



INFORME FINAL DE PRÁCTICA Y/O PASANTÍAS

Programa Administración de Negocios Internacionales

Optimización de procesos: Identificación de obstáculos en la plataforma y estrategias para alcanzar la eficiencia

Valentina Cano Tabares
Mayerlin Viafara Corrales



Universidad del Pacífico
Administración de Negocios Internacionales
Buenaventura, Colombia
2024



Optimización de procesos: Identificación de obstáculos en la plataforma y estrategias para alcanzar la eficiencia

Valentina Cano Tabares
Mayerlin Viafara Corrales

Informe final de prácticas presentado como requisito para optar el título de:
Profesional en Administración de Negocios Internacionales

Director:
José Edwin Perea Valencia
Especialista en investigación e innovación educativa

Línea de proyección social:
Competitividad del Nodo Portuario, Comercio Exterior, La Economía Regional en el Mundo
Globalizado, Desarrollo Empresarial

Universidad del Pacífico
Administración de Negocios Internacionales
Buenaventura, Colombia
2024



AGRADECIMIENTOS

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a Dios, por guiarnos y darnos la fortaleza necesaria para alcanzar nuestras metas. A nuestra familia, por su apoyo incondicional y amor constante, que nos han motivado seguir adelante en cada paso de este proceso.

A nuestros docentes, por compartir su conocimiento y su dedicación en ayudarnos a crecer académica y profesionalmente. A la universidad, por brindarnos un entorno enriquecedor que ha fomentado nuestro aprendizaje y desarrollo profesional.

Finalmente, a la empresa donde realizamos las prácticas, por ofrecernos la oportunidad de aplicar lo aprendido y adquirir experiencia valiosa en el campo laboral.

Cada uno de ustedes ha sido fundamental en nuestro camino, y estamos profundamente agradecidas por todo lo que han aportado en esta etapa de nuestra vida.



RESUMEN

Este informe resume las actividades realizadas durante las prácticas en una empresa especializada en agenciamiento aduanero, las cuales están alineadas con el perfil profesional de la carrera de Administración de Negocios Internacionales. Dichas prácticas se llevaron a cabo durante un período de seis meses, iniciando en febrero de 2024 y concluyendo en agosto del mismo año en la Agencia de Aduanas Aviatur. El enfoque de la pasantía estuvo puesto en las actividades aduaneras principales, en las áreas de exportación e importación que permitieron aplicar los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo de la carrera. La metodología empleada a este informe fue cualitativa, lo cual permitió observar, actuar y reflexionar sobre las prácticas llevadas a cabo, definiendo planes y orientando procesos con el fin de mejorar la eficiencia técnico-productiva de la empresa. Así lograr crear una propuesta que permita mejorar la eficiencia de cada uno de los procesos que se llevan a través de la plataforma JBOLIVAR.

Palabras clave: *Agencia de aduanas, Exportación, Importación, Prácticas, Eficiencia técnico-productiva, Plataforma JBOLIVAR.*



ABSTRACT

This report summarizes the activities carried out during internships in a company specialized in customs agency, which are aligned with the professional profile of the International Business Administration degree. These practices were carried out over a period of six months, starting in February 2024 and concluding in August of the same year at the Aviatur Customs Agency. The focus of the internship was on the main customs activities, in the areas of import and export that allowed the theoretical knowledge acquired throughout the degree to be applied.

The methodology used for this report was qualitative, which allowed us to observe, act and reflect on the practices carried out, defining plans and guiding processes in order to improve the technical-productive efficiency of the company. In this way, we can create a proposal that allows us to improve the efficiency of each of the processes carried out through the JBOLIVAR platform.

Keywords: *Customs agency, Export, Import, Practices, Technical-Productive Efficiency, JBOLIVAR Platform.*



CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	2
1.1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA.....	2
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA.....	2
1.3. RESEÑA HISTÓRICA.....	2
1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	3
1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN.....	5
1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	5
1.6.1. Misión:.....	5
1.6.2. Visión:.....	5
1.6.3. Valores:.....	5
CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL AREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRACTICA PROFESIONAL DIRIGIDA.....	7
2.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA.....	7
CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRACTICA PROFESIONAL DIRIGIDA.....	9
3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	9
3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRACTICA.....	9
3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA.....	10
3.4. APORTES A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNPA).....	12
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	13
GLOSARIO	14
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	15
ANEXOS.....	16



INTRODUCCIÓN

En la agencia de aduanas Aviatur S.A.S NIVEL 1, la gestión de los procesos aduaneros se ve obstaculizada por la plataforma informática J BOLIVAR, que, en lugar de facilitar las operaciones, ha generado importantes limitaciones y desafíos. Los retrasos crónicos en la tramitación de despachos aduaneros, la falta de funcionalidades clave y la ineficiencia general del sistema han impactado negativamente en la capacidad de cumplir con los plazos acordados, generando costos adicionales, penalizaciones y una creciente insatisfacción por parte de los clientes. Las múltiples interrupciones durante las actualizaciones diarias y la dependencia excesiva de procesos manuales han exacerbado los problemas operativos, creando cuellos de botella en la comunicación interna y externa.

Ante este escenario, resulta imperativo analizar a fondo las limitaciones confrontadas en la práctica por Aviatur S.A.S NIVEL 1 y buscar soluciones efectivas que permitan superar los obstáculos actuales. La implementación de una nueva plataforma informática con funcionalidades avanzadas, automatización de tareas repetitivas y capacidad para proporcionar información en tiempo real se presenta como una medida crucial para optimizar la operativa aduanera, mejorar la eficiencia operativa y garantizar la satisfacción de los clientes en un entorno empresarial cada vez más competitivo.



CAPITULO I: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

En el presente capítulo se procederá a la presentación detallada de la empresa en cuestión. A través de un análisis exhaustivo, se expondrán aspectos fundamentales como la historia, la estructura organizativa y los principios corporativos que caracterizan a la entidad.

1.1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA.

Agencia de Aduanas Aviatur Nivel - 1

Ilustración 1. Aviatur



Fuente: Página web Aviatur.

1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA.

La empresa pertenece al sector económico con código 5229, otras actividades complementarias al transporte, agenciamiento aduanero y operaciones de Importación y Exportación.

1.3. RESEÑA HISTÓRICA.

La organización AVIATUR nace con la creación de la Agencia de Viajes y Turismo Aviatur S.A., el 6 de febrero de 1957. Sus oficinas se encontraban localizadas en la Avenida Jiménez No. 4-86 de la ciudad de Bogotá. En la actualidad cuenta con más de 350 oficinas en todo el país dedicadas a viajes corporativos y de turismo. Veinte años después, en 1977, iniciaron operaciones las empresas Avía Corredores de Seguros, la Agencia de Carga Aviatur S.A., la Agencia de Aduanas Aviatur S.A. Nivel 1. y Depósito Aduanero Aviatur S.A. (Aviatur, s.f., pág. 92)

“Grupo Logística Carga (1977) Es la empresa especializada en servicios de apoyo al comercio internacional en las áreas cambiaria, importación, exportación, almacenamiento, manejo de



inventarios, transporte y mensajería; cumpliendo con todas las reglamentaciones exigidas por las autoridades” (Grupo Aviatur, 2015)

Los siguientes forman parte de este Grupo:

- Agencia de aduanas nivel-1 (1995): Agenciamiento aduanero de carga de importación y exportación a nivel nacional.
- Agencia de carga (1995): Agenciamiento de carga de importación y exportación, vía marítima, aérea y multimodal.
- Avia Express LTDA (2007): Mensajería expresa y envíos urgentes desde y hacia Colombia.
- Depósito aduanero (1997): Almacenamiento de mercancías bajo control aduanero en depósito público en Bogotá, Zona Franca de Rionegro (Antioquia) y Zona Franca Metropolitana (Cota, Cundinamarca).
- Latin American Distribution (2008): Operación logística 4PL, importación y distribución nacional de mercancías.
- Servicios Avia (2003): Usuario industrial de servicios en Zona Franca Rionegro, Antioquia.
- Transportes Avia (2014): Transporte nacional de mercancías.
- Unión Cargo Inc (2000): Agencia de carga propia en Doral, Florida. Manejo de carga de importación y exportación en Estados Unidos.

(Carga y Logística | Grupo Aviatur, s. f.)

1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.

La empresa Agencia De Aduanas Aviatur S A Nivel 1 tiene como domicilio principal de su actividad la dirección, CALLE 24 B 102 22 en la ciudad de BOGOTÁ (INFORMA COLOMBIA S.A, 2022), además de esta se encuentra situada en las siguientes ciudades del país (ver ilustración 2).

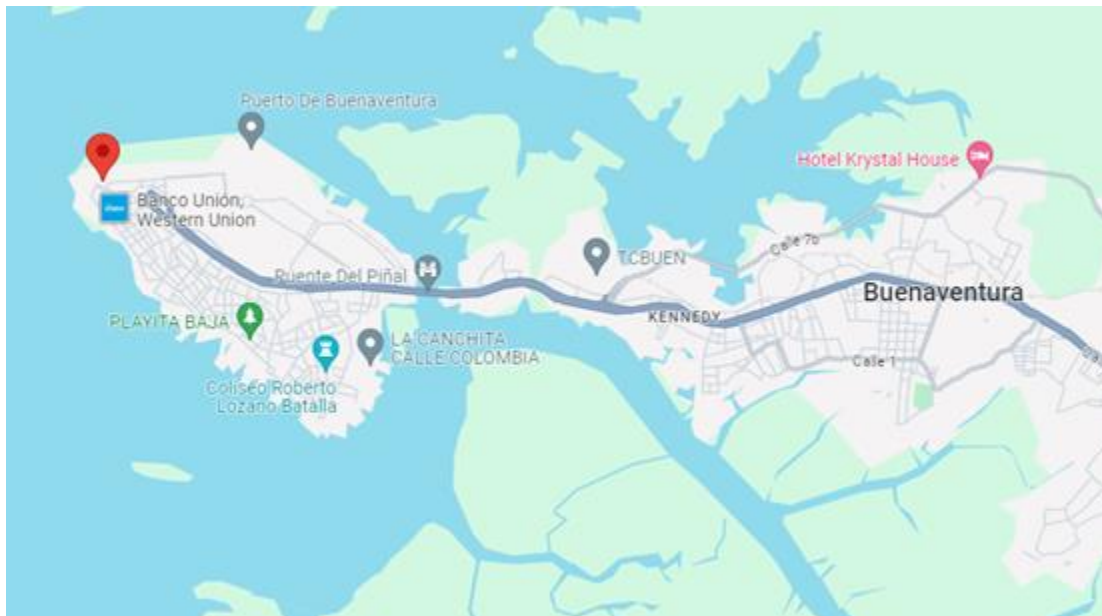
En la ciudad de buenaventura se encuentra ubicado en Cra 2A No 3-19 Of. 301 centro empresarial del pacífico. (ver ilustración 3)

Ilustración 2. Ubicación Geográfica grupo Aviatur



Fuente: Pagina web Aviatur carga

Ilustración 3. Ubicación sede Buenaventura.



Fuente: Google mapa



1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN.

“Ejercer la actividad de agenciamiento aduanero, realizando todos los trámites pertinentes para desaduanamiento o exportación de mercancías, cumpliendo con todas las reglamentaciones exigidas por las autoridades” (GRUPO AVIATUR, 2022)

1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

1.6.1. Misión:

Conformamos un equipo humano de óptima calidad que trabaja pensando en los clientes, proveedores y colaboradores. Ofrecemos los mejores productos buscando la excelencia, para llegar a un nivel de servicio que nos permita alcanzar un desarrollo integral como persona y como empresa. Pertenece a una organización que respeta el individualismo, que estimula permanentemente la innovación, los ascensos y por ende la capacidad de quienes lo conforman. (Grupo Aviatur, 2015)

1.6.2. Visión:

Ser una compañía reconocida por:

Su interés en tratar de lograr lo mejor posible en la atención de las necesidades de sus clientes, en la selección de los productos y servicios que ofrecen Encontrar y oportuna y adecuadamente la solución a los errores cometidos, tomar los correctivos necesarios y aprender de ellos. (Grupo Aviatur, 2015)

1.6.3. Valores:

- **Integridad:** Se actúa dentro de los más rigurosos principios éticos y legales.
- **Transparencia:** Se actúa de manera clara, consistente y oportuna en la ejecución de las labores y en los resultados obtenidos por la Organización.
- **Respeto:** Se brinda un trato digno a las personas y se valoran sus diferencias.
- **Equidad:** Todos son tratados de forma igualitaria, sin diferenciación entre colaboradores, clientes o proveedores.
- **Responsabilidad:** Se asumen las faltas en las labores asignadas, planteando soluciones para los errores cometidos con el fin de prevenir su repetición.



(Carga y Logística | Grupo Aviatur, s. f.)

1.7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S NIVEL 1 es una empresa reconocida por su excelencia en servicios aduaneros y logísticos a nivel nacional e internacional. Con una trayectoria sólida en el sector, Aviatur se destaca por su compromiso con la eficiencia, la transparencia y la calidad en cada uno de sus procesos. Especializada en operaciones aduaneras de nivel 1, la empresa brinda soluciones integrales para la gestión ágil y segura de trámites de importación y exportación, garantizando el cumplimiento de las normativas vigentes y la satisfacción de sus clientes.

El equipo de profesionales altamente capacitados de Aviatur se distingue por su experiencia en materia aduanera, ofreciendo asesoramiento personalizado y un servicio a la medida de las necesidades de cada cliente. La Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S NIVEL 1 se posiciona como un aliado estratégico para empresas que buscan optimizar sus operaciones comerciales a nivel internacional, garantizando un flujo eficiente y seguro de mercancías en el ámbito global.

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN DEL AREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PRACTICA PROFESIONAL DIRIGIDA

En el segundo capítulo de este informe se abordará detalladamente el contexto del área donde se llevaron a cabo las prácticas empresariales, brindando una descripción exhaustiva que permitirá comprender el entorno operativo en el que se desarrollaron las actividades. Además, se dedicará especial atención a cada una de las funciones desempeñadas por los funcionarios dentro de dicha área, destacando sus responsabilidades específicas, interacciones con otros departamentos y contribuciones al logro de los objetivos organizacionales. A través de un análisis minucioso, se explorarán las competencias, habilidades y desafíos enfrentados por cada miembro del equipo, revelando la importancia de su labor en el funcionamiento integral de la empresa. Este capítulo servirá como punto de partida para comprender la dinámica interna y la estructura organizativa que sustentan el desarrollo de las actividades empresariales en dicho entorno.

2.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Ilustración 4. Organigrama de la Agencia de Aduanas Aviatur Nivel-1 sede Buenaventura.



El diagrama organizacional previo refleja de manera precisa al grupo de expertos que actualmente colaboran estrechamente en la seccional de Buenaventura.

Este equipo está conformado por profesionales altamente capacitados y comprometidos que cumplen roles fundamentales en la garantía de la seguridad en todas las actividades aduaneras. Se explicarán los roles y funciones detallados de cada uno.



- **Gerente regional:** Encargada de supervisar y coordinar las operaciones de una empresa en una región específica. Sus responsabilidades suelen incluir la implementación de estrategias comerciales, el cumplimiento de objetivos de ventas, la gestión de equipos de trabajo, la resolución de problemas y conflictos, entre otras tareas.
- **Asistente administrativa:** Realiza una variedad de tareas de oficina para apoyar el funcionamiento eficiente de una empresa. Esto puede incluir la gestión de la agenda del jefe, la coordinación de reuniones, la redacción de correos electrónicos y documentos, la atención telefónica, la organización de archivos y documentos, la gestión de suministros de oficina, entre otras responsabilidades administrativas.
- **Jefe de área:** Es el responsable de supervisar y dirigir un departamento o área específica dentro de una empresa. Sus funciones suelen incluir la planificación y coordinación de las actividades del equipo, la asignación de tareas y responsabilidades, el seguimiento del cumplimiento de objetivos, la evaluación del desempeño del personal, la resolución de problemas y conflictos internos, y la comunicación con otros departamentos o niveles jerárquicos superiores.
- **Coordinador:** Es el encargado de supervisar y coordinar las operaciones relacionadas con el despacho aduanero de mercancías. Sus responsabilidades suelen incluir la gestión de los trámites aduaneros, la coordinación de la documentación necesaria para el despacho de mercancías, la comunicación con las autoridades aduaneras, la resolución de problemas relacionados con la importación y exportación de productos, y la atención a clientes para brindarles información sobre los procesos aduaneros.
- **Auxiliar:** Las responsabilidades suelen incluir tareas de apoyo administrativo y operativo en el proceso de despacho aduanero. Esto puede implicar la preparación de documentación básica, la verificación de datos en los documentos aduaneros, la comunicación con clientes para recopilar información necesaria, el seguimiento de los envíos de mercancías, la organización de archivos y registros, y otras tareas asignadas por los coordinadores.
- **Contadores:** Pueden desempeñar diversas funciones relacionadas con la gestión financiera y contable de la empresa. incluyen la preparación y presentación de informes financieros para cumplir con el análisis de costos y presupuestos, el manejo de pagos, la gestión de impuestos y aranceles aduaneros.
- **Facturación:** Tienen la responsabilidad de gestionar todos los procesos relacionados con la facturación de los servicios prestados y el cobro a los clientes. Esto implica la emisión de facturas detalladas que reflejen los servicios aduaneros prestados, el seguimiento de los pagos pendientes, la gestión de los plazos de cobro, el envío de recordatorios de pago, la conciliación de cuentas y la resolución de posibles discrepancias en las facturas.



CAPITULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PRACTICA PROFESIONAL DIRIGIDA

En el presente capítulo, se realizará una detallada explicación de las actividades llevadas a cabo en las áreas de exportación e importación. Se abordarán minuciosamente cada uno de los procesos involucrados en dichas operaciones comerciales, desde la planificación y gestión hasta la ejecución y seguimiento. Asimismo, se analizarán las limitaciones más comunes que suelen presentarse en este ámbito, así como las posibles estrategias para superarlas de manera eficiente y efectiva.

Además, se examinará el impacto y los beneficios que la correcta aplicación de estas prácticas puede generar tanto para la institución como para sus relaciones. Se destacarán los aportes significativos que se pueden brindar a la organización gracias al conocimiento adquirido y a la experiencia obtenida durante el desarrollo de estas actividades prácticas.

3.1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Durante este enriquecedor período, se llevaron a cabo diversas tareas y procesos vitales para el funcionamiento eficiente de la empresa. Cabe destacar que todo este entramado de actividades fue posible gracias al compromiso y dedicación del equipo humano involucrado.

- Brindar soporte al área de importaciones y exportación, guardando relación con el área de estudios.
- Apoyar en digitaciones en importaciones y exportaciones.
- Realizar órdenes de compra.
- Radicación de BL en las plataformas navieras.
- Tramitar en la VUCE
- Conocer el manejo de muisca y siglo XXI.
- Conocer la documentación requerida para una importación y/o exportación.
- Custodia de documento.
- Radicación de INVIMA e ICA.
- Apoyar en facturación.

3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRACTICA

En agencia de aduanas Aviatour S.A.S NIVEL 1, la plataforma informática actualmente utilizada para gestionar los procesos aduaneros JBOLIVAR (ver anexo A) se ha convertido en un obstáculo significativo en lugar de ser una herramienta facilitadora.



La falta de funcionalidades clave y la ineficiencia general del sistema han dado lugar a retrasos crónicos en la tramitación de los despachos aduaneros, lo que ha impactado negativamente en la capacidad para cumplir con los plazos acordados, ha generado costos adicionales por horas extras del personal y penalizaciones por demoras en las entregas, y ha provocado una creciente insatisfacción por parte de los clientes, debido a:

- **Incumplimiento de plazos:** Los retrasos en la tramitación de los despachos aduaneros han causado que algunas ocasiones las mercancías no sean liberadas a tiempo, lo que resulta en incumplimientos de plazos acordados con los clientes. Esto puede generar inconvenientes en las operaciones logísticas de los clientes, provocando pérdidas económicas y afectando su cadena de suministro.
- **Costos adicionales:** Los retrasos en las labores aduaneras pueden implicar la necesidad de realizar horas extras por parte del personal para intentar acelerar los procesos y cumplir con los plazos comprometidos. Estos costos adicionales pueden repercutir en los clientes a través de tarifas más altas o cargos adicionales, lo que puede generar descontento y afectar la relación comercial.

La plataforma actualmente utilizada realiza múltiples actualizaciones durante las horas laborales; La primera actualización es realizada a las 11:30 am y 03:30 pm (ver anexo B) donde la plataforma se reinicia automáticamente y el personal debe volver a la página de inicio a registrar usuario y contraseña, cabe resaltar que mientras se realiza la misma no se guardan los datos recopilados con anterioridad y estos deben ser digitalizados nuevamente.

Segunda actualización es realizada a la 01:30 pm (ver anexo C): En la cual la página se interrumpe definitivamente por varios minutos, tiempo en el cual el personal y sus procesos se encuentran inactivos y generando retrasos.

Esto hace que se carece de características fundamentales para agilizar y optimizar nuestros procesos, como la automatización de tareas repetitivas, la generación de documentos aduaneros, y la capacidad de proporcionar información en tiempo real sobre el estado de los envíos. Esta falta de funcionalidades clave nos ha llevado a depender en exceso de procesos manuales propensos a errores, a experimentar cuellos de botella en la comunicación interna y externa, y a enfrentar obstáculos constantes que retienen la productividad y eficiencia operativa.

En consecuencia, nos encontramos ante un desafío crítico que no solo afecta nuestra capacidad para brindar un servicio ágil y confiable a los clientes, sino que también pone en riesgo la reputación y competitividad en un mercado cada vez más exigente. Es imperativo abordar esta situación con urgencia y buscar soluciones que nos permitan superar los retrasos generados por la plataforma actual y mejorar sustancialmente la operativa aduanera.

3.3. APORTES DEL PASANTE A LA EMPRESA



En el mundo actual, donde los avances tecnológicos desempeñan un papel fundamental en nuestra vida cotidiana, es crucial contar con sistemas eficientes que nos permitan trabajar de manera fluida y segura. Una idea innovadora para mejorar la experiencia de los usuarios es la creación de un sistema similar al "Block de notas", que brinde una capa adicional de protección de datos al duplicar la información ingresada en caso de fallo del sistema principal. Esta funcionalidad garantizaría que ninguna información importante se pierda ante imprevistos tecnológicos, ofreciendo tranquilidad y seguridad a los usuarios.

Además de la duplicación automática de datos, otra característica sobresaliente de este sistema de notas mejorado sería la inclusión de comandos especiales que generen códigos únicos. Estos códigos podrían ser utilizados para rellenar automáticamente la información en el sistema principal una vez restaurado, agilizando así el proceso y evitando tareas manuales tediosas. Esta funcionalidad no solo ahorraría tiempo a los usuarios, sino que también reduciría la posibilidad de cometer errores al transcribir datos.

Para esto; cuando la plataforma se encuentre caída generará un código que el usuario deberá ingresar al blog de notas donde realizará una duplicación y actualización automática dando pie el siguiente procedimiento:

- Copiar el código desde la plataforma.
- Ingresar al "Block de notas" registrando el código asignado por la plataforma.
- Al ingresar el código se debe registrar información del procedimiento que anteriormente se estaba realizando especificando los siguientes datos:
 - Número del DO
 - AÑO
 - CLIENTE

Donde con esta información básica y sencilla lo llevará a el seguimiento que con anterioridad estaba realizando sin perder tiempo innecesario.

Para garantizar una mayor seguridad en la gestión de la información, se puede implementar un mecanismo adicional: la eliminación automática de los datos duplicados en el "Block de notas" al finalizar la jornada laboral. Este proceso se activará cuando el usuario registre su hora de salida del trabajo, asegurando que cualquier información sensible o confidencial se elimine automáticamente, evitando así posibles brechas de seguridad o filtraciones indeseadas.

En cuanto a las actualizaciones del sistema, es importante encontrar un equilibrio entre mantenerlo actualizado con mejoras y correcciones necesarias, y no interrumpir constantemente las actividades diarias de los usuarios. La propuesta de extender el intervalo entre actualizaciones a cada 15 días o incluso una vez al mes resulta acertada.



De esta manera, se evitarían interrupciones frecuentes en los procesos y entregas, permitiendo a los usuarios concentrarse en sus tareas sin las molestias asociadas a las actualizaciones constantes.

La implementación de un sistema mejorado con funciones de duplicación automática, generación de códigos únicos y eliminación automática, junto con una estrategia de actualización menos intrusiva, representaría un avance significativo en la experiencia del usuario. Estas mejoras no solo aumentarían la eficiencia y seguridad en el manejo de información, sino que también optimizarían el flujo de trabajo diario.

3.4. APORTES A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNPA)

Actualmente el uso de las tecnologías se ha transformado en una de las piezas fundamentales para el crecimiento en el ámbito laboral, haciendo que muchas empresas lleguen a la eficiencia y alta competitividad, sin embargo, es de gran importancia destacar que muchas universidades aún enfrentan grandes retos en cuanto a la incorporación de estas herramientas en los procesos de aprendizaje para el estudiante.

Día a día el mundo avanza a hacia la digitalización, es de suma importancia que la universidad se adapte y haga aprovechamiento de las tecnologías que hoy por hoy están disponibles e integran y preparan al estudiante para el mundo laboral actual.

En este contexto exploraremos la relevancia que logra integrar las tecnologías y actualizaciones en la universidad y como esta iniciativa puede llegar a impactar de forma positiva en la formación académica de los estudiantes

Capacitación al docente: Brindar a cada docente capacitaciones digitales constantes para que estos puedan integrar las tecnologías en cada una de sus clases

Herramientas tecnológicas: asegurar que la universidad brinde los medios necesarios para facilitar el uso de las tecnologías como lo son: el software, computadores con acceso a internet de calidad, aulas virtuales en buen estado entre otros medios.

Colaboración con empresas: Establecer alianzas estratégicas con empresas del sector, las cuales brinden información general para conocer las tecnologías que son utilizadas en el campo laboral y de esta misma forma poder integrarlas en la formación académica de los estudiantes.

De esta forma se lograría garantizar que la universidad incorpore las herramientas necesarias a los estudiantes y que estos puedan adaptarse y por ende destacarse en un entorno laboral cada vez más tecnológico y actualizado.



CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S NIVEL 1 se enfrenta a importantes limitaciones derivadas de la plataforma informática JBOLIVAR, la cual ha pasado de ser una herramienta facilitadora a convertirse en un problema para la eficiencia operativa. Los retrasos crónicos en la tramitación aduanera han generado incumplimientos de plazos, costos adicionales por horas extras y penalizaciones, así como una creciente insatisfacción por parte de los clientes. La falta de funcionalidades clave, las múltiples interrupciones durante las actualizaciones diarias y la ineficiencia general del sistema han llevado a una dependencia excesiva de procesos manuales propensos a errores y a cuellos de botella en la comunicación interna y externa.

Tras analizar detenidamente las distintas funciones desempeñadas en una agencia de aduanas, se ha identificado que la implementación de un nuevo sistema informático especializado podría significar un gran avance en la optimización de los procesos internos, la agencia se beneficiaría enormemente de una herramienta que centralice y agilice todas estas tareas.

Un nuevo sistema integrado permitiría una mayor eficiencia en la coordinación de operaciones aduaneras. La automatización de procesos reduciría errores, agilizaría trámites y facilitaría la toma de decisiones basadas en datos precisos y actualizados.



GLOSARIO

El presente documento incluye un glosario con el propósito de definir de manera precisa y concisa los términos técnicos utilizados en el ámbito. Este recurso se ha desarrollado con la finalidad de facilitar la comprensión y el acceso a la información contenida en el informe, brindando a los lectores una referencia rápida y clara para despejar cualquier duda terminológica que pueda surgir durante su lectura.

- **DO:** Nombre que se le asigna al # del pedido.
- **Agencia de aduanas:** Es una empresa que se encarga de gestionar y facilitar el proceso de importación y exportación de mercancías, asegurándose de que cumplan las regulaciones aduaneras y fiscales.
- **Exportación:** Es el proceso de enviar bienes o servicios a un país a otro para su venta o intercambio.
- **Importación:** Es el proceso de traer bienes o servicios a un país desde el extranjero.
- **JBOLIVAR:** Sistema de la organización en la cual llevan cada uno de los procesos.
- **VUCE:** Ventanilla Única de Comercio Exterior.
- **INVIMA:** Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos.
- **ICA:** Instituto Colombiano Agropecuario.
- **BL:** Bill of lading o documento de embarque.
- **Desaduanamiento:** Es el proceso de liberar mercancías de la aduana, permitiendo su entrada o salida del país tras cumplir con los requisitos legales y el pago de impuestos correspondientes.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carga y Logística | Grupo Aviatur. (s. f.). <https://www.grupoaviatur.com/carga-y-logistica>

Aviatur, P.(s.f.) Aviatur (2023), de Aviatur:
<https://productos.aviatur.com/informe2015.pdf>

CEBALLOS ARROYAVE, J. F. (2016). Gobierno de Colombia. Obtenido de Gobierno de Colombia:
<http://legal.legis.com.co/document.legis?bookmark=bf1ff4a4c99fdb441a2b8f8806c6b1940d6nf9&docid=legcol&viewid=STD-PC>

Grupo Aviatur. (2015). Informe de Gestión y Responsabilidad Social. Obtenido de Informe de Gestión y Responsabilidad Social:
<https://productos.aviatur.com/informe2015.pdf>

Grupo Aviatur. (2016). Grupo Empresarial Aviatur. Obtenido de Grupo Empresarial Aviatur:
<https://www.grupoaviatur.com/acerca-de-nosotros/empresa/organigrama-empresas>

GRUPO AVIATUR. (2022). Agencia de Aduanas Aviatur S.A. - Nivel 1. Obtenido de Agencia de Aduanas Aviatur S.A. Nivel 1: <http://www.agenciadeaduanasaviatur.com/es/politica-de-calidad>

INFORMA COLOMBIA S.A. (2022). INFORMACION DE EMPRESAS. Obtenido de INFORMACION DE EMPRESAS: <https://directorio-empresas.einforma.co/informacion-empresa/agencia-aduanas-aviatur-sa-nivel-1>

ANEXOS

Anexo A. Sistema Jbolivar



Fuente: Página web Aviatur.

Anexo B. Error 503 “primera actualización del sistema”



Error 503--Service Unavailable

From RFC 2068 *Hypertext Transfer Protocol -- HTTP/1.1:*

10.5.4 503 Service Unavailable

The server is currently unable to handle the request due to a temporary overloading or maintenance of the server. The implication is that this is a temporary condition which will be alleviated after some delay. If known, the length of the delay may be indicated in a Retry-After header. If no Retry-After is given, the client SHOULD handle the response as it would for a 500 response.

Note: The existence of the 503 status code does not imply that a server must use it when becoming overloaded. Some servers may wish to simply refuse the connection.





Fuente: Página web Aviatur.

Anexo C. Error 502 “segunda actualización del sistema”

502 Bad Gateway



Fuente: Página web Aviatur.