograr mayor desarrollo en la región.

Fuente: elaboración propia

Tabla 3: Estudios anteriores

AUTORES	TITULO	AÑO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	RESULTADOS
Betzabé Beatríz Zárate Orihuela	La vulneración del principio de facilitación del comercio en la implementación del programa operador económico autorizado: el caso de los importadores de gamarra periodo 2015-2016.	2017	Determinar si la implementación del Operador Económico Autorizado establecido en el procedimiento DESPA-PG.29 versión 2 vulnera el principio de facilitación del comercio para las empresas importadoras de gamarra en el periodo 2015 – 2016.	El presente trabajo es una investigación de tipo aplicada el enfoque de la investigación es cualitativa al ser más flexible permitiendo realizar ajustes a la información obtenida en la investigación, según su análisis, se recurre a conocimientos ya existentes inmersos en el ámbito normativo y doctrinario de los cuales, a su vez, se extraerán criterios que guiarán el estudio. En cuanto al objeto de estudio, estas no corresponden a una realidad interna, sino a una realidad externa.	Como primera conclusión; se ha podido determinar que la Administración Aduanera establece requisitos arbitrarios que vulneran el principio de facilitación al comercio. 2. Como segunda conclusión; se ha podido determinar que no existe un equilibrio entre el control de seguridad en el proceso logístico y la facilitación de comercio. 3. Como tercera conclusión; se ha podido determinar que el procedimiento genera una barrera comercial al exigir requisitos imposibles de cumplir. 4. Como cuarta conclusión; se ha podido determinar que desde la implementación del programa Operador Económico Autorizado a la fecha no existe ningún importador certificado como OEA.

Fuente: elaboración propia

Tabla 4: Estudios anteriores

AUTORES	TITULO	AÑO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	RESULTADOS
Jennifer Betancourt Campos Maribel Tenjo Camacho	Estudio y Diagnóstico para la Implementación de Operador Económico Autorizado Dexson Electric S.A.S	2017	Analizar todo el proceso de Operador Económico Autorizado y de esta forma realizar el estudio detallado para esta figura en Dexson Electric S.A.S dando alcance al cumplimiento de lo indicado por la DIAN y el proceso legal y jurídico de la compañía.	El tipo de investigación que se utilizó fue cuantitativa y cualitativa, para realizar inferencias de toda la información recolectada y lograr un mayor entendimiento del problema de estudio.	Actualmente, a raíz de la realización de este trabajo, estamos trabajando en la implantación de los procedimientos previamente comentados para solicitar la autorización OEA de Simplificaciones aduaneras. Es un trabajo duro ya que, por una parte, la preparación de esta certificación conlleva meses de trabajo en los cuales se debe conocer todo acerca de la OEA para familiarizarte con todos los detalles, procedimientos a seguir y posibles aplicaciones a nuestra empresa; por lo que al final del día te das cuenta que la mayor parte del día has estado pensando en asuntos aduaneros.

Fuente: elaboración propia

Tabla 5: Estudios anteriores

AUTORES	TITULO	AÑO	OBJETIVO	METODOLOGÍA	RESULTADOS
Harold Steven Farfán Triana - Laura Alejandra Hernández Soto	Certificación Operador Económico Autorizado como estrategia de competitividad para la Agencia de Aduanas Hubemar	2018	Establecer el proceso que debe implementar la Agencia de Aduanas Hubemar para obtener la certificación de Operador Económico Aduanero.	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. 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	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.

Fuente: elaboración propia

5. Marco Contextual

5.1. Programas de Operador Económico Autorizado (OEA)

El estándar OEA es internacional por lo que garantiza que el operador será reconocido como tal por los países que cuenten con el Programa.

En el mundo ya son 57 países los que cuentan con un programa de Operador Económico Autorizado (año 2014) con distintos grados de cobertura o profundización en la cadena logística, entre los que se encuentran importantes socios comerciales chilenos como

Estados Unidos, la Unión Europea, Corea, Japón, China, México, Brasil y Canadá.

Adicionalmente desde el año 2007, algunas de estas economías han comenzado a estrechar los lazos entre sus programas de OEA a través de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (ARM), acuerdos que, por un lado, permiten a las aduanas de ambos países establecer flujos bilaterales con altos estándares de seguridad y previsibilidad, y por otro, le entrega a los operadores OEA beneficios equivalentes que mejoran su competitividad respecto del resto de los actores no adscritos al programa. En América Latina, en tanto, la entrada en vigencia de programas de OEA es más reciente (desde el año 2010) y alcanza a menos eslabones de la cadena de suministros, sin embargo, economías como México, Guatemala, Costa Rica, Argentina, Colombia, Perú, Uruguay y Brasil ya cuentan con programas implementados.

Colombia en el momento cuenta con:

COLOMBIA OPERADORES ECONOMICOS AUTORIZADOS (OEAPOR EMPRESAS)

Exportadores	28
Importadores	86
Exportador e Importador	75
Agencia de Aduanas	12
TOTAL (OEA)	201

Fuente: DIAN

5.2. Ubicación geográfica

La empresa en la cual se realizará la presente investigación se encuentra ubicada en el Distrito Especial Portuario Industrial Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventura - Valle del Cauca Colombia.

“Buenaventura es un Distrito y uno de los 10 puertos más importantes de América Latina, mueve más del 53 % del comercio internacional del país. Localizado en el departamento del Valle del Cauca, es la segunda ciudad más poblada del departamento después de Cali. Se encuentra a orillas de la Bahía de Buenaventura en el océano Pacífico. Distancia a 114 km por carretera a Cali la cual está separada de ella por la Cordillera Occidental de los Andes y a 528 km de Bogotá, la capital del país. Aparte de esto, es el municipio más grande en toda la región del Pacífico y de mayor extensión del departamento del Valle del Cauca.” (Guzmán, 2019)

5.3.Sector de la empresa

Tabla 6: Dinámica del comercio exterior

PERIODO	ACONTECIMIENTO
COLONIAS periodo neolítico	Comenzando con el trueque, el comercio ha sido muy importante para el desarrollo de las comunidades a lo largo de la historia. Iniciado por los imperios coloniales, se convirtió con velocidad en un método efectivo para satisfacer con mayor eficiencia las necesidades y aspectos sociales y culturales de la población.
Siglo XX	El comercio exterior ha evolucionado en Colombia durante los últimos 30 años. Este país, netamente exportador de commodities con una incipiente industrialización, contaba con aranceles que llegaban hasta un 300%. Sin embargo, esta tendencia se quiere revertir por medio de la firma de TLC y la incursión en los diferentes organismos internacionales (OMC, OMA, OCDE), los cuales promueven la facilitación del comercio y el desarrollo sostenible. En los últimos años se han producido cambios increíbles en casi todas las industrias y áreas de la sociedad y el comercio internacional no es una excepción.
Siglo XXI Año 2010	En un mundo tan competitivo como el que se está construyendo hoy en día. La falta de credibilidad dificulta la acción libre de las fuerzas del mercado, la coordinación macroeconómica y normativa genera niveles altos de tensión al funcionamiento del sistema.
Siglo XXI Actualidad	Esa nueva tendencia en el modo de producir, propicia una interdependencia nunca antes vista, entre todos los países que participan del proceso; ello conlleva la necesidad de que las empresas expandan sus fronteras y las inversiones se realicen a nivel mundial; por ende, tal situación cede el éxito del comercio exterior a la siguiente dinámica: capacidad de las economías menos desarrolladas para exportar materias primas de calidad, aptitud de las economías en desarrollo para importar insumos intermedios y ensamblarlos con mano de obra barata, y finalmente el liderazgo de los países desarrollados para abastecerse de recursos naturales, transformarlos en bienes intermedios, exportables hacia un ensamblaje barato y su posterior reexportación para consumo final, a economías con menor capacidad de innovación.

Fuente: elaboración propia con bases a la información de El portafolio. (2017). de Colombia y Suramérica dinámica del comercio exterior website: <https://www.portafolio.co/economia/colombia-y-suramerica-dinamica-del-comercio->

La función principal de las agencias de aduanas es actuar como colaboradores ante las autoridades aduaneras en el cumplimiento de las normas legales relacionadas con los procedimientos aduaneros y las actividades de comercio exterior.

Cada año aumenta el número de empresas que certifican el estándar OEA en alguno de los 30 Programas OEA que se encuentran vigentes, contándose, hasta el año 2014, en cerca de 30 mil las empresas acreditadas.

En América Latina son ya nueve los países que cuentan con el programa OEA: Argentina, Colombia, Costa Rica (donde se le llama PROFAC), Guatemala, México (NEEC), Panamá, Perú, República Dominicana y Uruguay.

6. Marco teórico

6.1.Comercio Exterior

El comercio exterior mejora la competitividad, fortalece la pequeña y mediana industria y promueve las cadenas productivas, todo lo cual deriva en bienestar y calidad de vida para los ciudadanos.

Asimismo, el comercio exterior es una fuente de ingreso de divisas extranjeras al país, lo cual supone, a su vez, la generación de riquezas.

Existen varias teorías que hablan del inicio del intercambio de bienes, y las evoluciones que se dieron para que el comercio exterior se convirtiera en una herramienta fundamental para la vitalidad de la economía y para cubrir la demanda de los respectivos mercados, como:

6.2.Teoría de la Ventaja Absoluta

La ventaja absoluta es un concepto desarrollado por Adam Smith (1723-1790) en su obra La riqueza de las naciones, para explicar los flujos de comercio de bienes entre países. La ventaja absoluta es la cualidad que se tiene en un país para producir cierto producto usando menor insumo que algún otro productor, es decir, que la ventaja absoluta está presente cuando algo o alguien es el mejor desarrollando dicha actividad o fabricando cierto bien a un costo menor al que lo producen los demás.

El término es utilizado al comparar la productividad de una persona, una empresa o una nación con la otra, por ejemplo: si una persona cuenta con mejor tecnología, más

tiempo, más capital o mejores habilidades que otra para producir algún producto eso significa que tiene la ventaja absoluta de dicho producto.

6.3. Teoría de Ventajas Comparativas

El modelo de la ventaja comparativa es uno de los conceptos básicos que fundamenta la teoría del comercio internacional y demuestra que los países tienden a especializarse en la producción y exportación de aquellos bienes que fabrican con un coste relativamente más bajo respecto al resto del mundo, en los que son comparativamente más eficientes que los demás y que tenderán a importar los bienes en los que son más ineficaces y que por tanto producen con unos costes comparativamente más altos que el resto del mundo.

Esta teoría fue desarrollada por David Ricardo a principios del siglo XIX, y su postulado básico es que, aunque un país no tenga ventaja absoluta en la producción de ningún bien, es decir, aunque fabrique todos sus productos de forma más cara que en el resto del mundo, le convendrá especializarse en aquellas mercancías para las que su ventaja sea comparativamente mayor o su desventaja comparativamente menor. Esta teoría supone una evolución respecto a la teoría de Adam Smith. Para Ricardo, lo decisivo en el comercio internacional no serían los costes absolutos de producción en cada país, sino los costes relativos.

6.4. Teoría de las Ventajas Competitivas

Michael Porter, economista estadounidense nacido en 1947, aportó la más reciente postulación teórica relacionada con el librecambio, titulada las ventajas competitivas de las naciones.

En esta teoría, Porter argumenta que la ventaja de una nación no se deriva de la dotación de los factores, sino de la tecnología y al respecto, según lo cita Carlos Ronderos en su libro El ajedrez del libre comercio: “Las naciones exportan en sectores en los que sus empresas consigan una (disparidad) delantera en tecnología, (ya que) en lugar de limitarse al despliegue de una masa fija de factores de producción, un asunto más importante es determinar la forma en que las empresas y las naciones mejoran la calidad de los factores, elevan la productividad con la que se utilizan y crean nuevos factores”.

El comercio entre países se logra promoviendo acuerdos de cooperación donde las empresas y los gobiernos de cada país se involucren para impulsar las relaciones comerciales.

Los intercambios comerciales a nivel internacional, están sujetos a un conjunto de normas, tratados, acuerdos o convenios entre los Estados, en los cuales intervienen los gobiernos, las empresas y las respectivas legislaciones.

Para que puedan haber estos intercambios comerciales los estados deben estar seguros de que las entidades que van a prestarle esos servicios de exportación e importación dentro de sus países y los países con los cuales tendrán convenios sean empresas responsables y confiables, es por ellos que se empieza a utilizar el término de calidad el cual juega un papel de importancia para las empresas porque con este logra la

satisfacción de sus accionistas, empleados y clientes, y al mismo tiempo las dotar de herramientas prácticas para una gestión integral. (Roldan, s.f.)

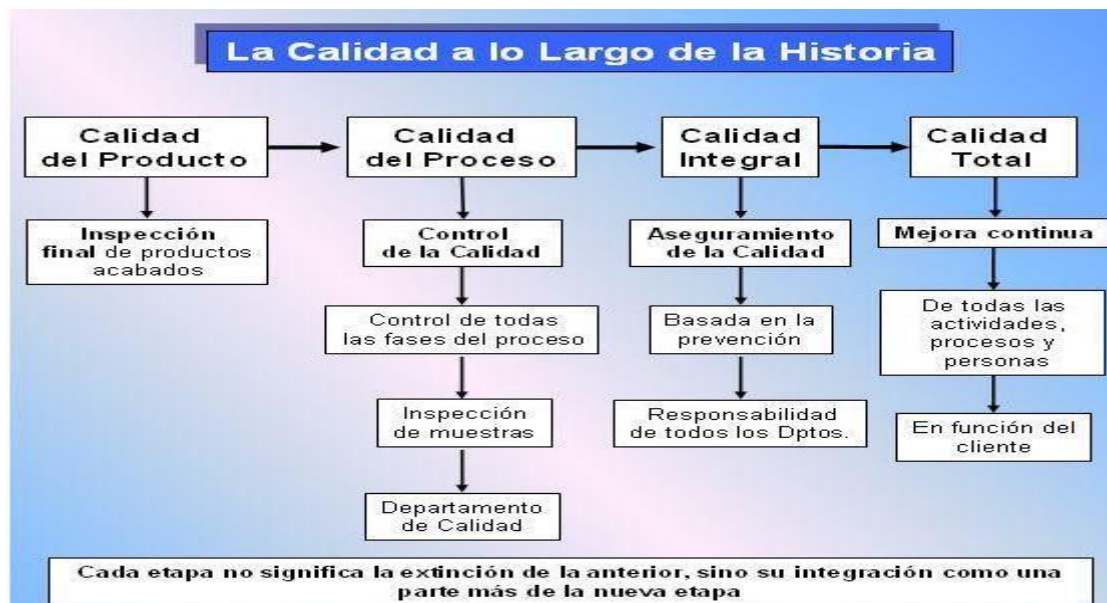
6.5.Historia de la Calidad

En épocas sucesivas al origen del hombre, los trabajos y la vida en general se han ido especializando en sus actitudes y en sus formas, continuando con el objetivo de que las cosas salgan correctamente y podamos ganar en nuestro nivel de vida. Todo lo que rodeaba a las actividades del hombre se ha ido perfeccionando y evolucionando, desde la capacitación de las propias personas, hasta la calidad de la materia prima, pasando por los instrumentos utilizados para su manufacturación.

El control de calidad hasta llegar al siglo XX, se realizaba principalmente por los propios obreros o trabajadores, denominándose “Control de calidad del operario”.

Posteriormente, se introdujeron figuras que controlaban la calidad del trabajo de estos

Imagen 1: La calidad a lo largo de la historia



Fuente: Sande,J.(9 de Marzo,2010).Historia de la Calidad. Recuperado de <https://josesande.com/tag/historia-calidad/>

Imagen 2: Etapas del proceso de calidad

ETAPA	CONCEPTO	OBJETIVO
ETAPA ARTESANAL	Hacer las cosas bien independientemente del costo o esfuerzo necesario para ello.	* Satisfacer al cliente. * Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho * Crear un producto único
REVOLUCIÓN INDUSTRIAL	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	* Satisfacer una gran demanda de bienes. * Obtener beneficios
SEGUNDA GUERRA MUNDIAL	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia Plazo = Calidad).	* Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
POSTGUERRA (JAPÓN)	Hacer las cosas bien a la primera	* Minimizar costos mediante la Calidad * Satisfacer al cliente * Ser competitivo
POSTGUERRA (RESTO DEL MUNDO)	Producir, cuanto más mejor.	* Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
CONTROL DE CALIDAD	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	* Satisfacer las necesidades técnicas del producto
ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos	* Satisfacer al cliente. * Prevenir errores. * Reducir costos. * Ser competitivo
CALIDAD TOTAL	Gestión de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	* Satisfacer tanto al cliente externo como interno. * Ser altamente competitivo * Mejora continua

Fuente: Sande,J.(9 de Marzo,2010).Historia de la Calidad. Recuperado de <https://josesande.com/tag/historia-calidad/>

6.6.El Modelo de la trilogía de Joseph Juran

De acuerdo con Juran (1986) cualquier organización que comience a trabajar en la gestión de la calidad tendrá que tener tres procesos en marcha, que son: planeación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad la cuales consisten en:

1. La planeación de la calidad: el autor nos invita a crear de una manera innovadora productos y procesos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes.
2. Control de calidad: en esta parte la responsabilidad recae en la operación, desde este momento deben de hacer lo posible para adherirse a esos procesos que requiere ese producto o servicio que se brindan.

3. Mejora de la calidad: en este punto se debe identificar la necesidad de mejora desde los niveles de rendimiento existentes, diseñar los medios y las formas de alcanzar el nuevo objetivo e implementarlo con éxito.

En cuanto al alcance de este trabajo, se hará una evaluación inicial del nivel de requisitos cumplidos en la agencia de aduana Carlos E. Campuzano y con base a esta evaluación realizar el diagnóstico, para proponer un plan de acción el cual la empresa puede adoptar para llegar a certificarse. Bajo la resolución 4089 del 2018. Este trabajo solo pretende reflejar un bosquejo inicial del proceso, pero no se estará presente en la aplicación del plan de acción.

6.7. Norma ISO 9001 del 2015

La nueva ISO 9001:2015 establece una serie de acciones que se deben realizar cuando se detecte un no cumplimiento, siendo una de ellas la aplicación de diferentes acciones correctivas. Además de todas las acciones mencionadas, se deben señalar los aspectos imprescindibles para tomar acciones correctivas.

En el momento en el que se produce un no cumplimiento, incluyendo las que se originen por quejas, la empresa tiene que:

- Reaccionar ante la no cumplimiento supone tomar decisiones para controlarla y corregirla, además se tiene que hacer frente a todos las consecuencias que pueda generar.
- Se tiene que evaluar la necesidad de tomar acciones para eliminar las causas de dicho no cumplimiento, con el fin de que no vuelva a suceder ni ocurra por otra parte. La forma de evaluarlo será revisando y analizando el no cumplimiento, se tienen que determinar las causas que han provocado el no cumplimiento y se tiene que determinar si existen no cumplimientos parecidas.
- Hay que implementar las acciones necesarias.
- Se tiene que revisar la eficiencia de las acciones correctivas llevadas a cabo.
- Si llegara a ser necesario, se tienen que realizar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad.

7. Marco Legal

En la actualidad existen certificaciones de calidad para diferentes aspectos dentro de la organización y también a nivel general. A continuación, se mostrarán algunas:

Tabla 7: Certificaciones de calidad

Norma	Finalidad
ISO 9001	Garantiza que la compañía se compromete a mantener unos estándares de calidad óptimos y adecuados a la normativa vigente.
ISO 14001	Garantiza la correcta implementación del Sistema de Gestión Medioambiental.
ISO 17024	Avala la experiencia, profesionalidad y cualidad del personal de una empresa para ejercer su puesto como técnico, auditor o gestor de calidad.
ISO 27001, ISO 22301, ISO 39001 o ISO 45001	Aseguran que las empresas no van a cometer negligencias en materia de seguridad y que todos los sistemas están correctamente implantados.
BASC	Programa de carácter voluntario, otorga una certificación que confirma el trabajo de control en todos los procesos productivos, empaque, embarque y de transporte de la carga que va con destino al exterior, garantizando que la carga no tiene posibilidades de contaminación (contrabando y drogas) en ninguna etapa hasta llegar al destino final.

Fuente: Elaboración propia.

La DIAN y la Policía Nacional expidieron la Resolución No. 4089 del 22 de mayo de 2018, a través de la cual se implementa la tercera fase del OEA, extendiendo la posibilidad de obtener este estatus a las agencias de aduanas. A continuación, se señala los principales aspectos regulados en la mencionada Resolución:

1. Las agencias de aduanas interesadas en obtener la autorización como OEA podrán acceder a esta en la categoría de Seguridad y Facilitación.
2. Se incluyen 9 capítulos de requisitos mínimos y se exigen 66 requisitos en total:

Tabla 8: Requisitos OEA

No.	Requisito Mínimo	Autoridad de Control
1	Análisis y Administración del Riesgo	DIAN
2	Asociados de Negocio	DIAN
3	Seguridad del Contenedor y Demás Unidades de Carga	Policía Nacional
4	Controles de Acceso Físico	Policía Nacional
5	Seguridad del Personal	DIAN
6	Seguridad de los Procesos	DIAN
7	Seguridad Física	Policía Nacional
8	Seguridad en Tecnología de la Información	DIAN
9	Seguridad en Tecnología de la Información	DIAN

Fuente: elaboración propia

7.1.Marco Normativo OEA

Tabla 9: Marco normativo OEA

NOMBRE	TÍTULO
Decreto No 003568 del 27 de septiembre de 2011	Por el cual se establece el OEA en Colombia, contiene todas las modificaciones y adiciones realizadas por el decreto 1894 de 2015

Resolución No 000091 del 27 de septiembre de 2012 Por la cual se amplía el Programa del Operador Económico autorizado a todos los exportadores de cualquier sector de la economía.

Resolución No 000112 del 3 de junio de 2014 Por la cual se expide el reglamento interno de funcionamiento del Comité Técnico del Operador Económico Autorizado y se establecen las funciones de su Secretaría Técnica

Resolución No 000142 del 16 de julio de 2014 Por la cual se adopta el reglamento interno de funcionamiento de la Comisión Intersectorial del OEA y se establecen algunas funciones. Contiene las modificaciones y adiciones de la Resol. 250 del 9/12/2014 y la Resol.25 del 15/03/2016.

Resolución No 000015 del 17 de febrero de 2016 Se establece el procedimiento de autorización OEA y los requisitos OEA para Exportador, Importador y Agencia de Aduanas, contiene las modificaciones y adiciones realizadas por la Resol. 67 del 20/10/2016 y la Resol 4089 del 22/05/2018

Circular No 000006 del 16 de septiembre de 2016 Por la cual se precisan aspectos para la presentación de solicitud de Operadores Económicos Autorizados

Resolución No 000067 del 20 de octubre de 2016 Por la cual se adiciona la Resolución 000015 del 17 de febrero de 2016 y establecen los requisitos OEA para importadores

Circular No 000009 del 19 de abril de 2017 Lineamiento para la aplicación del tratamiento especial de presentación de Autorización de Embarque (SAE) en lugar de embarque por parte de los Operadores Económicos Autorizados.

Resolución No 004089 del Por la cual se adiciona la Resolución 0015 del
22 de mayo de 2018 17 de febrero de 2016 y establece los requisitos
OEA para Agencia de Aduanas.

Fuente: elaboración propia

7.2.Resolución 4089 de 22 de mayo 2018

El Director General de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, y el Director General de la Policía Nacional, en uso de las facultades legales y en especial las conferidas en el numeral 12 del artículo 6° del decreto 4048 de 2008 modificado por el artículo 4° del decreto 1321 de 2011, el numeral 8 del artículo 2° del decreto 4222 del 2006, artículos 23 y 24 del decreto 3568 del 2011, y considerando que el gobierno nacional expidió el decreto 3568 del 27 de septiembre del 2011 por el cual se establece el operador económico autorizado en Colombia..

Resuelven:

ART. 1°—Adiciónese el artículo 4-2 a la Resolución 15 de febrero 17 de 2016, el cual quedará así:

“ART. 4-2 Requisitos mínimos para solicitar y mantener la autorización como operador económico autorizado para agencia de aduanas. De cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 7° del decreto 3568 de 2011, modificado por el artículo 6° del decreto 1894 de 2015, el solicitante y el operador económico autorizado interesado en obtener o mantener la autorización como operador económico autorizado de agencia de aduanas, podrá acceder a la categoría OEA seguridad y facilitación.

En el trámite de autorización, implementación y desarrollo de la categoría OEA seguridad y facilitación para agencia de aduanas, participará la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, y la Policía Nacional de Colombia, de cumplimiento con sus competencias legales.

7.3.Requisitos para la certificación OEA

La siguiente tabla refleja los 9 procesos de la OEA con algunos de sus requisitos, esto para mayor información sobre la resolución 4089 DE 2018, la cual es base para el desarrollo de este trabajo.

Tabla 10: Requisito OEA

Análisis y administración del riesgo: Tener un sistema de administración de riesgos enfocado en su cadena de suministro internacional, que prevea actividades ilícitas, tener procedimientos documentados para establecer el nivel de riesgo de sus asociados, documentar visitas de vinculación y actualización a las instalaciones de los asociados, tener establecidas cláusulas de confidencialidad en los contratos de sus proveedores.
Asociados de negocio: La DIAN validará el cumplimiento de los siguientes requisitos en las agencias de aduanas: 1. Tener procedimientos documentados para la selección, evaluación y conocimiento de sus asociados de negocio, 2. Identificar a sus asociados de negocio autorizados como OEA o certificados por otro programa de seguridad.
Seguridad del contenedor y demás unidades de carga: Instalar y/o verificar la instalación de sellos de alta seguridad que cumplan o excedan los estándares de la norma, a todos los contenedores cargados, cuando se realice inspección previa o cuando participe en la inspección por parte de las autoridades de control. (ICA, INVIMA y policía antinarcóticos).
Controles de acceso físico: Tener implementado un sistema y un procedimiento documentado para identificar y controlar el acceso de personas, vehículos, entrega, devolución, cambio y pérdida de los dispositivos de control de acceso e identificación para el personal vinculado y visitantes

Seguridad del personal: Tener procedimientos documentados para la selección y contratación del personal, mantener actualizada la historia laboral del personal, realizar y documentar, estudios socioeconómicos y visitas domiciliarias al personal, tener procedimientos documentados para el retiro del personal, establecer disposiciones de seguridad para el suministro y manejo de dotación, implementar código de ética que con las reglas de comportamiento para asegurar la actividad.

Seguridad de los procesos: tener un sistema de control de documentos que corresponda a roles, competencias y funciones del personal tener herramientas que le permitan garantizar la trazabilidad de la carga y de la operación aduanera de sus clientes, contar con un plan de contingencias que le permita continuar con sus operaciones ante eventualidades, ejecutar acciones para prevenir la ocurrencia y reincidencia de infracciones en las operaciones.

Seguridad física: Tener controles interiores para proteger la documentación física de sus operaciones en la cadena de suministro internacional, garantizar que toda la instalación se encuentre asegurada, e inspeccionar para verificar su integridad e identificar daños, dejando registro de la misma, disponer de señalización e iluminación adecuadas dentro y fuera de las instalaciones, tener un servicio de vigilancia que garantice una acción de respuesta oportuna y disponibilidad durante las 24 horas del día.

Utilizar sistemas informáticos para el control y seguimiento de su negocio, sus operaciones financieras, contables, aduaneras y comerciales: tener políticas y procedimientos documentados de seguridad informática, creación, administración y asignación de cuentas de acceso a los sistemas de información y correo electrónico, uso de internet, así como los controles necesarios que garanticen la confidencialidad de la información., así como detectar el acceso o manipulación indebida de la información.

Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas, implementar un programa de inducción y reinducción periódica para conocimiento de las medidas de seguridad para el personal vinculado en áreas críticas de tal forma, implementar, un programa de concienciación y prevención del consumo de alcohol y drogas, tener implementado un programa de entrenamiento para manejo de situaciones de pánico que incluya simulacros.

Fuente: elaboración propia con base a la información encontrada en la página de la DIAN.
<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Paginas/marconormativo.aspx>

8. Metodología

8.1.Tipo de Estudio

Calduch (2012) explica que el método se realiza una exposición narrativa y/o gráfica, bien detallada y exhaustiva de la realidad que se estudia. El método descriptivo busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores. Se refiere a un método cuyo objetivo es exponer con el mayor rigor metodológico, información significativa sobre la realidad en estudio con los criterios establecidos por la academia.

El estudio es de tipo descriptivo es el utilizado en este trabajo ya que la información requerida para este caso se obtendrá por medio de listas de chequeos, entrevistas al talento humano y observación de los procesos de la empresa. Esto proporcionará el diagnóstico que permitirá identificar la situación de la empresa frente a los requisitos del Operador Económico Autorizado, se propone describir de modo sistemático las características, situaciones o área de interés con relación a los requisitos.

8.2.Método de Investigación

8.2.1. Método deductivo

Kemmis (2011) explica este método como aquel que parte de datos generales aceptados como válidos para llegar a una conclusión de tipo particular, se trata de una metodología con un enfoque mucho más argumentativo y predictivo, con especial aplicación en las

llamadas ciencias formales, aquellas disciplinas cuyo conocimiento de base es netamente racional y abstracto. La lógica y la abstracción son elementos que caracterizan al método deductivo. De hecho, la lógica es la vía a través de la que se generan las estructuras argumentativas que permiten concebir escenarios específicos con base en principios generales. El método deductivo se lleva a cabo a través de una serie de procesos definidos y bien estructurados. Este orden en la aplicación es fundamental para obtener resultados de utilidad, por tales razones se aplicará el método deductivo en este trabajo.

Con un Sistema de Gestión de Calidad representado en normas de estandarización nacionales e internacionales para la agencia de Aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1, para obtener así, un diagnóstico interno con la finalidad de identificar debilidades y fortalezas, formular posteriormente estrategias y planes de acción.

8.3.Tipo de Enfoque

8.3.1. Enfoque Cualitativo:

Parte del estudio de métodos de recolección de datos de tipo descriptivo y de observaciones para descubrir de manera discursiva categorías conceptuales.

Las características del enfoque cuantitativo según son las siguientes:

- Refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación. Por ejemplo, «¿con qué frecuencia ocurren?».
- El investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto.

Una vez planteado el estudio, el investigador revisa lo que ya se ha investigado en relación con su planteamiento de partida. En la búsqueda y síntesis puede encontrar evidencias a favor o en contra de sus hipótesis de partida. La recolección de datos se basa

en la medición. Esta recolección se debe llevar a cabo con procedimientos o instrumentos estandarizados. En el proceso el investigador tiene que tratar de tener el mayor control posible. La interpretación constituye una explicación de cómo los resultados encajan con el conocimiento existente. Busca ser lo más «objetiva» posible, centrándose en los datos y no en interpretaciones o subjetividad. La investigación cuantitativa busca identificar leyes «universales» y, en la medida de lo posible, causales.

8.4.Población

La población objeto de estudio serán los 13 trabajadores de la agencia de aduana Carlos E Campuzano S.A.S NIVEL 1

8.5.Instrumento de investigación

8.5.1. Fuentes Primarias

Fuentes propias y proporcionadas directamente por miembros de la agencia de aduana, para este trabajo se desarrollaron las siguientes:

- Lista de chequeo: Se creó un formato para poder evaluar cuáles de los requisitos que exige la OEA está cumpliendo la agencia de aduanas.
- Entrevista: En este punto se contó con las grabaciones de las auditorías realizadas a (la gerente de la agencia de aduana Carlos E Campuzano sucursal de Buenaventura Diana García. También se obtuvo una entrevista por parte de señor Juan Guillermo Campuzano coordinador del sistema de gestión de calidad.
- La página web: oficial de la agencia de aduanas

(<http://www.campuzano.com.co/index.php/servicios/agencia-de-aduanas.html>)

8.5.2. Fuentes secundarias

Según información generada por parte de medios como libros, revistas, Internet, documentación por parte de tesis realizadas con anterioridad de sistemas de gestión de calidad, entre otras.

Las fuentes utilizadas en este trabajo son:

Libros:

- El operador económico autorizado en Colombia

Editorial: LEGIS

Año de Edición: 2016

- Juran y la planificación para la calidad.

Editorial: Díaz de Santo S.A

Año de Edición: 1990

- Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis.

Editorial: Díaz de Santo S.A

Año de Edición: 1989

Internet: blog- asuntos: legales: Beneficios del operador económico autorizado Revista:

se obtuvo información de revistas virtuales como:

- Diario libre: Agentes de aduanas se certifican como Operadores Económicos Autorizados.
- Dinero: BASF EN COLOMBIA RECIBIÓ CERTIFICACIÓN OPERADOR

AUTORIZADO DE LA DIAN

8.6.Aspectos Metodológicos

Tabla 11: Aspectos Metodológicos

OBJETIVOS	ACTIVIDADES	RECURSOS	INDICADORES	DIFICULTADES
Conocer los requisitos que tiene el programa operador económico autorizado (OEA).	Jornada de lecturas sobre las normas y resoluciones aplicadas dentro de la certificación	Tecnológicos Humanos. Documentales.	Numero de documentos revisados sobre la certificación / Total de documentos proporcionados por la empresa	
Identificar el nivel de cumplimiento de los requisitos.	Realización de entrevistas en las diferentes áreas de la empresa. Realización de listas de chequeo. Observación de campo, Planificación de auditorías (fechas, área, encargados)	Tecnológicos . Humanos. Documentales Financieros.	Cantidad de documentos y evidencias proporcionadas por la empresa. Cantidad de entrevistas/Total dependencias Auditoría realizada	El acceso a la documentación de las área más críticas
Proponer plan de acción para lograr el cumplimiento pleno de los requisitos.	Formulación de un diagrama Pareto. Identificación y evaluación de soluciones para la totalidad del cumplimiento de los requisitos de OEA	Tecnológicos . Humanos. Documentales Financieros	El nivel de mejoría en los procedimientos y el aumento del nivel de cumplimiento respecto a los requisitos de la OEA	La no aceptación de los lineamientos propuestos por parte de la gerente de la agencia

9. Caracterización de la Organización

9.1.Historia

“Agencia de Aduanas Carlos E Campuzano SAS Nivel 1” La historia de Agencia de Aduanas Carlos E Campuzano SAS Nivel 1., comienza con Carlos Enrique Campuzano Ramírez a la edad de 13 años viene a la ciudad de Medellín a trabajar fundada por su tío a inicios de siglo. Este es el comienzo de una tradición en aduanas de la familia Campuzano; a la edad de 55 años Carlos Enrique Campuzano decide independizarse y montar su propia empresa como agente de Aduanas con la confianza depositada por los empresarios más tradicionales de Medellín: Coltejer, Fabricato, Enka, EPM, Industrias Extra, Leonisa, Coltabaco, compañía Nacional de Chocolate, entre otras. Logró Carlos Enrique Campuzano montar una Empresa prospera basada en la transparencia y la legalidad, principios que hoy día se conservar y fortalecen. Con la muerte de Carlos Enrique Campuzano en 1988, toma las riendas de la organización su hijo menor quien venía trabajando a su lado desde comienzos de los años 70. En esta segunda etapa de la empresa se consolidan nuevas oficinas en las ciudades de Cartagena, y Bogotá en 1993 ingresa Beatriz Campuzano a la organización Especializada en Derecho Aduanero quien después de laborar varios años en Medellín se traslada a Cartagena para dirigir esta oficina en compañía de su esposo, el ingeniero Mecánico Antonio José Zapata, en 1996 ingresa el quinto de los hermanos Jorge Ignacio Campuzano y se logra consolidar las oficinas de Pereira Santa Marta y Barranquilla. En 1988 Carlos Álvaro Campuzano se traslada a dirigir la oficina de Bogotá y Jorge Ignacio queda dirigiendo las oficinas de Medellín, y se abren las oficinas de Buenaventura, Cúcuta e Ipiales, y Cali en el 2002 se apertura la oficina de Bucaramanga.

En este mismo año la Empresa logra consolidar su sistema de gestión de calidad, otorgando a sus clientes un Aval de confianza sobre la calidad de sus servicios de intermediación aduanera. En 2009 con la entrada en vigencia del Decreto 2883 de 2015, se convierte en Agencia de Aduanas Carlos E Campuzano SAS Nivel 1. Cumpliendo con todos los requisitos exigidos para tal fin.

9.2.Aspectos organizacionales

La Agencia de Aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S Nivel 1. Es una empresa de carácter privado, con criterio definido por su calidad moral y solidez económica, con una trayectoria ininterrumpida en intermediación aduanera, que brinda asesoría técnica en comercio internacional bajo la orientación de profesionales en comercio exterior, respaldados por una experiencia de más de treinta años. Prestamos un excelente soporte aduanero a nuestros clientes, gracias a un óptimo programa permanente de capacitación y actualización para el personal de la organización.

9.2.1. Misión

Conocedores de la importancia de satisfacer las necesidades en Comercio Internacional de las empresas, Constituimos un equipo humano eficiente y altamente calificado, Dedicado a superar las expectativas de nuestros clientes Prestando servicios de excelente calidad en intermediación aduanera, y asesoría en comercio exterior Con alianzas estratégicas en transporte de carga internacional, nacional y almacenamiento de sus mercancías.

9.2.2. Visión

Trabajamos para ofrecer a nuestros clientes la satisfacción de sus necesidades, mediante la implantación de nuevas infraestructuras acordes al momento. Que nos permitan realizar una logística integral en el ofrecimiento de todos nuestros servicios, garantizando también una buena rentabilidad para sus socios y así llegar a ser la empresa líder a nivel nacional.

9.2.3. Política de calidad

La alta gerencia de la empresa ha establecido la siguiente política de calidad:

Lograr un mejoramiento continuo en el desempeño de nuestro sistema de gestión para satisfacer en forma permanente las necesidades de nuestros clientes mediante la prestación de servicios de intermediación aduanera en los términos de oportunidad, confiabilidad y seguridad acordados. Buscando la optimización de recursos en nuestros procesos operativos. Contamos para ello, con un equipo humano idóneo capacitado y motivado que actúa dentro de parámetros éticos y morales establecidos.

9.3.Objetivo empresarial

9.3.1. Objetivos de calidad

- Aumentar la satisfacción del cliente
- Disminuir los costos de fallas imputables a la agencia de aduanas.
- Mejorar la oportunidad en la intermediación aduanera
- Disminuir los errores en digitación que generen multas, aprensiones o requisiciones
- Mejorar las competencias de personal operativo
- Mejorar el clima organizacional

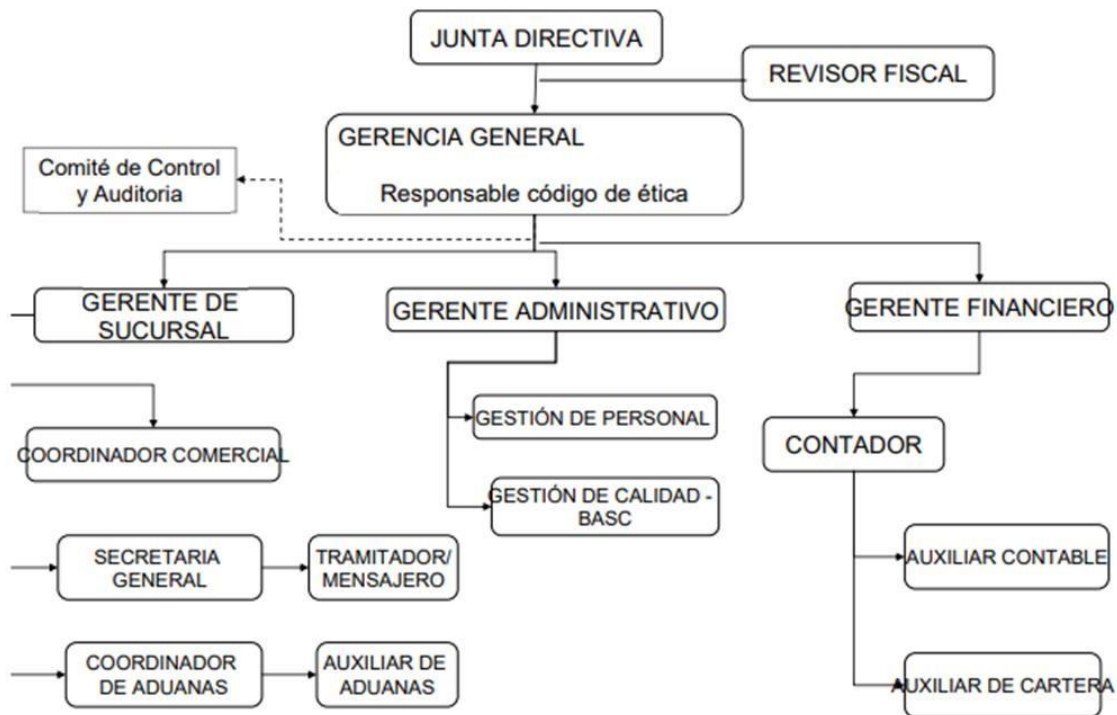
9.3.2. Objetivos de Gestión en seguridad

- Actualizar y gestionar continuamente los riesgos en seguridad asociados a las actividades que se desarrollan en la empresa.
- Asegurar el cumplimiento de los sistemas de Gestión BASC, Calidad.
- Realizar la identificación y reporte de actividades sospechosas relacionadas a la cadena logística.
- Aumentar las competencias del personal en cuanto a la identificación riesgos, delitos asociados al agenciamiento aduanero, entre otros que puedan afectar el desarrollo de las actividades de la empresa
- Mejorar la oportunidad en el agenciamiento Aduanero
- Gestionar oportunamente los errores en digitación, contribuyendo a disminuir los costos de multas o requerimientos de los entes de control
- Mejorar el clima organizacional de la empresa

“Gerente Diana García mencionó aspectos de la caracterización de la agencia de aduana Carlos E. Campuzano”. (Comunicación personal, 11 de junio de 2020).

9.4. Organigrama de la empresa

Imagen 3: Organigrama de la Empresa



Fuente: Organigrama de la Agencia de Aduanas Carlos E Campuzano S.A.S Nivel 1. Del 17 de mayo de 2020, de <http://www.campuzano.com.co/index.php/servicios/agencia-de-aduanas.html>

9.5. Mapa de procesos

Ilustración 4: Mapa de Procesos



Fuente: Mapa de procesos de la Agencia de Aduanas Carlos E Campuzano S.A.S Nivel 1. Del 17 de mayo de 2020, de <http://www.campuzano.com.co/index.php/servicios/agencia-de-aduanas.html>

10. Informe de Evaluación a la agencia de aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1”

10.1.Objetivo

Evaluar el grado de cumplimiento en cuanto al cumplimiento de la resolución 4089 de mayo de 2018, en la agencia de aduana Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1, para:

- Los resultados esperados en relación a la certificación OEA.
- La intervención transcurrida en dirección prevista para lograr los resultados

10.2.Alcance

Revisión de los documentos que soportan el cumplimiento de los requisitos de la resolución 4089 de mayo 2018, para lograr la certificación OEA.

10.3.Planificación de la evaluación.

Para esta evaluación, se tomó en cuenta los diferentes requisitos pedidos por la resolución, teniendo en cuenta los numerales respectivos

Se comprendieron los siguientes temas:

10.3.1. Elaboración de Listas de Chequeo

Esta lista de chequeo se elaboró teniendo en cuenta la información obtenida de la página de las DIAN sobre los requisitos que se exigen para obtener la acredita de OEA según la resolución de 4089 del 2018 OEA para agencias de aduanas.

10.3.2. Revisión de la Documentación de acuerdo en lo establecido en la Norma

En este punto se realiza la revisión de los procedimientos e instructivos de acuerdo a cada requisito de la OEA, para verificar la información se solicitaron los documentos y formatos que confirme que la Agencia Carlos E Campuzano S.A.S nivel 1si está cumpliendo con lo establecido en la norma.

10.3.3. Revisión de cumplimiento requisitos legales

En este caso se realizó la verificación del nivel de cumplimiento de la normatividad que se aplica a los procesos y el conocimiento que se tiene de la misma.

10.4.Desarrollo de la evaluación

En este aspecto se tuvo en cuenta realizar una consulta de los requisitos y lineamientos de la resolución 4089 de 2018, con el fin de entender cada uno de ellos, para así mismo en el proceso de auditoría que se realizó a la agencia para verificar si realmente se están llevando a cabo dichos procesos de la forma correcta.

También se asignaron las tareas y las actividades que cada uno de los investigadores realizarían con el fin de llevar a cabo la ejecución de la lista de chequeo y la entrevista con los parámetros pertinentes.

Por otra parte, se realizaron entrevistas, donde se solicitaron las muestras necesarias de los registros de los procesos y verificaron el cumplimiento de los objetivos y criterios de la evaluación, con la finalidad de dar un diagnostico que pueda ser base para la agencia Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1.

Para poder saber cuál es el nivel de cumplimiento que tiene esta agencia respecto a eso requisitos se le asignara un valor de 1,5151 a cada uno de los ítems para al final poner tener un porcentaje concreto.

10.4.1. Hallazgos

Una vez realizada la evaluación a la agencia Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1, de acuerdo con la resolución 4089 de mayo de 2018 se encontraron los siguientes hallazgos, los cuales se dividen de acuerdo a cumplimientos, no cumplimientos y aspectos por mejorar.

10.4.2. Cumplimientos

Tomando en cuenta cada uno de los requisitos de la resolución 4089 de 2018 se decidió trabajar con las preguntas ya establecidas en la misma.

La evaluación y la verificación comprenden la revisión de la lista Clinton tanto para la empresa como para los representantes legales de las mismas. El estudio socioeconómico, la validación de las certificaciones enviados por los asociados, la verificación de las referencias que se tienen entre otras.

Tabla 12: Cumplimientos:

N°	CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO.
				OBSERVACIÓN
1	Análisis y administración del riesgo.	1.1 ¿Tiene una política de gestión de la seguridad basada en la evaluación del riesgo de su cadena de suministro?	<u>*MC8 Procedimiento de gestión de riesgos</u>	Si, la agencia cuenta con determinados formatos que aplica para verificar la seguridad en la evaluación del riesgo, por ejemplo: 'requisitos de clientes' para este formato se revisan todos los aspectos involucrados al riesgo que se tiene con el asociado de negocio, además se le evalúan los estados financieros para saber la precedencia

N° CATEGORIA		REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
				y movimientos del dinero en cada asociado.
2	Análisis y administración del riesgo.	1.2 ¿Tiene un sistema de administración de riesgos enfocado en su cadena de suministro internacional, que prevea actividades ilícitas, entre otras, lavado de activos, contrabando, tráfico de estupefacientes?	<u>*GS2-Sistema para la prevención del lavado de activos</u>	Sí, con todos los controles que se ejercen cuando se va a contratar un servicio de un proveedor esto para evitar el lavado de activos, la financiación del terrorismo y el narcotráfico, para lo cual está todo el tema de la evaluación y verificación en las distintas centrales de riesgo tanto a los proveedores como a los clientes.
3	Análisis y administración del riesgo.	1.3 ¿Tiene procedimientos documentados para establecer el nivel de riesgo de sus asociados de negocio en su cadena de suministro internacional?	<u>*M2Caracterización del proceso del sistema de gestión.</u>	Si, por ejemplo, la circular 170, el acuerdo de seguridad. Todos los procesos están documentados se evalúan y revisan, pasando por un filtro del área de contabilidad que son los encargados de verificar más a fondo, por ejemplo, los estados financieros, el capital y todo lo relacionado con el tema.

N° CATEGORIA		REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
4	Análisis y administración del riesgo.	1.4 ¿Demuestra mediante manifestación suscrita por sus asociados de negocio no autorizados como Operador Económico Autorizado en Colombia que cumplen requisitos mínimos orientados a prevenir y mitigar riesgos en la cadena de suministro internacional?	<u>*RC1-(1-7-) Formatos Vinculación Asociados de Negocio</u>	Si, los clientes y demás asociados al negocio que no son OEA tienen un control del riesgo, mediante una declaración en donde ellos especifican todo que conocen sobre los parámetros relacionados con el tema de seguridad y que conforme a ellos así actúan en la relación de los negocios.
		1.7 ¿Identifica y mantiene actualizados los cargos críticos relacionados con la seguridad de la cadena de suministro internacional?	<u>*GS12 IdentificacionCargosC riticos</u>	Si, por ser sucursal operativa se rigen por parámetros que define la sucursal comercial, para esto cuentan con un coordinador del área de calidad a nivel nacional que es el que se encarga de mantener todo el tema actualizado.
5	Análisis y administración del riesgo.			

N° CATEGORIA		REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
6	Análisis y administración del riesgo.	1.11¿Realiza de forma anual validaciones internas para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad del operador económico autorizado?		Si, se realiza a los proveedores y demás asociados cada año una evaluación, se les pide la actualización de los documentos, por ejemplo, el caso de operadores portuarios que son quienes más están relacionados con la agencia, se les pide realizar actualización de la póliza, para tener más seguridad. En cuanto al nivel interno la empresa hace evaluación de desempeño y allí se verifican ciertos aspectos relacionados al tema de seguridad, la gerente de la sucursal está constantemente en todo el proceso verificando que no se vulnere la seguridad y se continúe con los protocolos pertinentes.
		1.12¿Establece las áreas consideradas como críticas en sus instalaciones?	<u>*Plano de áreas críticas</u> <u>*Formato del plan de evacuación</u>	Si, se cuenta con un plan de evacuación, y un plano de áreas a las que el público no debe ingresar si no está autorizado por eso se maneja el

N°	CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
				control de acceso de personal externo.
8	Análisis y administración del riesgo.	1.13¿Utiliza sistemas de alarma y/o videocámaras de vigilancia para monitorear, alertar, registrar y supervisar las instalaciones e impedir el acceso no autorizado a las áreas críticas?		En la sede de Buenaventura como tal no se hacen esos controles porque están ubicados en un edificio que cubre todos esos servicios, el edificio tiene varias medidas de seguridad y garantiza la seguridad de nuestra oficina. Las demás sedes cuentan con cámaras de seguridad y sistemas de alarmas.
9	Asociados de negocio.	2.1 ¿Tiene procedimientos documentados para la selección, evaluación y conocimiento de sus asociados de negocio que garanticen su confiabilidad?	<u>*Lista de cheque de vinculación de asociados.</u>	Sí, todos esos procedimientos se encuentran documentados ya que es de gran importancia para el proceso de agenciamiento realizar sus acciones bajo parámetros estipulados y documentados.

N°	CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
10	Asociados de negocio.	2.2. ¿Identifica a sus asociados de negocio autorizados como operador económico autorizado en Colombia o certificados por otro programa de seguridad administrado por una aduana extranjera?		Si, por ser parte aduanera debemos tener identificado los clientes que son OEA o que tienen otro tipo de certificado, mediante el envío de la resolución donde está el reconocimiento. Por ejemplo si es un OEA calificado para la parte de INVIMA, este debe notificar y enviar la certificación, ya le corresponde a la agencia tomar todas las medidas de beneficios que estos tienen, así mismo con los que son OEA para antinarcóticos o de la DIAN.
11	Asociados de negocio.	2.3 ¿Verifica cuando contrata un proveedor de servicios logísticos que el prestador del servicio implemente medidas de seguridad orientadas a prevenir y mitigar riesgos en la cadena de suministro internacional?	<u>*M2Caracterización del proceso del sistema de gestión.</u>	Si, cuando se contratan los servicios de un proveedor se verifica que sea confiable, que tenga un programa definido, que cumpla con los parámetros establecidos para brindar seguridad.

N°	CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
12	Seguridad del contenedor y demás unidades de carga.	3.1. ¿Verifican 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 precintales?		
13	Seguridad del contenedor y demás unidades de carga.	3.2 ¿Cuenta con la documentación del control del almacenamiento, acceso, distribución, registro de uso, cambio y colocación de los sellos?		Si, la agencia cuenta con un sistema que a través del software que maneja la empresa controla los sellos, los cuales se almacenan bajo seguridad en una bodega al que no todo el personal tiene acceso.
14	Seguridad del contenedor y demás unidades de carga.	3.3 ¿Verifica que los contenedores y demás unidades de carga, queden correctamente cerrados y sellados, cada vez que sean abiertos por las autoridades de control?		Si, cuando un contenedor es abierto por las autoridades competentes y está en presencia de algunos de los funcionarios de la agencia, este debe hacer seguimiento al proceso desde que se abrió hasta volver a cerrarlo,

N° CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
			para verificar que se selle de manera correcta. Y que el procedimiento se haga de forma pertinente.
15	Controles de acceso físico.	4.1. ¿Tiene <u>*GS9 Control de ingreso de personal no autorizado</u> implementado un sistema para identificar y controlar el acceso de personas y vehículos a sus instalaciones?	La sucursal controla el acceso de personas, pero no el de vehículos, ya que de esta parte se encarga la administración del edificio en donde está ubicada la sucursal, este servicio es contratado y pagado por la sucursal.

N° CATEGORIA		REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
16	Controles de acceso físico.	4.2 ¿Tiene procedimientos documentados para el control, entrega, devolución, cambio y pérdida de los dispositivos de control de acceso e identificación para el personal vinculado y visitantes?	<u>*Formato Gs13</u>	Si, dentro de manejo del personal se tiene un formato de entrega y devolución de dispositivos, por ejemplo, cuando se hace entrega del carnet de identificación de la empresa, del carnet de acceso al edificio, la dotación, las llaves de acceso, los sellos de seguridad y demás elementos pertinentes para el proceso de agenciamiento se toma el debido registro con cada uno de los colaboradores al igual que con los visitantes. En cuanto a las pérdidas se verifica si realmente hubo pérdida, mediante un denuncia
		4.3 ¿Entrega a todo el personal vinculado a través de cualquier modalidad de contrato, una identificación que debe ser portada en un lugar visible?	<u>*GS13 control dispositivos</u> <u>Identificación</u>	Si, se les entrega el carnet de acceso al edificio y el carnet de identificación como funcionario de la compañía.

N°	CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
18	Controles de acceso físico.	4.4 ¿Exige a todos los visitantes que se identifiquen para el ingreso a sus instalaciones, y hace entrega de una identificación temporal, que debe ser portada en un lugar visible?	<u>*GS9 - 1 Control ingreso y salida visitantes V1</u>	Si, la agencia no tiene muchas visitas, pero cuando se tienen quien va ingresar directamente a las oficinas se le entrega una identificación para que la porten visiblemente.
19	Controles de acceso físico.	4.5¿Garantiza mediante controles efectivos y procedimientos documentados, la revisión tanto al ingreso como a la salida de sus instalaciones de paquetes, correo y demás objetos?	<u>*GS8 Paquetes sospechosos V1</u>	Si, a los visitantes se les controla si traen un computador o algún paquete por ejemplo hay visitantes que viene directamente del aeropuerto con sus maletas, en este caso no se revisa porque se confía de que contenido de esta sean solo cosas personales ya que consideran que es incómodo proceder a revisar una maleta con cosas de índole personal. En el caso de los trabajadores no se realiza ninguna revisión a no ser que tengan algo fuera de lo usual.

N° CATEGORIA		REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
20	Controles de acceso físico.	4.6 ¿Tiene procedimientos documentados para garantizar que los visitantes se dirijan únicamente a las áreas autorizadas dentro de las instalaciones?		Si, este procedimiento establece que ningún visitante puede estar al interior de las instalaciones sin el acompañamiento de una persona autorizada, por ejemplo, si va hasta a la gerencia la persona de la recepción debe acompañarla hasta el lugar para evitar que se desvíe.
21	Controles de acceso físico.	4.7 ¿Garantiza mediante controles efectivos y procedimientos documentados, que el personal vinculado pueda identificar y saber cómo actuar ante personas no autorizadas o no identificadas al interior de sus instalaciones?	<u>*GS9 Personal no autorizado, V1</u>	Si, mediante las capacitaciones que realiza el área de seguridad que sirven para reforzar los controles y para saber las acciones que se deben tomar en determinados casos, por ejemplo: cuando una persona no está autorizada para estar al interior de las instalaciones.
22	Controles de acceso físico.	4.8 ¿Garantiza mediante controles efectivos y procedimientos documentados, que sólo personal autorizado ingresa a las áreas identificadas como críticas?		Si, el procedimiento lo tienen establecido.

N°	CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
23	Seguridad del personal	5.1. ¿Tiene procedimientos documentados para la selección de candidatos con posibilidad de ser vinculados a la empresa en cualquier modalidad de contrato?	<u>*GR3 Diccionario competencias</u>	Si, dentro proceso de gestión de recursos en el área de calidad hay un documento que se llama diccionario de competencias laborales, en ese documento están establecido los requisitos que tiene cada cargo que se va a suplir.
24	Seguridad del personal	5.2 ¿Mantiene actualizada las historias laborales del personal vinculado que incluya información personal y familiar, formación académica, archivo fotográfico y revisión de antecedentes, este último conforme a las disposiciones legales vigentes?	<u>*RegistroFotografico Huellas</u> <u>*Actualización documentos empleados AAC</u>	Si, la agencia cada 2 años realiza actualización de las hojas de vida de cada colaborador, teniendo en cuenta estudios, certificaciones, estudio socioeconómico, registro fotográfico, tanto del colaborador como de su familia
25	Seguridad del personal	5.3 ¿Realiza y documenta bienalmente, estudios socioeconómicos que incluyan visitas domiciliarias al personal que ocupa cargos críticos?	<u>* Informe visita domiciliaria</u>	5.3. Si, la empresa hace visitas domiciliarias cada 2 años y se guardan en la hoja de vida.
26	Seguridad del personal	5.5 ¿Tiene procedimientos documentados		Cuando una persona se retira de la empresa si es por término del contrato, se hace una

N°	CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
		para el retiro del personal?		carta indicándole que el contrato ha sido culminado y está establecido que deben hacerse los exámenes de retiro, y hacer la devolución de todos los implementos o dispositivos que haya tenido a su cargo, se toma un registro con firmas del proceso de devolución. También se debe firmar la liquidación de prestaciones sociales que indique que la empresa quedo a paz y salvo con él.
27	Seguridad del personal	5.6 ¿Tiene establecidas disposiciones de seguridad para el suministro y manejo de los uniformes y dotación que incluya el control para la entrega, devolución o cambio de los mismos?	<u>*Formato control de entrega y devolución de dotación.</u>	Si, mediante formatos de registro.
28	Seguridad del personal	5.7 ¿Tiene implementado un código de ética que contenga las reglas de comportamiento orientadas a asegurar la transparencia en el ejercicio de su actividad?	<u>*GR código de ética y conducta.</u>	Si la empresa cuenta con un documento que se llama código de ética y manual de lavado de activos.

N°	CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
29	Seguridad de los procesos.	6.1. ¿Tiene un sistema de control de documentos que garantice que estos sean conocidos, modificados, actualizados y/o impresos por el personal que corresponda según sus roles y/o competencias?		Si, los formatos, políticas y sistemas que maneja la agencia están estipulados y son conocidos por el personal, esto es parte del trabajo del director nacional del sistema de calidad quien se encarga de transmitirlo
30	Seguridad de los procesos.	6.2 ¿Tienen herramientas que le permitan garantizar la trazabilidad de la carga y de la operación aduanera de sus clientes?	<u>*AA8 Integridad, Trazabilidad y Seguridad de la Carga y la Información</u>	Si, un software que se desarrolló hace algún tiempo y es en el que se lleva toda la trazabilidad de los procesos.
31	Seguridad de los procesos.	6.3 ¿Cuenta con un plan que le permita continuar con sus operaciones ante la ocurrencia de situaciones tales como: hurto, desastre natural, incendio, sabotaje, corte de energía, ciberataques, fallas en las comunicaciones, terrorismo y alteración del orden público?	<u>*Plan de continuidad del negocio y plan de contingencia y seguridad.</u>	Si, el plan de contingencia

N°	CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
32	Seguridad de los procesos.	6.4 ¿Implementa y ejecuta acciones tendientes a prevenir la ocurrencia y reincidencia de infracciones, que hayan sido detectadas con ocasión de la expedición de actos administrativos sancionatorios por parte de la autoridad aduanera?	<u>*GR. código Ética y Conducta</u>	Si, se llama acta de descargo , un colaborador que tiene alguna situación de desacato tiene un debido proceso a través de los descargos que es una reunión en donde se comenta la situación y se toman diferentes correctivos y sanciones, la reunión se hace con testigos y queda registrada, esto se hace después de 3 llamados de atención.
33	Seguridad de los procesos.	6.5 ¿Comprueba que la carga que arriba o se embarque corresponda con lo ordenado, haciendo verificación de descripción, peso, marcas o conteo de piezas?	<u>*Formato de proceso de agenciamiento aduanero.</u>	Depende porque los procesos que se llevan a cabo son documentales, solo se puede acceder a la carga cuando hay alguna instrucción o pedido de inspección previa por parte del cliente o cuando lo requiera alguna autoridad, en esos casos se verifica físicamente pero dependiendo del tipo de inspección se puede hacer una verificación al 100% o un porcentaje, generalmente se hacen con

N° CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
			acompañamiento de alguna autoridad, en el caso de las importaciones el tipo de producto determina la inspección que requiera, no todos requieren inspección- por ejemplo un producto pecuario, vegetal o para el consumo humano va necesitar inspección INVIMA en el caso de inspecciones ICA e INVIMA no se verifica el 100% de la cargas sino que se hace aleatoriamente de acuerdo a lo que la entidad requiera, por ejemplo el ICA verifica como viene el producto y el INVIMA verifica inocuidad, lotes y fechas de vencimiento que cumpla con requisitos de rotulados y empaquetado.

N° CATEGORIA		REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
34	Seguridad de los procesos.	6.6 ¿Garantiza la integridad, trazabilidad y seguridad de la carga en los procesos relativos a las inspecciones previas en operaciones de importación, e inspecciones o aforos de las autoridades de control en cualquier régimen aduanero?	<u>*AA8 Integridad, Trazabilidad y Seguridad de la Carga y la Información.</u>	Si
35	Seguridad de los procesos.	6.7 ¿Garantiza la integridad de la información y documentación recibida de sus clientes para embarcar o recibir mercancías?		Si, se procura tener pleno conocimiento de la documentación con la que se está trabajando para esto se hacen estudios de clientes para saber que el cliente es responsable con la información que está enviando en los documentos
36	Seguridad de los procesos.	6.8. ¿Realiza sus diferentes trámites y actuaciones ante la autoridad aduanera y demás autoridades de control en los regímenes aduaneros de importación, exportación, depósito aduanero y tránsito?		Si, cada trámite se verifica para llevar el control respectivo

N° CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
37 Seguridad de los procesos.	6.9 ¿Controla y realiza el seguimiento de sus operaciones de aduana, para garantizar la veracidad y coherencia de la información con los documentos soporte de la operación, así como la correcta presentación y trámite de las declaraciones aduaneras, el cumplimiento de las formalidades aduaneras y demás actuaciones ante las otras autoridades de control?	<u>*Formato de proceso de agenciamiento aduanero.</u>	Sí, es una tarea permanente porque la actividad que realiza la agencia es auxiliar de la función pública, se deben tener esos seguimientos y controles, de no tenerlos se puede incurrir en sanciones que pueden ser leves, graves o gravísimas las cuales pueden llegar al cierre de la empresa.
38 Seguridad de los procesos.	6.10 ¿Detecta y toma las acciones necesarias en caso de faltantes, sobrantes o cualquier otra discrepancia o irregularidad en la carga?	<u>*Políticas de Gestión de riesgo.</u>	Como muchos de los procesos son solamente documentales nosotros no vemos la carga ni la contamos, pero en el caso de que allá una inspección previa y que el cliente allá autorizado y se detecte algún faltante pues se le informa al cliente y se hace el procedimiento de acuerdo a lo que está establecido para ese tipo de situación, de la misma manera si hay sobrante.

N°	CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
39	Seguridad de los procesos.	6.11 ¿Reporta a la autoridad competente los casos en que se detecten irregularidades o actividades ilegales o sospechosas en su cadena de suministro?		Si, se lleva un reporte puntual al área de calidad que es la que maneja el tema central y estos se encargan de hacer los reportes a las autoridades en caso de que haya alguna actividad sospechosa.
40	Seguridad de los procesos.	6.12 ¿Archiva, almacena y protege la documentación física y/o electrónica y/o digitalizada de las operaciones de su cadena de suministro internacional y disponer su destrucción cuando a ello hubiere lugar?		Si, se archivan los documentos relevantes de la operación y otros se mandan a cada oficina comercial
41	Seguridad de los procesos.	6.14 ¿Almacena, custodia, controla y revisa antes de su uso, el material de empaque a utilizar en inspecciones previas y cuando participe en la inspección o aforo por parte de las autoridades de control?		Si, se tiene un software que a través del cual se realiza la operación y desde allí se establece la trazabilidad.

N°	CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
42	Seguridad física.	7.1. ¿Tiene controles interiores para proteger la documentación física de sus operaciones en la cadena de suministro internacional?		Si, se llevan un control de correspondencia recibida y la que se envía.
44	Seguridad física.	7.3 ¿Garantiza que las instalaciones han sido construidas con materiales que resistan la entrada forzada?		Si
45	Seguridad física.	7.5 ¿ Tiene un servicio de vigilancia y seguridad propio, contratado o subcontratado con una empresa competente y debidamente autorizada, que garantice una acción de respuesta oportuna y disponibilidad durante las 24 horas del día?	<u>*Contrato por la prestación del servicio</u>	Si, el edificio donde nos ubicamos tiene vigilancia privada, incluida en el pago de la administración que hace la empresa por estar en el edificio como propiedad horizontal
46	Seguridad física.	7.6 ¿Dispone de un plano de su planta física en el que se identifiquen claramente las áreas críticas de la empresa?	<u>*Plano físico áreas crítica</u>	Si

N° CATEGORIA		REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
47	Seguridad en tecnología de la información.	8.1. ¿Utiliza sistemas informáticos para el control y seguimiento de su negocio, sus operaciones financieras, contables, aduaneras y comerciales?	<u>*GS14 Seguridad Informática</u>	Si, la empresa tiene un programa que es desde donde se hacen y registran todas las operaciones, todo los procesos tanto de importación y exportación donde se deja la trazabilidad del negocio
48	Seguridad en tecnología de la información.	8.2 Tiene políticas y procedimientos documentados de seguridad informática:	<u>*GS14 Seguridad Informática</u>	Si, para: ○ los responsables del manejo de la información ○ la creación, administración y asignación de roles ○ administración de cuentas de acceso a los sistemas de información y correo electrónico
49	Seguridad en tecnología de la información.	8.3 ¿Asigna cuentas individuales de acceso a la plataforma de tecnología que exijan su cambio periódico, y que cuenten con características que incrementen los niveles de seguridad?	<u>*GS15 configuración usuarios</u>	Si, tienen usuario y una contraseña para acceder a la información interna de la empresa, pero no se cambia periódicamente. Sino cuando se requiera

N° CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
50	Seguridad en tecnología de la información.	8.4. ¿Establece controles que permitan identificar el abuso de los sistemas de cómputo y de tecnología informática, así como detectar el acceso inapropiado y la manipulación indebida de la información?	<u>*P7 Uso de recursos informáticos</u> Si, mediante el servidor informático, que es el encargado de las plataformas.
51	Seguridad en tecnología de la información.	8.5 ¿Tiene un plan de contingencia informática documentado, implementado, mantenido y en proceso de mejora continua?	<u>*GS6 control seguridad documental información</u> Si
52	Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas.	9.2 ¿Desarrolla programas de capacitación especializada en seguridad y aduanas para el personal vinculado en áreas críticas sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, sellos, cumplimiento de formalidades aduaneras, valoración, origen, clasificación arancelaria, acuerdos comerciales, documentos soporte	Si, estos programas se realizan periódicamente con el fin de mantener capacitado al personal en los temas de prevención y mitigación del lavado de activos, en el cumplimiento de formalidades aduaneras, acuerdos comerciales, clasificación arancelaria, documentos soportes de las operaciones de comercio exterior y demás aspectos involucrados activamente en el

N°	CATEGORIA	REQUISITOS	DOCUMENTOS	SI/NO. OBSERVACIÓN
		de las operaciones de comercio exterior, manejo del correo, y demás temas sensibles, según correspondan por área y por proceso?		agenciamiento aduanero.
53	Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas.	9.3 ¿Implementa un programa de concienciación y prevención del consumo de alcohol y drogas?	<u>*GS10 Prevencion drogas alcohol</u>	Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas.

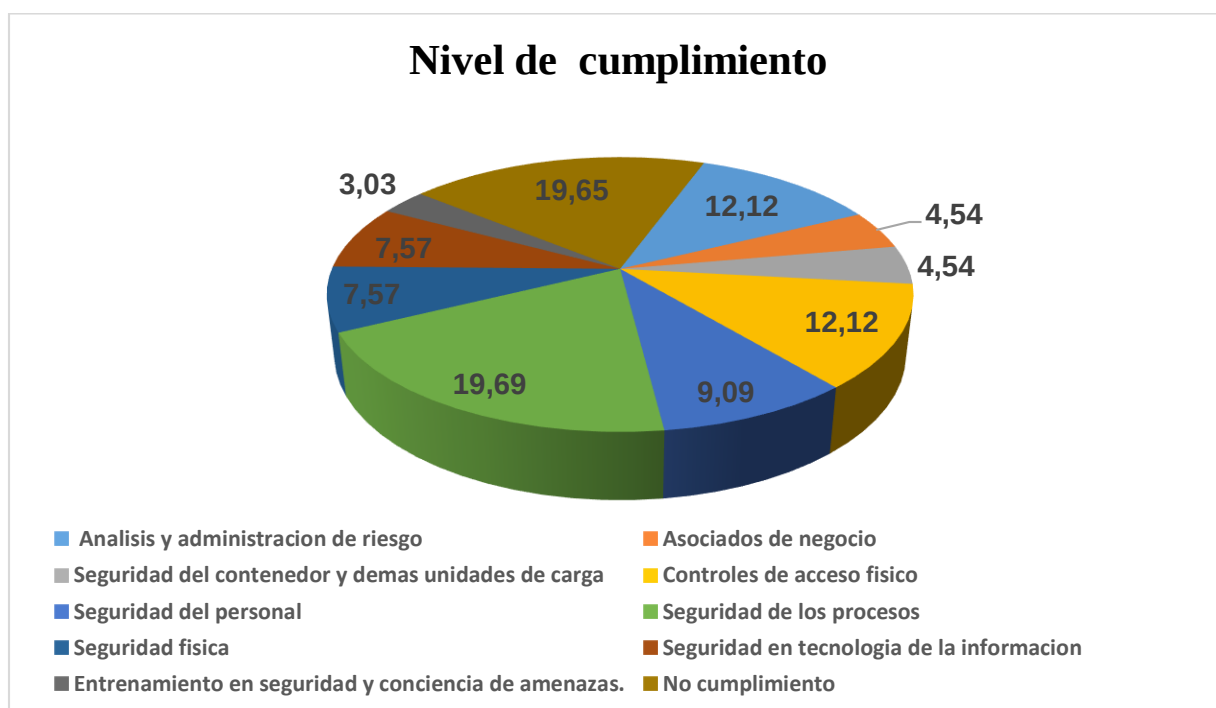
Fuente: Elaboración propia.

10.4.3. Nivel de cumplimiento por categorías

CATEGORIAS	CUMPLIMIENTOS 5	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
1- Análisis y Administración del Riesgo	Cuenta con 8 requisitos cumplidos en un 100%	12,12
2- Asociados de Negocio	Cuenta con 3 requisitos cumplidos en un 100%	4,54
3- Seguridad del Contenedor y Demás Unidades de Carga	Cuenta con 3 requisitos cumplidos en un 100%	4,54
4- Controles de Acceso Físico	Cuenta con 8 requisitos cumplidos en un 100%	12,12
5- Seguridad del Personal	Cuenta con 6 requisitos cumplidos en un 100%	9,09
6- Seguridad de los Procesos	Cuenta con 13 requisitos cumplidos en un 100%	19,69
7- Seguridad Física	Cuenta con 5 requisitos cumplidos en un 100%	7,57

8- Seguridad en Tecnología de la Información	Cuenta con 5 requisitos cumplidos en un 100%	7,57
9- Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas	Cuenta con 2 requisitos cumplidos en un 100%	3,03
TOTAL DE PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTOS		80,27
Nota: cada cumplimiento tiene un valor de 1,5151		

Tabla 13: Grafica de cumplimientos



De acuerdo a la revisión de la información y documentación brindada por parte de la gerente de sucursal Diana García autorizada por la agencia de aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1, se identificó que la agencia cumple con 53 ítems de 66 lo cual corresponde a un nivel de cumplimiento de 80,30%

10.4.4. No Cumplimientos

De acuerdo a la evaluación realizada a la agencia de aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1 se hallaron las siguientes no cumplimientos de acuerdo a la Norma de la resolución 4089 del 2018 OEA para agencias de aduanas.

Tabla 14: No Cumplimientos

Nº	CATEGORIA	REQUISITOS	OBSERVACIONES
1	Análisis y administración del riesgo.	1.5. ¿Realiza y documenta una visita de vinculación y en adelante visitas bienales a las instalaciones donde sus asociados de negocio críticos desarrollan sus operaciones?	No lo realizan porque son una sucursal operativa, pero si tienen conocimiento de que la central hace la visita para poder iniciar la contratación del servicio y se le hace una visita de seguimiento cada un año o 2 años, de hecho, a ellos, aunque no les corresponde si hacen la verificación de que si se haya efectuado la visita.
2	Análisis y administración del riesgo.	1.6. ¿Exige a sus proveedores un plan de contingencia de su actividad que permita el desarrollo óptimo de las operaciones contratadas?	En la actualidad no se realiza, pero la gerente de esta sucursal cree que es importante implementarlo.
3	Análisis y administración del riesgo.	1.8 ¿Tiene establecidas cláusulas de confidencialidad y de responsabilidad en los contratos de su personal vinculado?	No tiene una clausula como tal pero dentro de los contratos de trabajo existe algunas cláusulas que deben cumplir, también está vinculado con la parte del reglamento interno del trabajo de la confiabilidad y de la seguridad que le debe dar a uno el contratar a una persona, pero una clausula como tal no la han implementado.

Nº	CATEGORIA	REQUISITOS	OBSERVACIONES
4	Análisis y administración del riesgo.	1.9.¿Controla el acceso y salida de información relacionada con su cadena de suministro internacional?	En esta sucursal no tienen proveedores internacionales tal como agencia de aduana, pero si controla la parte del manejo de la información.
5	Análisis y administración del riesgo.	1.10 ¿Tiene establecidas cláusulas de confidencialidad y de responsabilidad en los contratos de sus proveedores logísticos que garanticen la protección de la información de la empresa?	No cuenta con ninguna cláusula dirigida a sus proveedores.
6	Seguridad del contenedor y demás unidades de carga.	3.4 ¿Reconoce, reporta y denuncia a las autoridades competentes cuando detéctela durante la inspección la entrada no autorizada de contenedores y demás unidades de carga?	La sucursal no controla esa parte porque no cuentan con bodega, lo que ellos si verifican es que las personas que están en la inspección sean las que corresponden y que el contenedor no se abra frente a las personas que no debe estar.
7	Controles de acceso físico.	4.5 ¿Garantiza mediante controles efectivos y procedimientos documentados, la revisión tanto al ingreso como a la salida de sus instalaciones de paquetes, correo y demás objetos?	La empresa no le revisa a sus empleados ni los paquetes que ingresan ni los paquetes que sacan, pero si lo hace con las demás personas que entran a la agencia.
8	Seguridad del personal.	5.4 ¿Tiene procedimientos documentados para el seguimiento y análisis de resultados de los estudios socioeconómicos y las visitas domiciliarias, que permitan detectar cambios relevantes o injustificados en el patrimonio del	Esta parte no se maneja en la sucursal de Buenaventura, es manejada por el departamento de recursos humanos en la sucursal central.

Nº	CATEGORIA	REQUISITOS	OBSERVACIONES
		personal vinculado que ocupa cargos críticos?	
9	Seguridad de los procesos.	6.13 ¿Almacena, custodia, controla y revisa antes de su uso, el material de empaque a utilizar en inspecciones previas y cuando participe en la inspección o aforo por parte de las autoridades de control?	No se realiza porque esta sucursal no utiliza material, en caso de necesitar algún material tienen un tercero que es el operador portuario que es el que se encarga del manejo.
10	Seguridad física.	7.4. ¿Dispone de señalización e iluminación adecuadas dentro y fuera de las instalaciones, especialmente en entradas, salidas y áreas de manejo de documentos?	No cuentan con la parte de la señalización, pero tienen un mapa de evacuación para el momento de que pueda suceder una emergencia.
11	Seguridad en tecnología de la información.	8.2 Tiene políticas y procedimientos documentados de seguridad informática que comprendan: 8.2.4 Uso de Internet 8.2.5 La interconexión con sistemas de información externos	No existen políticas o procedimientos documentados para asegurar estos puntos.
12	Seguridad en tecnología de la información.	8.6 ¿Tiene un lugar físico definido como centro de cómputo y comunicaciones, con las medidas de seguridad apropiadas que garanticen el acceso únicamente del personal autorizado?	En el momento con cuentan con ello.
13	Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas.	9.4.¿Tiene implementado un programa de entrenamiento para manejo de situaciones	No esta implementado en el momento.

Nº	CATEGORIA	REQUISITOS	OBSERVACIONES
		de pánico que sea acorde con las necesidades de las áreas críticas, que incluya simulacros o pruebas de vulnerabilidad de la seguridad de las instalaciones?	

10.4.5. Nivel de no cumplimiento por categoría.

CATEGORIAS	NO CUMPLIMIENTOS	NIVEL DE AVANCE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTOS
1- Análisis y Administración del Riesgo	1.1 ¿Realiza y documenta una visita de vinculación y en adelante visitas bienales a las instalaciones donde sus asociados de negocio críticos desarrollan sus operaciones?	50% Estos procedimientos son realizados, por las sucursales comerciales pero no por las sucursales operativas, en este caso la sucursal Buenaventura no lo cumple porque es operativa.	0,76%
1- Análisis y Administración del Riesgo	1.2 ¿Exige a sus proveedores un plan de contingencia de su actividad que permita el desarrollo óptimo de las operaciones contratadas?	0%	0%
1- Análisis y Administración del Riesgo	1.3 ¿Tiene establecidas cláusulas de confidencialidad y de responsabilidad	0%	0%

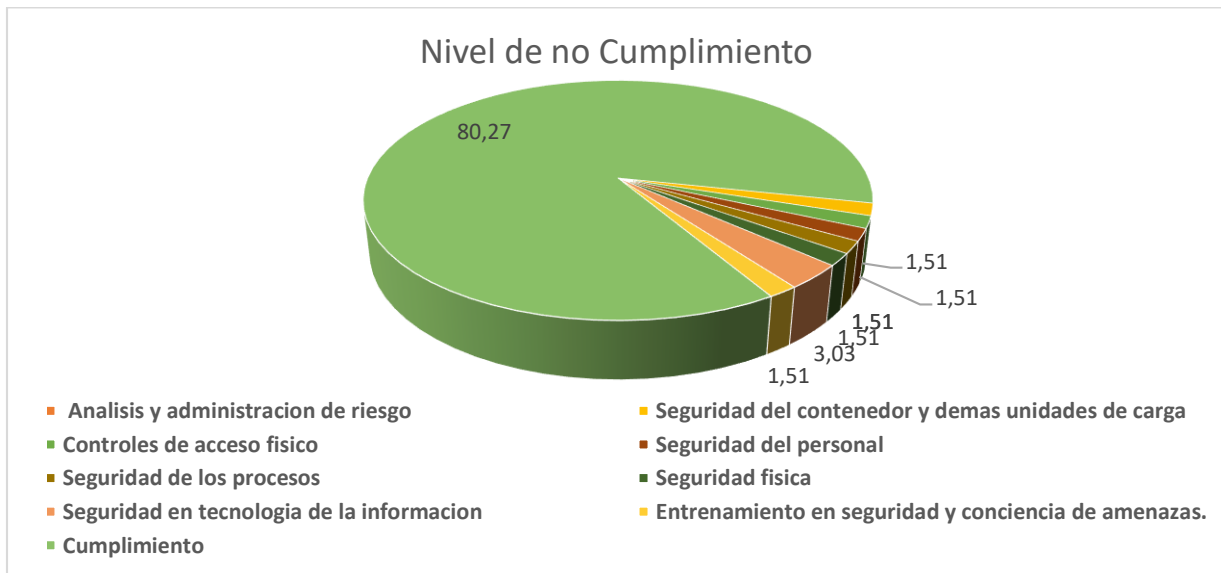
CATEGORIAS	NO CUMPLIMIENTOS	NIVEL DE AVANCE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTOS
	en los contratos de su personal vinculado?		
1- Análisis y Administración del Riesgo	1.4 ¿Controla el acceso y salida de información relacionada con su cadena de suministro internacional?	0%	0%
1- Análisis y Administración del Riesgo	1.5 ¿Tiene establecidas cláusulas de confidencialidad y de responsabilidad en los contratos de sus proveedores logísticos que garanticen la protección de la información de la empresa?	0%	0%
2. Asociados al negocio	Cumplen con todos los requisitos		
3. Seguridad del contenedor y demás unidades de carga	3.1 ¿Reconoce, reporta y denuncia a las autoridades competentes cuando detéctela durante la inspección la entrada no autorizada de contenedores y demás unidades de carga?	0% No controla esa parte porque no cuentan con bodegas	0%
4. Control de acceso físico	4.1 ¿Garantiza mediante controles efectivos y procedimientos documentados, la revisión tanto al	50% No lo hace con los colaboradores, pero si con las demás personas	0.76%

CATEGORIAS	NO CUMPLIMIENTOS	NIVEL DE AVANCE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTOS
	ingreso como a la salida de sus instalaciones de paquetes, correo y demás objetos?	que ingresan a la agencia	
5. Seguridad del personal	5.1 ¿Tiene procedimientos documentados para el seguimiento y análisis de resultados de los estudios socioeconómicos y las visitas domiciliarias, que permitan detectar cambios relevantes o injustificados en el patrimonio del personal vinculado que ocupa cargos críticos?	50% No lo hacen las sucursales secundarias, solo la hace la sede central.	0,76%
6. Seguridad de los procesos	6.1 ¿Almacena, custodia, controla y revisa antes de su uso, el material de empaque a utilizar en inspecciones previas y cuando participe en la inspección o aforo por parte de las autoridades de control?	0% La sucursal no realiza ese procedimiento, ya que subcontrata proveedores para dicho procedimiento.	0%
7. Seguridad física	7.1 ¿Dispone de señalización e iluminación adecuadas dentro y fuera de las instalaciones, especialmente en	50% Cuenta con óptima iluminación, pero no con la señalización.	0,76%

CATEGORIAS	NO CUMPLIMIENTOS	NIVEL DE AVANCE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTOS
	entradas, salidas y áreas de manejo de documentos?		
8. Seguridad en tecnología de la información	8.1 Tiene políticas y procedimientos documentados de seguridad informática que comprendan: 8.1.2 Uso de Internet 8.1.3 La interconexión con sistemas de información externos 8.1.4 El correcto uso de recursos informáticos	0%	0%
8. Seguridad en tecnología de la información	8.2 ¿Tiene un lugar físico definido como centro de cómputo y comunicaciones, con las medidas de seguridad apropiadas que garanticen el acceso únicamente del personal autorizado?	0%	0%
9. Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas	9.1 ¿Tiene implementado un programa de entrenamiento para manejo de situaciones de pánico que sea acorde con las necesidades de las áreas críticas, que incluya simulacros o pruebas de vulnerabilidad de la	0%	0%

CATEGORIAS	NO CUMPLIMIENTOS	NIVEL DE AVANCE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTOS
	seguridad de las instalaciones?		
TOTAL DE PORCENTAJE DEL NIVEL AVANCE DE CUMPLIMIENTO		3,04	
TOTAL DE PORCENTAJE DE NO CUMPLIMIENTOS			16,65
Nota: cada cumplimiento tiene un valor de 1,5151			

Tabla 15: Grafica de no cumplimientos



De acuerdo a la revisión de a la información y documentación brindada por la agencia de aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S. nivel 1, para el cumplimiento de los requisitos de la resolución 4089 del 2018 OEA para agencias de aduanas., se identificó que la agencia no cumple con 13 ítems de 66 lo cual corresponde a un nivel de 19,70%

10.4.6. Aspectos por Mejorar

La empresa Carlos E Campuzano S.A.S. Nivel 1 esta cumple con el 80.30% de los requisitos mínimos del operado económico autorizado (OEA) sin embargo hay algunos de eso ítem que no cuenta con una documentación que confirme que se están llevando acabo, por esa razón se recomienda que procedan a documentarlos en su totalidad. Seguido a eso empezar a implementar los 13 ítems que se encuentra dentro de los no cumplimientos.

11. Plan de Acción

Tabla 16: Plan de acción

REQUISITO OEA	ACCIÓN	VERIFICADORES	INDICADOR	TIEMPO	RESPONSABLE
1.5. ¿Realiza y documenta una visita de vinculación y en adelante visitas bienales a las instalaciones donde sus asociados de negocio críticos desarrollan sus operaciones?	Coordinar con la sucursal comercial las visitas a los asociados de negocio. Además se tiene en cuenta que la sucursal comercial son quienes se encargan de las visitas bienales a las instalaciones donde sus asociados de negocio desarrollan sus operaciones, y que la sucursal operativa está atenta al verificar su ejecución.	Contrato de outsourcing Reporte de las visitas	Número de visitas realizadas / número de contrato de outsourcing	3 meses	Gerente sucursal
1.6. ¿Exige a sus proveedores un plan de contingencia de su actividad que permita el desarrollo óptimo de las operaciones contratadas?	Exigir el plan de contingencia que permita el desarrollo óptimo de las operaciones contratadas por parte de proveedores para tener mayor seguridad en los procesos proporcionados por estos.	Registros documentales de cada plan de contingencia.	Numero de planes de contingencia realizados por el proveedor/ número de proveedores	2 meses	Gerente sucursal y coordinadores de cada área

REQUISITO OEA	ACCIÓN	VERIFICADORES	INDICADOR	TIEMPO	RESPONSABLE
1.8 ¿Tiene establecidas cláusulas de confidencialidad y de responsabilidad en los contratos de su personal vinculado?	Implementar la cláusula de confidencialidad y de responsabilidad en los contratos, o por aparte en donde quede estipulado que se deben guardar reserva de los procesos internos de la agencia.	Contratos, o el formato de clausula	Numero de adiciones de la cláusula de confidencialidad implementado/ número de contratos de personal vinculado	2 meses	Gerente sucursal
1.9 ¿Controla el acceso y salida de información relacionada con su cadena de suministro internacional?	Coordinar con la sucursal comercial, el manejo de acceso y salida de información relacionada con su cadena de suministro internacional ya que la sucursal comercial es que lo define	Formatos de acuerdos	Numero de formatos de acuerdo/ total asociados a la cadena de suministro internacional	2 meses	Gerente sucursal
1.10 ¿Tiene establecidas cláusulas de confidencialidad y de responsabilidad en los contratos de sus proveedores logísticos que garanticen la protección de la información de la empresa?	Implementar las clausulas para este procedimientos	Contratos, o el formato de clausula	Numero de adiciones de la cláusula de confidencialidad implementado/ número de contratos de proveedores	2 meses	Gerente sucursal

REQUISITO OEA	ACCIÓN	VERIFICADORES	INDICADOR	TIEMPO	RESPONSABLE
3.4 ¿Reconoce, reporta y denuncia a las autoridades competentes cuando detecta durante la inspección la entrada no autorizada de contenedores y demás unidades de carga?	Hacer las verificaciones de las personas y de los procedimientos que realizan en el momento de la inspección.	Formatos de reportes, listas de asistencias	Número de verificaciones/ total de contenedores o unidades de carga	1 mes para la implementación de los procedimientos	Gerente sucursal Operativos
4.5 ¿Garantiza mediante controles efectivos y procedimientos documentados, la revisión tanto al ingreso como a la salida de sus instalaciones de paquetes, correo y demás objetos?	Implementar los controles de revisión con los colaboradores. Puesto que este requisito se cumple con todos los asociados al negocio, menos con estos. La revisión debe ser documentada	Formato de controles, revisiones	Número de revisiones / número de colaboradores	2 meses	Asistente administrativa
5.4. ¿Tiene procedimientos documentados para el seguimiento y análisis de resultados de los estudios socioeconómicos y las visitas domiciliarias, que permitan detectar	Implementar el procedimiento para el seguimiento de análisis de las visitas de la sucursal operativa de Buenaventura, dado que se hace desde la sucursal central	Archivo de registro. Actas de visitas domiciliarias. Registros de estudios socioeconómicos	Numero de seguimientos de personal con cargos críticos/ total de colaboradores con cargos críticos Número de visitas domiciliarias de	4 Meses	Gerente sucursal

REQUISITO OEA	ACCIÓN	VERIFICADORES	INDICADOR	TIEMPO	RESPONSABLE
cambios relevantes o injustificados en el patrimonio del personal vinculado que ocupa cargos críticos?			personal con cargos críticos/ total de colaboradores con cargos críticos		
6.13 ¿Almacena, custodia, controla y revisa antes de su uso, el material de empaque a utilizar en inspecciones previas y cuando participe en la inspección o aforo por parte de las autoridades de control?	Verificar que el proveedor correspondiente cumpla con los estándares de calidad en el uso de materiales, mediante un formato o lista de chequeo que lo compruebe	Referencias del estado de los materiales de empaques	Lista de chequeo diseñada . Numero de listas de chequeos aplicadas/ número de proveedores correspondientes	5 meses	Gerente sucursal Operativos
7.4. ¿Dispone de señalización e iluminación adecuadas dentro y fuera de las instalaciones, especialmente en entradas, salidas y áreas de manejo de documentos?	Señalizar las áreas correspondientes y seguir teniendo activo el mapa de evacuación. Debido que la agencia cuenta con buena iluminación, y solo debe mejorar el tema de la señalización, por lo cual se sugiere lo anterior.	Señalizaciones adquiridas e instaladas Facturas de compras	Número total de áreas señalizadas/ número total de áreas	3 meses	Gerente sucursal

REQUISITO OEA	ACCIÓN	VERIFICADORES	INDICADOR	TIEMPO	RESPONSABLE
8.2 Tiene políticas y procedimientos documentados de seguridad informática que comprendan: 8.2.4 Uso de Internet 8.2.5 La interconexión con sistemas de información externos 8.2.6 El correcto uso de recursos informáticos	Diseñar e implementar las políticas que avalen la seguridad de la información que comprendan estos puntos.	Documento que respalde la política de cada procedimiento de seguridad informática, con sus respectivas firmas	Política diseñada	Cada política se desarrollará en 2 meses, primero una, después la siguiente	Gerente sucursal
8.6 ¿Tiene un lugar físico definido como centro de cómputo y comunicaciones, con las medidas de seguridad apropiadas que garanticen el acceso únicamente del personal autorizado?	Adecuar un lugar físico que cuente con las medidas mencionadas.	Registro fotográfico de la adecuación del centro de cómputo (facturas de compra de equipos.)	Lugar físico adecuado	6 meses	Gerente sucursal y coordinadores de cada área

REQUISITO OEA	ACCIÓN	VERIFICADORES	INDICADOR	TIEMPO	RESPONSABLE
9.4.¿Tiene implementado un programa de entrenamiento para manejo de situaciones de pánico que sea acorde con las necesidades de las áreas críticas, que incluya simulacros o pruebas de vulnerabilidad de la seguridad de las instalaciones?	Diseñar e implementar el programa de entrenamiento de manejo de situaciones de pánico.	Simulacros. Capacitaciones. Listas de asistencias	Programa diseñado Comité de emergencias conformado Numero de capacitaciones realizadas/ total de capacitaciones programadas	Formar el comité en 1 mes Realizar las brigadas mensualmente Hacer las capacitaciones cada mes después de la conformación del comité	Todo el personal

Fuente: elaboración propia

12. Conclusiones

Después de realizar las investigaciones pertinentes ante la DIAN y consultas generales sobre el tema del Operador Económico Autorizado se logró diferir conocimientos e información sobre el concepto, beneficios, ventajas, entidades reguladoras y normas del proceso en sí mismo aplicado a las agencias de aduanas en Colombia; pero sobre todo se obtuvo información relevante de los requisitos que son parte fundamental en el desarrollo de este trabajo, lo que permitió tener un panorama amplio de cómo apoyar, diagnosticar y proponer un plan de acción para que la agencia de aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S nivel 1, logre obtener la certificación del Operador Económico Autorizado. El conocimiento adquirido al terminar este trabajo a manera de síntesis fue el siguiente: la OEA es una acreditación global para probar el cumplimiento de ciertas medidas relacionadas con la seguridad y buenas prácticas en la cadena de suministro internacional de mercancías. Los operadores económicos que cumplan los criterios para la obtención del estatus OEA se consideran socios fiables en la cadena de suministro. Se distinguen dos tipos de acreditaciones:

- Simplificaciones establecidas en la normativa aduanera
- Controles aduaneros relativos a protección y seguridad

Lo anterior sin contar los beneficios y ventajas que son los más buscados por las agencias de aduanas dentro de los cuales se tiene la atención prioritaria al Operador Económico Autorizado en el tipo usuario, en el control previo y simultáneo, cuando actúe como declarante de cualquier importador o exportador, en el régimen de importación.

En cuanto a la identificación del nivel de cumplimiento de los requisitos para obtener la certificación de Operador Económico Autorizado, se realizaron entrevistas y el desarrollo de las listas de chequeo, para corroborar el grado de aplicación y cumplimiento de los mismos, para esto se requirió del apoyo de la gerente de sucursal Diana García y el coordinador de sistema de gestión de calidad el señor Juan Guillermo Campuzano a quien se le realizaron las entrevistas, en este proceso se prestó atención a que las respuestas de los auditados fueran soportadas por documentación, registros o formatos. Con los resultados arrojados se realizó el análisis pertinente para servir como base y poder diagnosticar el estado de la agencia como tal.

En el momento la empresa no se encuentra acta para acreditarse como Operado Económico Autorizado ya que no cuenta con la totalidad de los requisitos minio que este exige, Con base en el diagnóstico obtenido se propuso el plan de acción para que la agencia de aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S. nivel 1 logre cumplir a cabalidad con todos los requisitos de la resolución 4089 de mayo 22 de 2018.

13. Recomendaciones

Atender el plan de acción planteado para subsanar los hallazgos y observaciones de la auditoría realizada

Informar a todo el personal sobre el tema Operador Económico Autorizado para que cada colaborador se apersona de su quehacer y así poder alcanzar el objetivo de la empresa.

Deben documentar todos los cumplimientos que hasta el momento no cuentan con registro ya que es importante que conozcan a ciencia cierta cuáles son los pros y contra que tiene cada uno de esos procesos para tomar medidas pertinentes.

Es necesario que implemente un acuerdo de confiabilidad y responsabilidad con sus clientes y sus proveedores antes de comenzar una negociación esa cláusula garantiza que la información interna e importante de la empresa será protegida y que no sea divulgada sin consentimiento de la empresa.

Se recomienda incorporar la parte de la señalización dentro de la empresa ya que ésta puede funcionar como medida correctiva o medida preventiva en el ambiente laboral, también nos ayuda a reiterar con algunas normas o prohibiciones que se tiene al interior de esta.

Es importante que la gerente de la sucursal continúe con la verificación constantemente de los procesos para que en ningún proceso se vulnere la seguridad y se pueda continuar con los protocolos pertinentes que debe llevar cada uno.

Se sugiere pedir siempre un plan de contingencia a los asociados del negocio. Ya que este daría mayor confianza en los procesos y así la agencia se daría cuenta de cómo sus asociados están preparados frente a las contingencias.

Establecer una cláusula en los contratos de trabajo donde se evidencie el protocolo de seguridad, responsabilidad y confidencialidad.

Se requiere implementar una cláusula para los proveedores logísticos en donde se estipule términos confidencialidad y protección a la información.

La empresa debería revisar a sus empleados los paquetes que sacan sin importan su tamaño.

Mejorar la parte de la señalización y complementarla con el mapa de evacuación.

Implementar un programa mediante capacitaciones y entrenamientos que preparen a los colaboradores para el manejo de situaciones de pánico.

Referencias

Anzola Burgos, E. (2016). El operador económico autorizado en Colombia.

Arias Ramírez, J. (2019). Normas APA 7.^a edición. Obtenido de Universidad Central:
<https://www.ucentral.edu.co/sites/default/files/inline-files/guia-normas-apa-7-ed-2019-11-6.pdf>

Campuzano (2020) recuperado de:
<http://www.campuzano.com.co/index.php/servicios/agencia-de-aduanas.html>

De la Ossa, A.(2013).Operador Económico Autorizado (OEA): Aplicación y experiencia

Deming, W E. (1982). Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis. Díaz de santos

García, D.(2020) la caracterización de la agencia de aduana Carlos E. Campuzano”.

Juárez, B. (2019). Los 14 Puntos sobre Calidad de Edwards Deming. Obtenido de
<https://www.amamex.org.mx/blog/los-14-puntos-sobre-calidad-de-edwards-deming.html>

Juran, J M. (1989). Juran y el liderazgo para la calidad.

Operador Económico Autorizado. (2017). Recuperado de Júpiter Colombia website:
<http://herramientas.camaramedellin.com.co/Portals/0/Art%C3%ADculos%20Nuevos%20Mercados/Biblioteca%20internacionalizaci%C3%B3n/Operador%20Economico%20Autorizado.pdf>

Ramba, J.(2018).Trilogía de Juran. Obtenido de
<http://calidadcliente.blogspot.com/2018/02/trilogia-de-juran.html>

Rivas, A (2020) Normas APA para trabajos escritos: 6.^a y 7.^a edición. Obtenida de
<https://www.colconectada.com/normas>

Sande, J. (9 de Marzo,2010). Historia de la Calidad. Recuperado de
<https://josesande.com/tag/historia-calidad/>

USUARIOS AUTORIZADOS OEA, (2020). Obtenido de la DIAN:
<https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Paginas/UsuariosAutorizados.aspx>

Von Bertalanffy, L. (1989). Teoría general de los sistemas fundamentos, desarrollo, aportes.

Anexos

1. Análisis y administración del riesgo

La agencia de aduanas con base en un proceso de análisis y evaluación de riesgos:

1.1. ¿Tiene una política de gestión de la seguridad basada en la evaluación del riesgo de sus cadenas de suministro?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐

1.2. ¿Tiene un sistema de administración de riesgos enfocado en su cadena de suministro internacional, que prevea actividades ilícitas, entre otras, lavado de activos, contrabando, tráfico de estupefacientes?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐

1.3. ¿Tiene procedimientos documentados para establecer el nivel de riesgo de sus asociados de negocio en su cadena de suministro internacional?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

1.4. ¿Demuestra mediante manifestación suscrita por sus asociados de negocio no autorizados como operador económico autorizado en Colombia que cumplen requisitos mínimos orientados a prevenir y mitigar riesgos en la cadena de suministro internacional?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

1.5. ¿Realiza y documenta una visita de vinculación y en adelante visitas bienales a las instalaciones donde sus asociados de negocio críticos desarrollan sus operaciones?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

1.6. ¿Exige a sus proveedores un plan de contingencia de su actividad que permita el desarrollo óptimo de las operaciones contratadas?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

- 1.7.** ¿Identifica y mantiene actualizados los cargos críticos relacionados con la seguridad de la cadena de suministro internacional?
- SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .
- 1.8.** ¿Tiene establecidas cláusulas de confidencialidad y de responsabilidad en los contratos de su personal vinculado?
- SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .
- 1.9.** ¿Controla el acceso y salida de información relacionada con su cadena de suministro internacional?
- SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .
- 1.10.** ¿Tiene establecidas cláusulas de confidencialidad y de responsabilidad en los contratos de sus proveedores logísticos que garanticen la protección de la información de la empresa?
- SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .
- 1.11.** ¿Realiza de forma anual validaciones internas para verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad del operador económico autorizado?
- SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .
- 1.12.** ¿Establece las áreas consideradas como críticas en sus instalaciones?
- SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .
- 1.13.** ¿Utiliza sistemas de alarma y/o videocámaras de vigilancia para monitorear, alertar, registrar y supervisar las instalaciones e impedir el acceso no autorizado a las áreas críticas?
- SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

2. Asociados de negocio.

La agencia de aduanas:

2.1. ¿Tiene procedimientos documentados para la selección, evaluación y conocimiento de sus asociados de negocio que garanticen su confiabilidad?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

2.2. ¿Identifica a sus asociados de negocio autorizados como operador económico autorizado en Colombia o certificados por otro programa de seguridad administrado por una aduana extranjera?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

2.3. ¿Verifica cuando contrata un proveedor de servicios logísticos que el prestador del servicio implemente medidas de seguridad orientadas a prevenir y mitigar riesgos en la cadena de suministro internacional?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

3. Seguridad del contenedor y demás unidades de carga.

La agencia de aduanas debe:

1.1. ¿Instalan y/o verifican 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 precintales?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

1.2. ¿Cuenta con la documentación del control del almacenamiento, acceso, distribución, registro de uso, cambio y colocación de los sellos?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

1.3. ¿Verifica que los contenedores y demás unidades de carga, queden correctamente cerrados y sellados, cada vez que sean abiertos por las autoridades de control?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

1.4. ¿Reconoce, reporta y denuncia a las autoridades competentes cuando detéctela durante la inspección la entrada no autorizada de contenedores y demás unidades de carga?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

4. Controles de acceso físico

La agencia de aduanas debe:

4.1. ¿Tiene implementado un sistema para identificar y controlar el acceso de personas y vehículos a sus instalaciones?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

4.2. ¿Tiene procedimientos documentados para el control, entrega, devolución, cambio y pérdida de los dispositivos de control de acceso e identificación para el personal vinculado y visitantes?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

4.3. ¿Entrega a todo el personal vinculado a través de cualquier modalidad de contrato, una identificación que debe ser portada en un lugar visible?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

4.4. ¿Exige a todos los visitantes que se identifiquen para el ingreso a sus instalaciones, y hace entrega de una identificación temporal, que debe ser portada en un lugar visible?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

4.5. ¿Garantiza mediante controles efectivos y procedimientos documentados, la revisión tanto al ingreso como a la salida de sus instalaciones de paquetes, correo y demás objetos?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

4.6. ¿Tiene procedimientos documentados para garantizar que los visitantes se dirijan únicamente a las áreas autorizadas dentro de las instalaciones?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

4.7. ¿Garantiza mediante controles efectivos y procedimientos documentados, que el personal vinculado pueda identificar y saber cómo actuar ante personas no autorizadas o no identificadas al interior de sus instalaciones?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

4.8. ¿Garantiza mediante controles efectivos y procedimientos documentados, que sólo personal autorizado ingresa a las áreas identificadas como críticas?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

5. Seguridad del personal

La agencia de aduanas debe:

5.1. ¿Tiene procedimientos documentados para la selección de candidatos con posibilidad de ser vinculados a la empresa en cualquier modalidad de contrato?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

5.2. ¿Mantiene actualizada las historias laborales del personal vinculado que incluya información personal y familiar, formación académica, archivo fotográfico y revisión de antecedentes, este último conforme a las disposiciones legales vigentes?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

5.3. ¿Realiza y documenta bienalmente, estudios socioeconómicos que incluyan visitas domiciliarias al personal que ocupa cargos críticos?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

5.4. ¿Tiene procedimientos documentados para el seguimiento y análisis de res

ultados de los estudios socioeconómicos y las visitas domiciliarias, que permitan detectar cambios relevantes o injustificados en el patrimonio del personal vinculado que ocupa cargos críticos?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

5.5. ¿Tiene procedimientos documentados para el retiro del personal?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

5.6. ¿Tiene establecidas disposiciones de seguridad para el suministro y manejo de los uniformes y dotación que incluya el control para la entrega, devolución o cambio de los mismos?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

5.7. ¿Tiene implementado un código de ética que contenga las reglas de comportamiento orientadas a asegurar la transparencia en el ejercicio de su actividad?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

6. Seguridad de los procesos.

La agencia de aduanas debe:

6.1. ¿Tiene un sistema de control de documentos que garantice que estos sean conocidos, modificados, actualizados y/o impresos por el personal que corresponda según sus roles y/o competencias? ☐

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

6.2. ¿Tener herramientas que le permitan garantizar la trazabilidad de la carga y de la operación aduanera de sus clientes?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

6.3. ¿Cuenta con un plan que le permita continuar con sus operaciones ante la ocurrencia de situaciones tales como: hurto, desastre natural, incendio, sabotaje, corte de energía, ciberataques, fallas en las comunicaciones, terrorismo y alteración del orden público?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐

6.4. ¿Implementa y ejecuta acciones tendientes a prevenir la ocurrencia y reincidencia de infracciones, que hayan sido detectadas con ocasión de la expedición de actos administrativos sancionatorios por parte de la autoridad aduanera?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

6.5. ¿Comprueba que la carga que arriba o se embarque corresponda con lo ordenado, haciendo verificación de descripción, peso, marcas o conteo de piezas?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

6.6. ¿Garantiza la integridad, trazabilidad y seguridad de la carga en los procesos relativos a las inspecciones previas en operaciones de importación, e inspecciones o aforos de las autoridades de control en cualquier régimen aduanero?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

6.7. ¿Garantiza la integridad de la información y documentación recibida de sus clientes para embarcar o recibir mercancías?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

6.8. ¿Realiza sus diferentes trámites y actuaciones ante la autoridad aduanera y demás autoridades de control en los regímenes aduaneros de importación, exportación, depósito aduanero y tránsito?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

6.9. ¿Controla y realiza el seguimiento de sus operaciones de aduana, para garantizar la veracidad y coherencia de la información con los documentos soporte de la operación, así como la correcta presentación y trámite de las declaraciones aduaneras, el cumplimiento de las formalidades aduaneras y demás actuaciones ante las otras autoridades de control?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐

7.2. ¿Garantiza que todas las puertas, ventanas, cercas y barreras interiores y exteriores se encuentren aseguradas, e inspecciona para verificar su integridad e identificar daños, dejando registro de la misma?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

7.2. ¿Garantiza que las instalaciones han sido construidas con materiales que resistan la entrada forzada?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

7.4. ¿Dispone de señalización e iluminación adecuadas dentro y fuera de las instalaciones, especialmente en entradas, salidas y áreas de manejo de documentos?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

7.5. ¿Tiene un servicio de vigilancia y seguridad propio, contratado o subcontratado con una empresa competente y debidamente autorizada, que garantice una acción de respuesta oportuna y disponibilidad durante las 24 horas del día?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

7.6. ¿Dispone de un plano de su planta física en el que se identifiquen claramente las áreas críticas de la empresa?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

7.7. ¿Dispone de una infraestructura física, administrativa y de recurso humano que permita ejercer de manera adecuada su actividad?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

8. Seguridad en tecnología de la información.

La agencia de aduanas debe:

8.1. ¿Utiliza sistemas informáticos para el control y seguimiento de su negocio, sus operaciones financieras, contables, aduaneras y comerciales?

☐

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐

8.2. Tiene políticas y procedimientos documentados de seguridad informática que comprendan:

- ☐ los responsables del manejo de la información
- ☐ la creación, administración y asignación de roles
- ☐ administración de cuentas de acceso a los sistemas de información y correo electrónico
- ☐ uso de Internet
- ☐ la interconexión con sistemas de información externos
- ☐ El correcto uso de recursos informáticos
- ☐ Controles necesarios que garanticen la confidencialidad de la información.

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐

8.3. ¿Asigna cuentas individuales de acceso a la plataforma de tecnología que exijan su cambio periódico, y que cuenten con características que incrementen los niveles de seguridad?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐

8.4. ¿Establece controles que permitan identificar el abuso de los sistemas de cómputo y de tecnología informática, así como detectar el acceso inapropiado y la manipulación indebida de la información?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐

8.5. ¿Tiene un plan de contingencia informática documentado, implementado, mantenido y en proceso de mejora continua?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐

8.6. ¿Tiene un lugar físico definido como centro de cómputo y comunicaciones, con las medidas de seguridad apropiadas que garanticen el acceso únicamente del personal autorizado?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐

9. Entrenamiento en seguridad y conciencia de amenazas.

La agencia de aduanas debe:

9.1. ¿Implementa un programa de inducción y reintroducción periódica, dirigido a todo el personal vinculado o a vincular y cuando aplique a los visitantes, que garantice el conocimiento de las medidas de seguridad de la empresa y las posibles amenazas y riesgos, así como las medidas implementadas para prevenir, reconocer y actuar frente a cualquier actividad delictiva?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

9.2. ¿Desarrollar programas de capacitación especializada en seguridad y aduanas para el personal vinculado en áreas críticas 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 temas sensibles, según correspondan por área y por proceso?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

9.3. ¿Implementa un programa de concienciación y prevención del consumo de alcohol y drogas?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

9.4. ¿Tiene implementado un programa de entrenamiento para manejo de situaciones de pánico que sea acorde con las necesidades de las áreas críticas, que incluya simulacros o pruebas de vulnerabilidad de la seguridad de las instalaciones?

SI ☐ NO ☐ HALLAZGO ☐ EVIDENCIA ☐ .

Documentos de verificación de los cumplimientos

Procedimiento de gestión de riesgos

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS	
	PROCESO: MEJORA CONTINUA	
	CÓDIGO: MC8	VERSÓN: 002
PAG 1 DE 10		

1. OBJETO¹

Establecer disposiciones para la identificación, análisis y tratamiento y monitoreo de los riesgos asociados a la prestación del servicio en las **Empresas del Grupo Campuzano**. Cumpliendo la legislación vigente y satisfaciendo los requisitos del cliente.

2. ALCANCE

En el presente documento aplica para todos los procesos y procedimientos definidos por la empresa y comprende desde la identificación del riesgo hasta su monitoreo y evaluación permanente.

3. DEFINICIONES

Riesgo: posibilidad de ocurrencia de aquella situación que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.

Riesgo inherente: Resultado del riesgo sin evaluar los controles que mitigan su probabilidad y/o impacto.

Riesgo Residual: Evaluación del riesgo una vez aplicados los controles para su mitigación.

4. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

4.1. POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO

Carlos E. Campuzano establece el compromiso de gestionar los riesgos inherentes al proceso de prestación del servicio como una práctica que contribuye a minimizar el impacto negativo que se pueda presentar cuando ocurra cualquier eventualidad sobre los mismos.

La identificación, evaluación y tratamiento se hace con el fin de que la Empresa pueda alcanzar sus objetivos y lineamientos sin sufrir mayores consecuencias cuando se presentan eventos de riesgo operativo y poder plantear acciones correctivas y preventivas tendientes a mitigar su impacto o prevenir su ocurrencia.

4.2. PERFIL DE RIESGO DE CARLOS E CAMPUZANO

Para efectos de la gestión del riesgo la empresa asume niveles de riesgo residual bajo, moderado, para los riesgos calificados con alto y extremo se requiere establecer planes de acción que permitan mitigar los riesgos hasta llevarlos a niveles aceptables, dichos planes de acción no podrán superar un periodo de seis meses a partir de su inicio.

	Fecha	Nombre Responsable
Elaboración	02/08/2019	Juan Guillermo Gómez R.
Revisión	08/08/2019	Juan Guillermo Gómez R.
Aprobación	12/09/2019	Carlos Ignacio Campuzano E

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS	
	PROCESO: MEJORA CONTINUA	
	CÓDIGO: MC8	VERSÓN: 002
PAG 2 DE 10		

4.3. BUENAS PRÁCTICAS PARA IDENTIFICAR RIESGOS

Con el fin de identificar adecuadamente los riesgos se enuncian algunos aspectos a tener en cuenta:

- Determinar situaciones que podrían generar pérdidas económicas, reputacionales para la empresa, así como relacionadas con fallas en la seguridad / calidad del proceso.
- Redactar el riesgo con base en situaciones o escenarios analizados
- Es necesario tener claro el contexto del proceso objeto de análisis con el fin de tener claro las etapas en las cuales se puede presentar situaciones de riesgo.
- Es necesario determinar de manera clara las situaciones de riesgo, a fin de no generar riesgos que sean causas generadoras o impactos.
- Representar la posibilidad de incurrir en una pérdida económica o reputacional
- Estar asociado a partir de los objetivos del proceso.

4.4. BUENAS PRÁCTICAS PARA ESTABLECER CONTROLES

Con el fin de tener un criterio de referencia para documentar los controles que mitiguen los Riesgos, se mencionan algunos aspectos a tener en cuenta para la redacción de los controles:

- El control debe ser coherente con el riesgo y la causa asociada
- El control debe estar documentado, si no está documentado para a ser una acción correctiva.
- Los controles deben estar claramente redactados y documentados en los manuales o políticas, deben ser comprensibles exponiendo la acción que realizan
- Debe estar soportado con evidencia objetiva
- Debe tener un responsable de ejecución claramente definido.

4.5. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO OPERATIVO

La Empresa desarrolló e implementó un sistema de Administración del Riesgo Operativo el cual está conformado por las etapas de identificación, medición y control que permiten determinar la probabilidad de ocurrencia e impacto de los eventos de riesgo operativo de la Empresa.

4.6. ESCALAS DE VALORACIÓN

Se valora el riesgo de acuerdo con los criterios de Probabilidad de ocurrencia e impacto del riesgo así:

Sistema para la prevención del lavado de activos

	SISTEMA PARA LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS - SIPLA	PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD BASC	
		CÓDIGO: GS - 2	VERSÓN: 003
		PAG 3 DE 11	

DOCUMENTACION	REQUERIMIENTO		
CAMARA DE COMERCIO	Vigente (No Superior a 1 mes) y en original		
RUT	Copia legible de la hoja principal. Actualizado en la casilla 54.		
CEDULA REPRESENTANTE LEGAL	Copia legible ampliada al 150%		
ESTADOS FINANCIEROS	Copia del balance general, estado de resultados comparativos y notas.		
	Declaración de renta		
	Dictamen por revisor fiscal o contador público según sea el con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.		
TARIETA PROFESIONAL DEL CONTADOR	Copia legible		
TARIETA PROFESIONAL DEL REVISOR FISCAL	Copia legible		
CIRCULAR 170	Debe ser en papelería de la Empresa, firmado por el Representante legal.		
CERTIFICACIÓN	Información sobre el Banco intermediario que utiliza para el pago de las Operaciones de Comercio Exterior. Si es con cuentas de Compensación, la respectiva certificación.		
REFERENCIA BANCARIA	Original emitida por la respective Entidad		
ACTA DE VISITA	Diligenciar todos los campos (Especificar los requisitos concertados)		
VERIFICACIÓN LISTA CLINTON	De la empresa, representante legal y principales accionistas		
SEGURO			
FOTOGRAFIAS LUGAR VISITADO			
AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES			
ACUERDO DE SEGURIDAD (Si el Cliente es Certificado BASC no aplica este ítem, debe aportar certificación)			
TARIFAS PROPUESTAS, CONDICIONES DE FACTURACION, PAGOS Y DEMAS			
RESOLUCIONES Fotocopia de la Resolución vigente emitida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante la cual se autoriza o inscribe a Comercializadoras Internacionales, Importadores de licores, calzados, textiles y confecciones. UAP, ALTEX y demás autorizaciones que requiera el tipo de usuario (INVIMA, ICA, etc.)	TIPO	ENTIDAD	VIGENCIA HASTA

Caracterización del proceso del sistema de gestión

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Versión 10

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	Sistema de información y toma de decisiones		
RELACIONES CON CLIENTES (Asociado de negocio)	Establecer procesos eficaces de negociación con clientes, y determinar y evaluar la capacidad para cumplir con sus requisitos. Establecer una comunicación permanente sobre el estado del negocio.	Evaluar a los clientes de exportación al 100%. (Número de clientes evaluados en cuanto a criterios de seguridad / clientes ingresados)	95%	60 – 94%	< 60%
		Satisfacción del cliente	95%	60 – 94%	< 60%
		Quejas	90%	60 – 89%	< 60%

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Entorno, clientes	Datos e información política, socioeconómica, tecnológica, reglamentaria. Necesidades y expectativas del cliente expresadas por medio de solicitudes de servicios, carta, email, telefónicamente o indagadas por la fuerza de ventas requisitos legales y reglamentarios	Presentación de la empresa ante los clientes (si aplica) Estudio de Seguridad (Verificación lista Clinton, verificación de todos los documentos legales y reglamentarios (Decreto 2883): - Existencia y representación legal de la persona natural o jurídica - Nombres y apellidos completos o razón social - Dirección, domicilio y teléfonos de la persona natural o jurídica - Profesión, oficio o actividad económica - Evidencia de Capacidad financiera para realizar la operación de comercio exterior Verificación de buenas prácticas de seguridad: Circuitos cerrados de TV, cámaras de seguridad, guarda, separación de procesos críticos, certificación BASC. Determinación de necesidades y requisitos del asociado de negocio - cliente. Determinación de capacidad para cumplir sus requisitos y analizar características del cliente (Visita al cliente) Revisión de documentos (originales y endosados) Analizar cambios en las especificaciones del servicio Iniciar proceso de Agenciamiento Aduanero Comunicación para la negociación. Requisitos de comunicación sobre el estado del negocio. Ofrecer oportunidades de educación a los clientes sobre requerimientos de Seguridad en sus procesos por medio de asesoría permanente, y documentación.	Cotizaciones, convenios, mandatos, especificaciones del servicio, documentos para iniciar el proceso productivo. Actas de visita, documentos para iniciar los procesos, reporte email, cartas, fax sobre comunicación con el cliente, reportes de negocios, actas de visitas al cliente.	Procesos de Intermediación Aduanera

Formatos Vinculación Asociados de Negocio

		CHECK LIST VINCULACIÓN ASOCIADOS DE NEGOCIO (Los campos en si deben tener la documentación de soporte o fecha de entrega)		COD: RC1 - 1 Versión 5 (Modificado 17-12-2018) PAG: 1 DE 8		
CLIENTE: SMARTSTAR SAS		FECHA DE ENTREGA: 09/11/2019				
DOCUMENTACIÓN	REQUERIMIENTO	SI	NO	N/A		
CAMARA DE COMERCIO	Vigente (No Superior a 1 mes) y en original	X				
RUT	Copia legible de la hoja principal. Actualizado en la casilla 54.	X				
CEDULA REPRESENTANTE LEGAL	Copia legible ampliada al 150%		X			
ESTADOS FINANCIEROS	Copia del balance general, estado de resultados comparativos y notas.	X				
	Declaración de renta	X				
	Dictamen por revisor fiscal o contador público según sea el con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior.	X				
	Balance inicial cuando se trate de compañías constituidas en el mismo año en que se realiza la verificación de la información.					
TARJETA PROFESIONAL DEL CONTADOR	Copia legible	X				
TARJETA PROFESIONAL DEL REVISOR FISCAL	Copia legible	X				
CIRCULAR 170 (Adjunto, si el asociado de negocio maneja su propio formato, no aplica el propuesto)	Debe ser en papelería de la Empresa, firmado por el Representante legal.		X			
CERTIFICACIÓN	Información sobre el Banco Intermediario que utiliza para el pago de las Operaciones de Comercio Exterior. Si es con cuentas de Compensación, la respectiva certificación.		X			
NOTA: CONCEPTOS • 1 Referencia Bancaria (De la entidad registrada en este circular 170, No mayor a tres meses) • 2 Referencia Comercial (es) (No Mayor a tres meses)	Original emitida por la respectiva Referencia		X (*)			
ACTA DE VISITA (Incluir como adjunto al acta registro fotográfico donde se observe dirección de inmueble).	Diligenciar todos los campos (Especificar los requisitos concertados)		X			
VERIFICACIÓN LISTA CLINTON	De la empresa, representante legal y principales accionistas		X			
SEGURO						
Certificación SARLAFT (Adjunto, si el asociado tiene su propio modelo no aplica el formato propuesto)			X			
AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (Adjunto)			X			
ACUERDO DE SEGURIDAD (Si el Cliente es Certificado BASC no aplica este ítem, debe aportar certificación)			X			
TARIFAS PROPUESTAS, CONDICIONES DE FACTURACIÓN, PAGOS Y DEMAS			X			
VERIFICACIÓN DE PERTENENCIA A GREMIOS O ASOCIACIONES (Debe adjuntar certificación de pertenencia)	GREMIO O ASOCIACIÓN	DOCUMENTO QUE ACREDITA	VIGENCIA HASTA	SI	NO	N/A
RESOLUCIONES (Fotocopia de la Resolución vigente emitida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante la cual se autoriza o inscribe a Comercializadoras Internacionales, Importadores de licores, calzados, textiles y confecciones, LIAP, ALTEX y demás autorizaciones que requiera el tipo de usuario (INVIMA, ICA, etc))	TIPO	ENTIDAD	VIGENCIA HASTA	SI	NO	N/A

Integridad, Trazabilidad y Seguridad de la Carga y la Información

	INTEGRIDAD, TRAZABILIDAD Y SEGURIDAD DE LA CARGA Y LA INFORMACIÓN	PROCESO: AGENCIAMIENTO ADUANERO CÓDIGO: AA8 VERSIÓN: 01 PAG 1 DE 4
---	--	--

1. OBJETIVO¹:

Definir lineamientos para garantizar la seguridad del proceso de agenciamiento aduanero y de carga, en aspectos como integridad, trazabilidad y seguridad de la carga y de la información que se genere en los procesos aduaneros.

2. ALCANCE:

En el presente documento se establece el proceso que deben seguir todos los empleados de AGENCIA DE ADUANAS CARLOS E. CAMPUZANO y PLANET CARGO. que están involucrados en el proceso de agenciamiento aduanero y agenciamiento de carga.

3. RECURSOS.

Los necesarios para realizar las actividades de inspección previa del contenedor

4. ASPECTOS A TENER EN CUENTA.

Las actividades de inspección previa del contenedor se realizan acorde con los lineamientos del manual de Seguridad del Contenedor.

Las actividades del proceso aduanero se realizan acorde con los procedimientos definidos por agenciamiento aduanero y agenciamiento de carga para importaciones y exportaciones.

Identificación de cargos críticos

	IDENTIFICACIÓN DE CARGOS CRÍTICOS	PROCESO: Gestión de seguridad BASC	
		CÓDIGO: GS - 12	VERSÒN: 001
		PAG 1 DE 4	

1. OBJETO¹

Realizar Establecer disposiciones para la identificación de cargos críticos en diferentes áreas de la empresa así como los lineamientos sobre los controles a establecer sobre estos cargos.

2. ALCANCE

Este documento aplica para todo el personal de **Agencia de Aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S.** Nivel 1..

3. DEFINICIONES

No aplica

4. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

4.1. Durante el proceso de evaluación de riesgos se identifican las áreas sensibles y con ello los cargos con acceso a ellas. Por ello el primer insumo es la identificación de los riesgos.

4.1. Algunos criterios para identificar cargos críticos son:

- Cargos relacionados con las etapas críticas de cada proceso aduanero.
- Cargos relacionados con las áreas sensibles de la empresa
- Cargos que influyen en el esquema de administración del riesgo
- Desinformación que afectan la seguridad
- Cargos que toman decisiones que afectan la seguridad.
- Cargos que manejan Información que afecta la seguridad

Los cargos críticos son revisados cada dos años. Por La Gerencia con el fin de identificar si se hace necesario incluir o excluir algún cargo producto del análisis de riesgos.

4.2. Actualización de matriz de cargos críticos.

La matriz de cargos críticos se debe actualizar de acuerdo con los siguientes criterios:

- a. Cada dos años, con base en la revisión y actualización de los mapas de riesgos.
- b. Cada vez que se realicen cambios a la estructura organizacional creación o supresión de cargos debe revisarse los cargos críticos.
- c. Cuando se realice actualización del manual de funciones.

4.3. Criterios de calificación de los cargos críticos:

	IDENTIFICACIÓN DE CARGOS CRÍTICOS	PROCESO: Gestión de seguridad BASC	
		CÓDIGO: GS - 12	VERSÒN: 001
		PAG 2 DE 4	

La calificación de los cargos críticos se realiza de acuerdo con la siguiente tabla, la cual definirá los niveles de criticidad, al final aquellos cargos con calificación superior a 5 puntos serán considerados críticos.

Criterios de evaluación

1	Sin impacto relevante
3	Bajo impacto
5	Impacto moderado
7	Impacto alto
10	Impacto crítico

Los criterios de análisis serán los siguientes:

Criterios de análisis	Peso %
Contacto con la Carga	30%
Acceso a Documentación e Información Confidencial	20%
Manejo de Programas con información sensible	10%
Incidencia el desconocimiento de las medidas de protección.	10%
Impacto de las Decisiones Tomadas	10%
Impacto de un mal manejo de la información confidencial de la organización.	20%

El formato BASC 04 – 001, muestra la identificación de cargos críticos construida con base en los criterios definidos.

M2 Caracterización del proceso del sistema de gestión.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Versión 10

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	Sistema de información y toma de decisiones		
GESTIÓN DE RECURSOS	Proveer mantener y mejorar los recursos necesarios para la ejecución de los procesos en condiciones de calidad requeridos.	Competencias en gestión de riesgos	95%	75 –95%	<75%
		Clima organizacional	90%	75 –89%	<75%
		Capacidad de proveedores de productos suministrados externamente	90%	75 –89%	<75%

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
Todos los Procesos de la empresa	Necesidades de recursos Necesidades de capacitación para mejorar los procesos de prestación del servicio identificadas por cualquier persona	1. Consecución de todos los recursos que se requieren para la implementación de los procesos: Identificar la necesidad de hacer una compra. Formalizar la solicitud de la compra. Evaluación de la necesidad de la compra Selección del proveedor aplicando formato de ASOCIADO DE NEGOCIO (Solo si es de alto impacto de acuerdo con evaluación de riesgos). Compra (Cartas a proveedores con requisitos de compra.) Verificación del producto comprado Evaluación del proveedor. 2. Identificar productos, procesos a contratar externamente Establecer los controles de los procesos productos suministrados externamente. Realizar la selección de proveedor de estos procesos y definir los controles en seguridad y capacidad de suministro. Realizar evaluación de proveedor y de su capacidad para suministrar estos procesos. 3. Identificación de necesidades de contratación de personal – De acuerdo con requisitos de los clientes, Nuevos procesos o cargos, cumplimiento de sistema de gestión. Selección de personal – Solicitud de hojas de vida Universidades, o referidos, entrevista para identificar competencias, actitudes y aptitudes. Realización de estudio de Seguridad: verificación de datos de hoja de vida, visita domiciliaria, solicitud DAS, Álbum fotográfico, verificación de referencias.	Productos comprados a proveedores seleccionados previamente Registros de selección y verificación de proveedores. Hoja de vida con registros de estudio de seguridad del personal. Personal contratado. Registros de inducción Registros de capacitación y concientización en sistemas BASC y Calidad	Todos los procesos de la empresa.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

Versión 10

PROCESO PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	PROCESO CLIENTE
		Contratación de personal – Firma de contrato laboral, afiliaciones al SGSSS, Inscripción a la DIAN. Inducción de personal – Presentación del sistema de Gestión (seguridad y calidad), entrenamiento en el cargo. 4. Mantenimiento y mejora del personal. Identificación de necesidades de capacitación y entrenamiento: Por medio de evaluaciones de competencias, no conformidades en los procesos, cambios organizacionales o técnicos, actualización tecnológica, nivel de clima organizacional bajo, resultados de evaluación del desempeño, solicitud directa de los responsables de los procesos servicios, cambios en la legislación, requerimientos BASC en materia de concientización sobre amenazas, capacitación en temas de seguridad, prevención de consumo de droga y alcohol. Entre otros. Plan de capacitación y ejecución del mismo de acuerdo con la planificación 5. Implementación de actividades de bienestar laboral: Salud ocupacional, funcionamiento del COPASST, Plan de Salud Ocupacional, plan de evacuación 6. Análisis de resultados de competencias, evaluaciones de capacitación, evaluaciones de clima organizacional, evaluaciones del desempeño. 7. Terminación del personal: retiro de carné, claves y otros elementos asignados. 8. Análisis del proceso (Indicadores parámetros de seguimiento y medición) Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Plan de capacitación ejecutado y evaluado Actas de COPASO, ejecución del Plan de Salud Ocupacional. Registros de retiro de carné y otros elementos. Acciones correctivas, preventivas tomadas Y acciones de mejora implementadas	Todos los procesos.

RECURSOS		REQUISITOS		
Humanos	Software y hardware	Norma ISO 9001:2008	Norma BASC 2012 y Estándares BASC	
Económicos, papelería, bases de datos de personal, disponibilidad de tiempo	Equipos de computo,	Capítulo 6.2, numeral 7.4 de la ISO 9001: 2008	Estándares BASC	Reglamentarios
			3.1 Empleados 3.4 identificación y retiro de personas 4. seguridad del personal 8. Entrenamiento y concientización	Decreto 2883 de 2006, Decreto 390 SGSST, Requisitos DIAN para inscripción de personal en comercio exterior. Proveedores cumplen con NIT o RUT.

Control ingreso y salida visitantes

 	CONTROL DE INGRESO / SALIDA DE VISITANTES	CÓDIGO GS9 - 1 VERSION No 1 PÁGINA ____ de ____
---	--	--

[illegible]

Diligenciado por: Nombre: _____ Cargo: _____ Firma: _____

Control de dispositivos: Identificación

	CONTROL DE DISPOSITIVOS DE IDENTIFICACIÓN Y ACCESO	PROCESO: Gestión de seguridad BASC CÓDIGO: GS - 13 VERSIÓN: 001 PAG 2 DE 6
---	---	--

6.1. Entrega

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESPECIFICACIÓN
1. Generar la necesidad de emitir dispositivo de identificación y acceso.	Gerencia	De acuerdo con ingreso de personal nuevo a la empresa, cambio, rotación de personal, cambio en los dispositivos de acceso e identificación: • Carné • uniformes • Llaves de acceso a la empresa y oficinas de acuerdo • con el mapa de identificación de áreas críticas • Clave de ingreso a la empresa • Claves de acceso a los sistemas informáticos.
2. Analizar con la Gerencia general la entrega de dispositivos	Gerencia	De acuerdo con las responsabilidades del cargo, los requerimientos de acceso a diferentes áreas se toman la decisión de esta entrega.
3. Solicitar la elaboración de los dispositivos de acceso	Gerencia	De acuerdo con el tipo de dispositivo se emite la orden de elaboración: Carné: se solicitan los datos requeridos para su emisión y se manda timbrar con el proveedor. Uniformes: Se solicitan tallajes de camisas (llevan el logo) Llaves de acceso a la empresa y oficinas: Se sacan los duplicados requeridos. Clave de ingreso a la empresa: Con la Empresa de seguridad se solicita la asignación de clave personal para desactivar y activarlas alarmas. Claves de acceso a los sistemas informáticos: El Responsable de sistema de Acuerdo con el cargo establece los niveles de acceso y asigna clave personal que solo debe ser manejada por la persona responsable.
Realizar la entrega de dispositivos de identificación y acceso.	Gerencia	Se hace entrega personalizada al responsable y se deja constancia en hoja de vida, de los dispositivos que le son entregados. Ver registro.
Firmar como recibido la entrega individual de cada dispositivo.	Empleado	“Acta de entrega / devolución de dispositivos de identificación y acceso”. A medida que se entregan los diferentes dispositivos de identificación y acceso se firma como recibido a satisfacción.

	CONTROL DE DISPOSITIVOS DE IDENTIFICACIÓN Y ACCESO	PROCESO: Gestión de seguridad BASC	
		CÓDIGO: P01-01-003	VERSÓN: 001
		PAG 3 DE 6	

6.2. Devolución

En caso de deterioro de dispositivos o anulación

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESPECIFICACIÓN
1. Identificar la necesidad de devolución de dispositivos de acceso e identificación.	Gerencia	circunstancias: ☐ Desvinculación de la un empleado de la Empresa,; ☐ Cambio de roles o responsabilidades, asensos, modificación de funciones, etc. ☐ Cambio o modificación de dispositivos. ☐ Uso indebido de dispositivos.
2. Tramitar la recogida de dispositivos	Gerencia	El empleado debe entregar los dispositivos que figuran bajo su responsabilidad en el registro BASC - "Acta de entrega / devolución de dispositivos de identificación y acceso" La Gerencia responsable debe verificar que sean entregados los dispositivos que se encuentran bajo responsabilidad del empleado. Y ambos firman el acta en el campo de entregado. Todos los carné son archivados y se hace una perforación antes de archivarlos en hojas de vida. Con relación al uniforme (camiseta) se firma en el acta de Devolución en el espacio destinado para éstos donde se establece un compromiso de manejo responsable y adecuado de los uniformes. Las llaves son recogidas y se deja constancia de su devolución en "Acta de entrega / devolución de dispositivos de identificación y acceso"
3. Anular las claves de acceso a los sistemas informáticos, sistemas de alarmas y otros.	Sistemas, Gerencia (para el caso de claves de acceso a las instalaciones)	El responsable de sistemas debe realizar la anulación de las claves de acceso a los sistemas informáticos y registrar esta actividad en la respectiva "Acta de entrega / devolución de dispositivos de identificación y acceso" El responsable de la seguridad debe enviar carta a la empresa de monitoreo solicitando la anulación de la clave de acceso que estaba asignada al funcionario.

6.3. En caso de pérdida

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ESPECIFICACIÓN
1. Informar al jefe inmediato sobre la pérdida del dispositivo de identificación y	Empleado	Carné: El personal debe informar de inmediato al jefe inmediato para que proceda a realizar los trámites correspondientes a la anulación de este dispositivo. Uniformes: Informar al Jefe inmediato

	CONTROL DE DISPOSITIVOS DE IDENTIFICACIÓN Y ACCESO	PROCESO: Gestión de seguridad BASC	
		CÓDIGO: P01-01-003	VERSÓN: 001
		PAG 4 DE 6	

acceso.			Llaves de acceso a la empresa y oficinas: Se debe informar al jefe inmediato el mismo día con el fin de realizar los cambios de claves. Clave de ingreso a la empresa: Con la Empresa de seguridad se solicita la asignación de clave personal para desactivar y activarlas alarmas. Claves de acceso a los sistemas informáticos: El Responsable de sistema de Acuerdo con el cargo establece los niveles de acceso y asigna clave personal que solo debe ser manejada por la persona responsable.
2. Realizar el bloqueo de los dispositivos de identificación y acceso.	Responsable de la seguridad		Carné: El empleado debe poner la denuncia ante las autoridades competentes. Llevar a la oficina de personal dicho denuncia. Llaves de acceso a la empresa y oficinas: se llama a un proveedor para realizar el cambio de clave de las chapas de ingreso.
3. Informar a los clientes y autoridades en caso de requerirse	Responsable de la seguridad		Se envía comunicado a los clientes, autoridades aduaneras y otras entidades que lo requieran informando de la pérdida, para que éstos tomen las medidas necesarias para impedir la violación de la cadena de seguridad.
4. Realizar la gestión para la entrega de los dispositivos en reemplazo.	Responsable de la seguridad		Ver numeral 6.1. Entrega. De este procedimiento.

Paquetes_sospechosos_

	VERIFICACIÓN DE PAQUETES SOSPECHOSOS		PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD
		CÓDIGO: GS - 08	VERSIÓN: 001
			PAG 1 DE 4

1. OBJETO¹

Establecer lineamientos para la identificación y disposición de paquetes y correspondencia que parezca sospechosa con el fin de evitar la ocurrencia de eventos adversos en seguridad en **Agencia de Aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S. Nivel 1 y Planet Cargo SAS.**

2. ALCANCE

Aplica para todo tipo de paquetes y correspondencia de entrada y salida de la empresa **Agencia de Aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S. Nivel 1 y Planet Cargo SAS.**

3. DEFINICIONES

- **CORREO:** Conjunto de cartas y otros paquetes expedidos por el servicio postal oficial
- **CORRESPONDENCIA:** Documentos postales que se despachan o reciben.

5. RECURSOS

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

4.1. Identificación y trazabilidad

Toda la correspondencia que se maneja en la empresa es registrada en el registro RECEPCIÓN Y ENTREGA DE DOCUMENTOS

	Entrada	Se llevan registros de la correspondencia que entra a la empresa contiene:
		• Fecha • radicado • nombre de quien remite • ciudad

1

	Fecha	Nombre Responsable
Elaboración	02/03/2013	Juan G. Gómez R.
Revisión	08/04/2018	Juan G. Gómez R.
Aprobación	12/06/2018	Carlos I. Campuzano Elejalde

	VERIFICACIÓN DE PAQUETES SOSPECHOSOS		PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD
		CÓDIGO: GS - 08	VERSIÓN: 001
			PAG 2 DE 4

Registro de la correspondencia		• descripción de documentos • N° documento / guía • Nombre y firma de quien recibe • hora
	Salida	Se llevan registros de la correspondencia que entra a la empresa contiene: • Fecha • radicado • nombre de quien remite • ciudad • descripción de documentos • N° documento / guía • Nombre y firma de quien recibe • hora

4.2. Algunos aspectos a tener en cuenta en la inspección de paquetes y correspondencia

- Lugar de origen extraño o desconocido.
- No contiene dirección del remitente.
- Cantidad excesiva de estampillas.
- Manchas aceitosas en el empaque.
- Alambres o cordones que salen y están adosados a un artículo.
- Etiqueta del paquete escrita con errores.
- Diferencia entre la dirección del remitente y el sello postal.
- La escritura aparenta ser extranjera.
- Olor raro. (muchos explosivos huelen a betún de zapato o a almendras).
- Es extremadamente pesado o liviano.
- Es de forma desigual o desequilibrada.
- Es flexible en la parte de arriba, al fondo o a los lados.
- Nunca corte la cinta adhesiva, cordones u otros envoltorios de un paquete sospechoso.

Personal_no_autorizado

	CONTROL DE INGRESO DE PERSONAL NO AUTORIZADO	PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	
		CÓDIGO: GS - 09	VERSÓN: 001
		PAG 1 DE 3	

1. 'OBJETO

Establecer lineamientos para el control de ingreso de personal no autorizado a las instalaciones con el fin de evitar la ocurrencia de eventos adversos en seguridad en Agencia de Aduanas Carlos E Campuzano SAS Nivel 1 y Planet Cargo SAS.

2. ALCANCE

Aplica para todo tipo de personas que ingresan por cualquier motivo a las instalaciones de la empresa Agencia de Aduanas Carlos E Campuzano SAS Nivel 1 y Planet Cargo SAS

3. DEFINICIONES: no aplica

5. RECURSOS

Cámara web al ingreso
Botón de pánico
Apertura con cantonera de la puerta de ingreso

4. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

4.1. Identificación del personal

Personal interno: Todo el personal de la compañía debe permanecer dentro y fuera de las instalaciones de la misma correctamente identificado con el carné que lo acredita como empleado de la compañía.

Personal de origen externo:

Mensajeros y tramitadores de otras empresas: Deben identificarse con carné de la empresa donde laboran, normalmente deben estar uniformados, en caso de dudas se verificará con la empresa la identidad de los mismos.

Por ningún motivo se permite pasar de la recepción a ninguna persona que antes no se haya identificado como es debido.

La empresa por su tamaño <50 empleados en la oficina, no considera necesario proporcionar carné de visitante a los visitantes. Sin embargo verifica siempre que éstos porten la identificación apropiada de su empresa.

	CONTROL DE INGRESO DE PERSONAL NO AUTORIZADO	PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	
		CÓDIGO: GS - 09	VERSÓN: 001
		PAG 2 DE 3	

4.2. Visitantes / Vendedores / Proveedores de servicio

Se registra en la planilla "Control de ingreso y salida de visitantes" el ingreso de visitantes a las oficinas de la compañía detallando el motivo de ingreso y la hora de llegada y salida. La Secretaria general es responsable de esta actividad.

4.3. Verificación de correos paquetes

Cuando se observen paquetes sospechosos de dudosa procedencia, sin identificación clara del destinatario o remitente o que por sus características no hagan parte de la correspondencia rutinaria que se recibe, se debe inspeccionar teniendo en cuenta criterios como: Peso aparente, forma.

4.4. Personas no Autorizadas.

Se tiene establecido que ninguna persona puede circular por las dependencias de la empresa sin previa autorización expresa de algún funcionario que tenga relación con dicha dependencia. Se tiene identificados en el mapa de la empresa aquellas zonas consideradas como críticas, donde se solicita el acompañamiento de un funcionario que permanentemente acompañe al visitante

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. (Secuencia de actividades)

El procedimiento que se relaciona a continuación pretende ser de carácter general y de aplicación a todas las sedes de Agencia de Aduanas Carlos E Campuzano SAS Nivel 1

Diccionario de competencias

	DICCIONARIO DE COMPETENCIAS	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS	
		CÓDIGO: GR3	VERSIÓN: 004
		PAG 1 DE 10	

1. OBJETIVO¹:

Establecer los criterios de competencias en educación, formación, experiencia y habilidades necesarios para los cargos que afectan la calidad del producto ofrecido a los clientes, así mismo identificar, caracterizar y generar indicadores de conducta observables para las competencias de Carlos E. Campuzano con el fin de lograr una evaluación más objetiva y tener evidencia que permita mejorar el desempeño de todos los empleados de AGENCIA DE ADUANAS CARLOS E. CAMPUZANO S.A.S NIVEL 1, RESOLUCIÓN 6177.

2. ALCANCE:

Aplica para la evaluación de las competencias de todos los empleados de Carlos AGENCIA DE ADUANAS CARLOS E. CAMPUZANO S.A.S NIVEL 1, RESOLUCIÓN 6177, que afectan la calidad del producto.

3. DEFINICIONES

COMPETENCIA: capacidades demostradas por la persona para contribuir a la satisfacción del cliente y a la mejora continúa de los procesos de calidad y eficiencia en la empresa.

LAS COMPETENCIAS CORPORATIVAS. Son las competencias que permiten a Carlos E. Campuzano llevar adelante los procesos centrales, claves, sustantivos, más relevantes, aquellos que la diferencian de otras organizaciones y les permiten tener éxito. Todos los miembros de Carlos E. Campuzano deben poseer estas competencias.

LAS COMPETENCIAS DE PROCESO. Estas competencias nos permiten identificar cuáles son los atributos distintivos que debe tener el empleado de un puesto de trabajo además de todas las competencias corporativas. En general estas competencias requieren indagar de manera profunda en las tecnologías de operación de ese puesto.

4. RECURSOS.

Los financieros requeridos para realizar las compras y pagar oportunamente a los proveedores

5. ASPECTOS A TENER EN CUENTA.

5.1. Las competencias relacionadas con la educación, formación, y la experiencia

Se establecen las competencias requeridas para los cargos que afectan directamente la calidad del producto

	DICCIONARIO DE COMPETENCIAS	PROCESO: GESTIÓN DE RECURSOS	
		CÓDIGO: GR3	VERSIÓN: 004
		PAG 2 DE 10	

5.2. Diccionario de competencias (Educación, Formación, Experiencia, Habilidades)

Con el fin de lograr la mejora del desempeño y cumplir con los requerimientos de todas las partes interesadas, se establecen las competencias fundamentales que la Empresa considera para cada cargo.

Se identifican, caracterizan y Enuncian indicadores observables para estas competencias institucionales y también para las competencias gerenciales y las correspondientes a personal sin gente a cargo.

Se aclara que las competencias no son excluyentes, son parte del proceso de mejoramiento del personal.

Las competencias por tipo a evaluar son las siguientes:

1. Competencias en Educación

PROCESO DE AGENCIAMIENTO ADUANERO	CARGO					
	MENSAJERO	AUXILIAR DE ADUANAS, PUERTO Y/O TRAMITADOR	ANALISTA EN COMERCIO EXTERIOR	COORDINADOR DE ADUANAS	DIRECTOR TECNICO	GERENTE REGIONAL
Educación Requerida	Bachiller, capacitación formal en comercio exterior, aduanas, comercio internacional	Bachiller, Técnico o Tecnólogo en comercio exterior, aduanas, comercio internacional o carreras afines	Técnico, Tecnólogo o profesional en comercio exterior, aduanas, comercio internacional o carreras afines	Profesional comercio exterior, aduanas, comercio internacional o carreras afines	Profesional comercio exterior, aduanas, comercio internacional o carreras afines	Profesional comercio exterior, aduanas, comercio internacional o carreras afines

Registro Fotográfico y Huellas



REGISTRO FOTOGRÁFICO Y TOMA DE
HUELLAS DACTILARES¹

CÓDIGO GR-01-9
VERSIÓN No 3
PÁGINA 1 de 1

AUTORIZACIÓN

Yo, _____, identificado (a) con la cédula de ciudadanía # _____ de _____, autorizo a Agencia de Aduanas Carlos e Campuzano Nivel 1 - Planet Cargo SAS, para que lleve a cabo el proceso de identificación dactilar, así como de compartir la tarjeta con mis impresiones dactilares con las autoridades competentes en caso de que se requiera, me sea realizada la visita domiciliaria, verificación de la información suministrada en mi hoja de vida, así como de antecedentes de tipo crediticio, penal, judicial y disciplinario. Esta información de forma parcial o completa podrá ser compartida por la empresa con las autoridades competentes que así lo requieran. Igualmente, de acuerdo con lo establecido por la Empresa, autorizo que en cualquier momento me puedan ser realizadas pruebas de consumo de alcohol y drogas, en cumplimiento de los lineamientos de la Política de prevención de consumo de sustancias Psicoactivas.



RESEÑA DACTILAR

Mano derecha

PulgarÍndiceMedioAnularMeñique

Mano Izquierda

MeñiqueAnularMedioÍndicePulgar

Como constancia de lo anterior firmo la presente autorización

Firma

C.C.

Fecha

¹ Este registro tiene validez por 5 años a partir de la fecha de diligenciamiento

Actualización documentos empleados AAC

COMERCIO EXTERIOR -



ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS
HOJA DE VIDA

SUCURSAL:

FECHA:

NOMBRE:
Cedula #
Ingreso:

CARGO:

HOJA DE VIDA		
DIPLOMAS – CERTIFICADOS DE ESTUDIOS		
CERTIFICACIONES LABORALES EN PAPEL CON MEMBRETE		
CEDULA DE CIUDADANIA		
CERTIFICADO ANTECEDENTES JUDICIALES		
CERTIFICADO DE ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS ANUAL		
ENTREVISTA		
VERIFICACION TELEFONICA DE REFERENCIAS		
VISITA DOMICILIARIA		
CONTRATO DE TRABAJO		
VINCULACION DE EPS		
FONDO DE CESANTIAS		
FONDO DE PENSIONES		
ARP		
CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR		
CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCION Y CONTROL AL LAVADO DE ACTIVOS		
POLITICA DE CONSUMO DE ALCOHOOL Y DROGAS		
INDUCCION Y ENTRENAMIENTO DE PERSONAL		
VINCULACION PRESENTACION DE PERSONAS ANTE LA DIAN		
CARNET DE AGENTE DE ADUANAS		
ACTUALIZACION CERTIFICADO ANTECEDENTES JUDICIALES		
ACTUALIZACION ANTECEDENTES DISCIPLINARIOS ANUAL		
ACTUALIZACION DE DATOS		
ACTUALIZACION VISITA DOMICILIARIA CADA 2 AÑOS		

Plan de continuidad del negocio y plan de contingencia y seguridad.

	PLAN DE CONTINGENCIA PARA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	PROCESO: MEJORA CONTINUA	
		CÓDIGO: MC7	VERSIÓN: 001
		PAG 1 DE 15	

1. OBJETIVO¹:

Asegurar la continuidad operativa de AGENCIA DE ADUANAS CARLOS E. CAMPUZANO S.A.S NIVEL 1, manteniendo máxima coordinación e información a nuestros clientes durante una contingencia, tanto de la situación de sus operaciones, como de los factores externos a nuestro servicio que pudieren influir en su cadena de valor.

2. ALCANCE:

En el presente documento se establece los lineamientos que deben seguir todos los empleados de AGENCIA DE ADUANAS CARLOS E. CAMPUZANO S.A.S NIVEL 1, en el momento que se presenten situaciones que puedan afectar la continuidad del negocio.

3. DEFINICIONES

- **Peligro:** Es una fuente o situación con potencial de pérdidas en términos de lesiones, daño a la propiedad y/o procesos, al ambiente o una combinación de estos.
- **Eventos críticos o adverso:** Situación que pone en riesgo la continuidad del negocio.
- **Plan de continuidad del negocio:** Es un plan de emergencia con el objetivo de mantener la funcionalidad de la empresa a un mínimo aceptable durante la contingencia.

4. RECURSOS.

Los financieros requeridos para tomar las acciones necesarias que garanticen la continuidad del negocio

5. ASPECTOS A TENER EN CUENTA.

- 5.1. Objetivos del plan de continuidad en Carlos E. Campuzano.
- Mantenerse en el negocio garantizando la operación de core del negocio de agenciamiento aduanero
 - Proteger la salud de los empleados y sus familias
 - Dar respuesta a los grupos de interés.

5.2. Factor Clave de Continuidad Operativa

	PLAN DE CONTINGENCIA PARA CONTINUIDAD DEL NEGOCIO	PROCESO: MEJORA CONTINUA	
		CÓDIGO: MC7	VERSIÓN: 001
		PAG 2 DE 15	

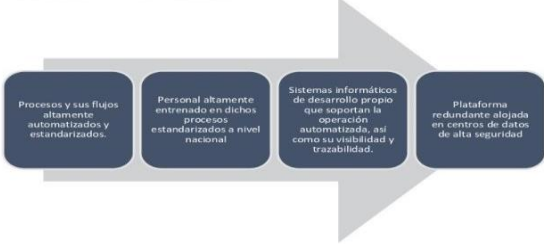


Nuestros servicios son esencialmente de gestión documental, de coordinación, de trazabilidad e información.



Factor clave: flujo controlado de información y documentos, administrados por personas y sistemas

5.3. Pilares Clave de Continuidad



Código de Ética



CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA

Versión 1.
ACTA No. 74

CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA

Por formar parte de **AGENCIA DE ADUANAS CARLOS E. CAMPUZANO SAS NIVEL 1**, la Empresa le ofrece a sus empleados y colaboradores todas las oportunidades de desarrollo profesional que unidas a su responsabilidad y entusiasmo les permitan tener una carrera exitosa dentro de la Compañía.

En el presente código de ética y conducta se relacionan los objetivos y funciones de la organización, lo mismo que los principios y valores que la orientan y las pautas de conducta que deben seguir todos sus integrantes frente a situaciones en las que eventualmente pueden verse involucrados y que puedan afectar la transparencia que debe caracterizar los negocios que le son propios y será el parámetro para evaluar de manera permanente el comportamiento de todos sus integrantes, por lo que cada uno será responsable de conocerlo, hacerlo respetar y aceptar las consecuencias de su transgresión.

OBJETO SOCIAL ESTATUTARIO Y ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Estatutariamente la compañía fue constituida para: Ejecutar funciones de intermediación aduanera. En desarrollo del mismo podrá la sociedad ejecutar todos los actos o contratos que fueren convenientes o necesarios para el cabal cumplimiento de su objeto social y que tengan relación directa con el objeto mencionado

Dentro de este objeto social la empresa garantiza a sus clientes la eficiencia y correcto manejo de los documentos y transacciones propias del servicio que se obliga a prestar, el desarrollo e integridad profesional, personal y moral de su personal, la conservación y mejora de la inversión de sus accionistas, con observancia de las normas que regulan su actividad de manera que su prosperidad sea un aporte a la prosperidad del país.

Para el logro de su objetivos, la Empresa ha definido como su **MISIÓN:** " **CONOCEDORES DE LA IMPORTANCIA DE SATISFACER LAS NECESIDADES EN COMERCIO INTERNACIONAL DE LAS EMPRESAS, CONSTITUIMOS UN EQUIPO HUMANO EFICIENTE Y ALTAMENTE CALIFICADO, DEDICADO A SUPERAR LAS EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES PRESTANDO SERVICIOS DE EXCELENTE CALIDAD EN INTERMEDIACION ADUANERA Y ASESORIA EN COMERCIO EXTERIOR, CON ALIANZAS ESTRATEGICAS EN TRANSPORTE DE CARGA INTERNACIONAL, NACIONAL Y ALMACENAMIENTO DE SUS MERCANCIAS** "

Configuración Usuario

	CONFIGURACION DE USUARIOS	PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	
		CÓDIGO: GS15	VERSÓN: 001
		PAG 1 DE 3	

1. JUSTIFICACIÓN

El volumen de información es cada vez mayor y con ello la responsabilidad del manejo de la información, es por esto que se encuentra necesario tener el control de usuarios que acceden a ella, para la protección de la información (controlar el acceso a los datos de una organización).

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los empleados que tengan acceso a cualquier tipo de información proveniente de los sistemas de información.

3. OBJETIVO

Mediante este documento se pretenden describir la metodología utilizada para la creación y administración de los usuarios que hacen uso del sistema o de los recursos informáticos

Cuando se inicia un sistema, es necesario registrarse con un nombre de usuario y una contraseña. Por lo tanto, todos los usuarios que utilizan habitualmente la red deben tener una cuenta.

Seguridad Informática

Uso de recursos informáticos

	SEGURIDAD INFORMATICA	PROCESO: RELACIÓN CON CLIENTES	
		CÓDIGO: GS14	VERSÓN: 001
		PAG 1 DE 3	

1. OBJETO

Debido al crecimiento de la organización y la implementación de nuevos sistemas de información y tecnologías, se pretende que la información quede salvaguardada por medio de varias herramientas y procedimientos.

1. JUSTIFICACIÓN

CAMPUZANO se encuentra en un proceso de mejoramiento de procesos; debido a esto y con el crecimiento de usuarios, el área de sistemas ha decidido implementar un sistema de seguridad de la información por medio de diferentes controles y aplicativos.

Se logrará una mejor administración de los recursos del sistema y así mejorar la operatividad de los usuarios.

2. ALCANCE

ESTE PROCEDIMIENTO APLICA EN TODAS LAS SEDES DE ACUERDO A LAS ESPECIFICACIONES REQUERIDAS.

Todos los usuarios, equipos y software adquiridos por la empresa y para el ejercicio de esta, Se aplicaran políticas a los usuarios de acuerdo con los recursos o aplicaciones necesarias para trabajar.

3. OBJETIVO

El documento que se presenta como normas y políticas de seguridad, integra estos esfuerzos de una manera conjunta. Éste pretende, ser el medio de comunicación en el cual se establecen las reglas, normas, controles y procedimientos que regulen la forma en que la institución, prevenga, proteja y maneje los riesgos de seguridad en diversas circunstancias.

Propósito

El propósito de los sistemas informáticos, los servicios provistos y los datos que ellos contienen, es proporcionar los recursos tecnológicos destinados a contribuir al cumplimiento únicamente de los objetivos de las funciones laborales. Todos aquellos que utilicen estos medios y servicios deben estar de acuerdo con este propósito.

Las Políticas del Uso Aceptable de Recursos Informáticos ha sido revisada y aprobada por la Gerencia, y toda violación de las mismas será sancionada de acuerdo a los criterios establecidos por dicha Gerencia, en el marco de las normas vigentes.
Lineamientos Generales

La presente normativa es de aplicación a la Red Informática de la empresa

El uso responsable de los recursos

Los recursos informáticos son recursos compartidos que proporcionan los servicios vitales a muchos sectores de la empresa. Estos son a menudo recursos esenciales para los procesos administrativos y de Agenciamiento aduanero. Por consiguiente, se espera que el personal que utilice estos recursos informáticos lo haga de manera responsable, incluyendo el cuidado físico de los mismos.

Aún en los casos en que estos recursos hayan sido adquiridos con fondos propios de cada sector, al estar conectados a la red de la empresa, cada usuario es solidariamente responsable por los daños y perjuicios que su mal uso cause a la red institucional.

Responsabilidad del usuario ante procedimientos administrativos

Los usuarios son responsables de entender y seguir los procedimientos administrativos establecidos para la utilización y el mantenimiento de dichos recursos. Los usuarios también son responsables de informarse y seguir las directivas administrativas comunicadas por mail u otros medios de información implementados o a implementarse.

Las autorizaciones

Autorización de acceso

La autorización para el acceso personal al equipamiento de conectividad y a los servidores de datos debe ser gestionada ante la Gerencia General y Sistemas por la Dependencia interviniente y deberá contar con la autorización expresa de la misma. Después que la autorización es otorgada, el personal autorizado del área de sistemas pondrá los recursos de la empresa a disposición del usuario. Los usuarios no pueden acceder a ningún recurso informático de los mencionados hasta que les sea autorizado propiamente. No se permite la utilización de ningún usuario anónimo.

A menos que sea especificado, la autorización de acceso a los recursos es exclusiva al usuario al que le fue asignada y no es transferible a otros usuarios o dispositivos.

Identificaciones de usuarios

Todos los usuarios que acceden a recursos informáticos de la red requieren de una única e intransferible identidad, normalmente un nombre de usuario para una persona, y un nombre de máquina para una computadora personal. Esta identidad se usa para representar un usuario o dispositivo en los ambientes informáticos de la red.

El personal autorizado de sistemas proporcionará este identificador como parte del proceso de autorización. Los identificadores concedidos expiran cuando la Dependencia interviniente solicita expresamente a la Gerencia las cesaciones de acceso para dicho identificador de usuario, o cuando se compruebe un uso indebido. Será obligación de cada Jefe/Director informar la baja de los usuarios de su área que cesen en su función para que sea dado de baja el permiso de acceso existente.

Control_seguridad_documental_información

	CONTROL DE REGISTROS ADUANEROS Y DE LA INFORMACIÓN	
	PROCESO: Gestión de seguridad BASC	
	CÓDIGO: GS6	VERSIÓN: 001
PAG 1 DE 5		

1. OBJETO¹

Establecer disposiciones para el control de la documentación que se genera en los procesos de agenciamiento aduanero, agenciamiento de carga y los demás procesos que están contenidos en el manual de seguridad BASC.

2. ALCANCE

Este documento aplica para todos los documentos generados de los procesos de agenciamiento aduanero y comercial en la **Agencia de Aduanas Carlos E. Campuzano S.A.S. Nivel 1**.

3. DEFINICIONES

Documentar: Acción de elaboración, presentación y revisión de la versión y aprobación de los documentos del sistema de calidad.

Documento base del sistema de gestión: es cualquiera de los manuales, procedimientos, instructivos, normas, registros o planes de calidad del sistema de calidad.

Reporte de servicio: documento que se entrega al cliente, el cual reporta los resultados de un servicio. Este puede ser de carácter técnico, administrativo, de avance, etc.

Registros: Los registros son la información generada como resultado de la aplicación de un documento (formatos diligenciados, informes u otros documentos). Los registros pueden ser en medio físico o magnético

- **Identificación:** Acción que permite reconocer los registros de calidad y relacionarlos con el producto o la actividad involucrada o el procedimiento del sistema de calidad.
- **Acceso:** Limitaciones al uso de la información de los registros.
- **Recolección:** La frecuencia y forma como se llevan los registros desde el lugar donde se generan hasta el almacenamiento.
- **Carpeta / orden en la carpeta:** Acción de organizar los registros según un criterio definido.
- **Almacenamiento:** Lugar donde se almacenan los registros en buen estado.
- **Conservación:** Almacenamiento definitivo, a largo plazo en buen estado.

4. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

Política de manejo y conservación de los documentos para los procesos de agenciamiento aduanero y de carga.

Prevencion_drogas_alcohol

	GUÍA DE PREVENCIÓN DE CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	
	PROCESO: GESTIÓN DE LA SEGURIDAD	
	CÓDIGO: GS -	VERSIÓN: 001
PAG 1 DE 10		

1. OBJETO¹

Definir los lineamientos administrativos y técnicos de prevención, manejo y control del uso de sustancias psicoactivas para contribuir a mantener y mejorar las condiciones de salud de la población trabajadora y fomentar un ambiente de trabajo sano, seguro y productivo en **AGENCIA DE ADUANA CARLOS E. CAMPUZANO R. S.A.S, NIVEL UNO** (en adelante Carlos E. Campuzano).

2. ALCANCE

En el presente documento aplica para todos los empleados de la empresa.

3. DEFINICIONES

Abuso de bebidas alcohólicas: todo uso de la sustancia que por frecuencia y/o cantidad conlleve la pérdida del dominio propio del individuo bien sea de manera temporal o definitiva.¹

Adicción a la nicotina: dependencia física de nicotina, la cual es requerida por el organismo para evitar los signos y síntomas que producen su abstinencia.

Alcoholismo: término genérico que incluye todas las manifestaciones patológicas del consumo de alcohol, se relaciona con la expresión "problemas relacionados con el alcohol" la cual comprende un grupo muy heterogéneo de problemas de salud de índole física, psicológica y social, asociados con el consumo de alcohol, sea este uso de forma puntual o regular e indistintamente en bebedores ocasionales, habituales, grandes bebedores o alcohólicos.²

Sustancia psicoactiva - SPA: aquella sustancia natural o sintética que al ser ingerida afecta funciones biológicas o físicas, los procesos mentales como la cognición, la percepción, el comportamiento o las emociones y puede producir dependencia. Denominada también psicotrópica o psicoactivante e incluye los estupefacientes. Entre ellas se encuentran sustancias legales como el alcohol y el tabaco, e ilegales como los opioides (morfina, heroína), cannabinoides (marihuana), cocaína, hipnóticos, alucinógenos, solventes volátiles, otros estimulantes (taurina, xanatina). Para este caso el café no se incluye como sustancia psicoactiva.

4. ASPECTOS A TENER EN CUENTA

Un ambiente de trabajo saludable y seguro como derrotero estratégico en Ecopetrol, contribuye al bienestar y calidad de vida de sus trabajadores, potencializa sus cualidades humanas y proporciona una vida más larga, productiva y feliz. Es por esto que se identifica la necesidad de formular un programa de prevención y control del uso de sustancias psicoactivas, dirigido a fortalecer hábitos y costumbres que promuevan la salud en los trabajadores, e impactar positivamente el desarrollo personal, familiar, organizacional y social.

Política para la gestión del riesgo de fraude, soborno y corrupción



POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE, SOBORNO Y CORRUPCIÓN

Código: P3
versión: 01

POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE, SOBORNO Y CORRUPCIÓN

INTRODUCCIÓN

Las empresas del Grupo Campuzano (*Carlos E. Campuzano Agencia de Aduanas Nivel 1 y Planet Cargo Agencia de Carga*), tienen el compromiso de actuar en todo momento de manera responsable, honesta, recta, seria, transparente y de acuerdo con la normatividad interna y externa, para ello ha definido elementos que permitan gestionar el Riesgo de Fraude, Soborno y Corrupción, con el fin de establecer medidas de control orientadas a evitar cualquier modalidad de Fraude, Soborno o Corrupción.

Las medidas definidas contemplan, entre otros elementos y sistemas afines, el Código de Ética, el Manual SARLAFT, el estudio de asociados de negocio.

OBJETIVO

El objetivo de esta política es establecer los parámetros generales de actuación que deben ser seguidos por todos los empleados, accionistas, y asociados con las Empresas del Grupo Campuzano, con el fin de minimizar la materialización de situaciones asociadas a los riesgos de Fraude, Soborno y Corrupción. Adicionalmente, esta política busca establecer los lineamientos para segmentar, identificar, medir, controlar, investigar y corregir las situaciones de Fraude, Soborno y Corrupción, promoviendo el establecimiento de una cultura de legalidad.

DEFINICIONES

FRAUDE: Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona, natural o jurídica, contra quien se comete.

CORRUPCIÓN: Posibilidad de que, por acción u omisión mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

SOBORNO: Ofrecimiento o propuesta de un pago en dinero o la entrega de cualquier objeto de valor, como productos o servicios en especie, un plan o una promesa de pagar o dar algo de valor (incluso en el futuro) a cambio de un beneficio personal, para un tercero o para la empresa. Acto tendente a eludir una disposición legal en perjuicio del Estado o de terceros.

POLÍTICA

Las empresas del grupo Campuzano mantienen una posición de **Cero tolerancia frente al fraude la corrupción y el soborno**, para ello se han definido algunas directrices:

a) Abstenerse de participar directa o indirectamente de fraude, corrupción o soborno.



POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE FRAUDE, SOBORNO Y CORRUPCIÓN

Código: P3
versión: 01

b) Promueve y establece al interior de la empresa una cultura de prevención de estos comportamientos.

c) No tolera que empleados, proveedores, o grupos de interés, obtengan resultados económicos o comerciales o cualquier otro beneficio violando la ley o de manera deshonesta.

d) Cuenta con el código de ética, el cual es firmado e interiorizado por todos los empleados al momento de ingresar a la empresa, el cual es de obligatorio cumplimiento.

e) No mantiene vínculo alguno con empleados, proveedores, u otros grupos de interés que hayan sido condenados con actividades delictivas relacionadas con fraude, corrupción o soborno.

f) Identifica, difunde y promueve la identificación y gestión de los riesgos asociados a corrupción y soborno, con los empleados.

g) Promueve la identificación y comunicación de posibles actos de corrupción y soborno con todos los empleados. Gestiona oportunamente todas las denuncias que se presenten, garantizando que ninguna persona sufrirá consecuencias negativas por prevenir, rechazar o denunciar un acto de esta naturaleza.

h) Cuenta con procedimientos para la selección de empleados y proveedores y terceros que presten servicios a la Empresa.

i) Ante cualquier situación de corrupción, fraude o soborno la alta gerencia tendrá las puertas abiertas para escuchar y apoyar a las personas denunciantes.

ALCANCE

Esta política es aplicable a todos los Empleados, Administradores, Accionistas, Proveedores y Terceros Asociados a las empresas del grupo Campuzano.

. Corresponde a los Gerentes e cada sucursal adelantar las gestiones necesarias para que esta política sea adoptada por cada una de las sucursales de la Empresa a nivel nacional.

Informe visita domiciliaria



Montzu Poligrafía S.A.S
Nit: 900522546-4
www.montzupoligrafia.com.co

INFORME VISITA DOMICILIARIA UBICACIÓN GENERAL

Ciudad : Buenaventura Valle
Fecha : 08/09/2019
Empresa : Agencia Aduana Campuzano
Candidato : Martha
Cargo al que aspira : Coordinador de Exportaciones
Dirección domicilio : Carrera
Teléfono :

CONCEPTO PROFESIONAL

Es una persona íntegra, proactiva, coherente y respetuosa, tiene muy claro lo que quiere para su vida personal, laboral y profesional, su aptitud es buena y se desempeña bien en lo que hace. Se puede observar que asume el control de su vida de modo positivo para que sus futuras generaciones sean llenas de lo que ella tiene para darles como ejemplo.

CONCEPTO FINAL

Es una persona íntegra, con conocimientos acerca de la labor a realizar, con proyectos bien definidos para su vida personal, profesional y laboral, disfruta lo que hace, tiene excelente disposición para seguir desempeñando su roles en la empresa, es coherente y centrado en lo que expresa y quiere dar lo mejor de sí para dejar en alto el nombre de la empresa.

LUIS EDILSON CAMARGO RUBIO

Investigador

Los datos consignados en este informe son estrictamente confidenciales y en ningún caso podrán utilizarse como prueba fiscal ni judicial.