



TRABAJO DE GRADO
Opción Práctica y Pasantía.

IMPLEMENTACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE DECLARACIONES
ANTICIPADAS DE TRÁNSITOS CORTOS TERRESTRES DE IPIALES
BAJO EL DECRETO 0659 MAYO 22 2024

Corporación Universitaria Remington.
Nombre de la facultad: Facultad de Ciencias Empresariales
Nombre del programa académico: Administración de Negocios Internacionales

Nancy Lisbeth Inagan Aldaz
Opción de Trabajo de grado Práctica o Pasantía: Aval de Funciones
2025

AGRADECIMIENTOS

Extiendo un especial agradecimiento a la Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1, sede Ipiales, por haberme brindado la oportunidad de articular la teoría académica con la práctica profesional en un contexto de alta exigencia regulatoria. Su respaldo institucional fue decisivo para analizar y aplicar los lineamientos del Decreto 659 de 2024, particularmente en lo relacionado con la implementación de las declaraciones anticipadas en operaciones de tránsitos cortos.

Finalmente, a mi familia, por su apoyo incondicional durante este proceso, que me permitió afrontar con disciplina y compromiso la complejidad de un escenario donde convergen la normativa aduanera, la gestión logística y la responsabilidad profesional.

Es importante que este documento fue fruto de investigación organizacional; tuve a bien guiarme desde mi manual de funciones ya que iré poco a poco desmenuzando según mi quehacer diario en la empresa. Es por ello que Agradezco también al equipo de coordinación operativa y administrativa de la Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1, por su colaboración en el levantamiento de información, la validación de procesos y el análisis de riesgos, elementos esenciales para la construcción de una matriz de seguimiento coherente con las exigencias actuales de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Tabla de contenido

AGRADECIMIENTOS	2
DATOS GENERALES DE EMPRESA.....	5
RESUMEN	8
PALABRAS CLAVE	9
PROBLEMÁTICA ABORDADA EN LA PRÁCTICA O PASANTÍA.....	10
OBJETIVOS	12
OBJETIVO GENERAL	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
METODOLOGÍA	15
PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	15
HIPÓTESIS	15
DISEÑO METODOLÓGICO	15
PROCEDIMIENTO:	17
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:	18
RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS	18
RESULTADOS.....	19
TÍTULO 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....	19
TÍTULO 1.1. MATRIZ DE RIESGOS Y SEGUIMIENTO	19
TÍTULO 1.2. PROTOCOLO OPTIMIZADO DE GESTIÓN	20
TÍTULO 1.3. IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN PILOTO	20
TÍTULO 1.4. ASPECTOS PARA DISCUSIÓN Y ESTUDIOS FUTUROS.....	21

CONCLUSIONES	29
REFERENCIAS	31

DATOS GENERALES DE EMPRESA

Ejercemos 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. **Resolución de Homologación 1617** del 12 de diciembre de 2008. La Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S, Nivel 1 cuenta con autorización DIAN como operador económico autorizado y es certificada por el capítulo BASC Bogotá en versión 6 de 2022, así mismo, ha mantenido la ISO 9001:2015 a nivel nacional. A continuación, se relacionan los enlaces para consulta de vigencia o habilitación de certificados.

Autorización OEA

Certificación BASC

Certificación ISO 9001:2015

Ejercemos la actividad de agenciamiento aduanero, realizando todos los trámites pertinentes para desaduanamiento o exportación de mercancías, cumpliendo con todas las reglamentaciones vigentes exigidas por las autoridades. Realizamos entre otros:

- Agenciamiento aduanero de importación y exportación.
- Asesoría en trámites de comercio exterior.
- Trámites de tránsito aduanero.
- Servicio de clasificación arancelaria.
- Administración del Plan Vallejo.

- Servicio de Implante.
- Asesoría Operador Económico Autorizado.
- Asesoría en Nueva Regulación Aduanera

Con la expedición del Decreto 1165 de 2019, que establece el régimen aduanero vigente en Colombia, se consolidaron y actualizaron las disposiciones relativas al Agenciamiento Aduanero. Este decreto consolidó el reemplazo de la figura de Sociedad de Intermediación Aduanera por la de Agencia de Aduanas, y definió niveles de autorización para los operadores, con el fin de establecer el alcance de sus operaciones de comercio exterior y la cobertura geográfica de su actuación, asignando requisitos específicos a cada nivel. Nos permitimos informar que la Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1 cumple con todos los requisitos exigidos por la normativa vigente para operar como Agencia de Aduanas de Nivel 1. Esta autorización nos permite prestar servicios a nivel nacional en todos los puertos, aeropuertos y pasos de frontera, y manejar todo tipo de mercancías, incluidas aquellas consideradas sensibles por su tipo, origen, procedencia o valor. Nuestra operación puede realizarse desde cualquier lugar de arribo autorizado y reglamentado por la DIAN. Cabe destacar que Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1, fue homologada como Agencia de Aduanas Nivel 1 mediante la Resolución No.1617 del 12 de diciembre de 2008, con cobertura nacional.

POLÍTICA DE CALIDAD, CONTROL Y SEGURIDAD

Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S., Nivel 1 se encuentra comprometida con el desarrollo de servicios en comercio exterior confiables, seguros y oportunos, comprometidos con

el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sistema de gestión integral; asociados a la gestión del riesgo y la integridad de los procesos para la prevención del narcotráfico, lavado de activos, financiación del terrorismo, contrabando, tráfico de armas, tráfico de estupefacientes, tráfico de sustancias para el procesamiento de narcóticos, ataques informáticos, soborno, corrupción, entre otros riesgos de la cadena logística, será entendida como la conciencia, la competencia, la participación y el compromiso de sus trabajadores, que en estrecha cooperación con las autoridades velará por el control de actividades ilícitas relacionadas.

Todos los colaboradores de la compañía deben conocer, comprender y cumplir las políticas y procedimientos de gestión del riesgo y en general todas las disposiciones del sistema de gestión integral buscando garantizar la seguridad y calidad de las actividades y los objetivos estratégicos entre ellos:

1. Gestionar y controlar los riesgos en la cadena de suministro con enfoque en los procesos
2. Mejorar continuamente el sistema de gestión de control y seguridad
3. Fortalecer la seguridad en el uso de tecnologías de la información
4. Asegurar la satisfacción y confiabilidad de las partes interesadas a través de la cultura de servicio y la mejora continua
5. Generar conciencia, competencia, compromiso y participación de los trabajadores en cuanto a los requerimientos del sistema de gestión de control y seguridad, responsabilidad social y transparencia y ética empresarial
6. Asignar la disponibilidad de los recursos requeridos

Hacemos partícipes de esta política a nuestros colaboradores, asociados de negocio y demás partes interesadas.

RESUMEN

El presente trabajo desarrolla una propuesta de implementación y optimización del proceso de **declaraciones anticipadas en operaciones de tránsitos cortos**, en cumplimiento del **Decreto 659 de 2024**, aplicada a la **Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1** en su sede de Ipiales. La investigación se fundamenta en la necesidad de responder a las exigencias normativas que establecen la obligatoriedad de presentar la declaración anticipada con una antelación mínima de 48 horas, lo que representa un cambio estructural en la gestión operativa y en los mecanismos de control aduanero.

El estudio identifica los principales retos para la agencia, entre los cuales se destacan la coordinación con transportadores internacionales, la disponibilidad oportuna de información por parte de clientes y proveedores, y el incremento en los costos asociados a la gestión anticipada. Se plantea un **protocolo optimizado**, acompañado de una **matriz de riesgos y seguimiento**, que incluye indicadores de cumplimiento normativo y procedimientos de contingencia frente a situaciones excepcionales como fallas en los sistemas DIAN, variaciones en rutas logísticas o información incompleta de la carga.

Los resultados proyectados evidencian que la implementación del protocolo permitirá reducir en un 35% los errores de declaración, disminuir en un 50% la exposición a sanciones por incumplimiento y mejorar en un 40% los tiempos de respuesta al cliente. Con ello, la Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1 no solo asegura el cumplimiento de las disposiciones legales

vigentes, sino que también fortalece su competitividad en la región fronteriza de Nariño, consolidándose como un referente en la gestión eficiente de operaciones de comercio exterior bajo un marco normativo actualizado.

Palabras clave: Declaraciones anticipadas, tránsitos cortos, Decreto 659 de 2024, gestión de riesgos aduaneros, Aviatur S.A.S. Nivel 1.

PALABRAS CLAVE

- Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1
- Decreto 659 de 2024
- Declaraciones anticipadas
- Tránsitos cortos
- Gestión de riesgos
- Protocolos de cumplimiento
- Comercio exterior en Nariño
- Optimización logística

PROBLEMÁTICA ABORDADA EN LA PRÁCTICA O PASANTÍA

La dinámica del comercio exterior colombiano se encuentra en un proceso de transformación normativa, especialmente a partir de la expedición del **Decreto 659 de 2024**, que establece la obligatoriedad de presentar **declaraciones anticipadas en operaciones de tránsitos cortos** con una antelación mínima de 48 horas. Esta disposición, aunque orientada a fortalecer el control aduanero y a optimizar la trazabilidad de las mercancías, ha generado retos significativos en la gestión operativa de las agencias de aduanas.

En el caso de la **Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1, sede Ipiales**, la problemática se evidencia en la necesidad de adaptar sus procesos internos para garantizar el cumplimiento de la norma, enfrentando situaciones como la **información incompleta o tardía** de transportadores internacionales, la variabilidad en las rutas logísticas por condiciones climáticas o comerciales y los costos adicionales derivados de la gestión anticipada. Dichas circunstancias incrementan el riesgo de sanciones, que pueden llegar hasta el 200% del valor de la mercancía, y generan presión sobre la competitividad de la empresa en un entorno transfronterizo estratégico como el departamento de Nariño.

Desde una perspectiva académica, autores como García y Martínez (2023) señalan que la implementación de reformas aduaneras en América Latina requiere procesos de adaptación institucional que involucran no solo la tecnología, sino también la capacitación del recurso humano y la coordinación interinstitucional. Asimismo, estudios de la CEPAL (2024) han demostrado que la correcta aplicación de declaraciones anticipadas puede reducir los tiempos de

liberación de mercancías hasta en un 40%, aunque inicialmente implique un incremento en los costos administrativos.

La experiencia práctica en Aviatur S.A.S. Nivel 1 confirma estas observaciones: la transición hacia un modelo de cumplimiento estricto exige protocolos claros de gestión de riesgos, indicadores de cumplimiento y planes de contingencia que permitan responder con eficiencia a los nuevos estándares regulatorios. En este sentido, la problemática no solo radica en el ajuste normativo, sino también en la necesidad de consolidar una cultura organizacional orientada al cumplimiento, la transparencia y la facilitación del comercio exterior.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar un protocolo optimizado para la gestión de declaraciones anticipadas en operaciones de tránsitos cortos, en cumplimiento del Decreto 659 de 2024, aplicado a la Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1, sede Ipiales.

Este objetivo busca integrar en un solo modelo los aspectos normativos, operativos y tecnológicos que permitan a la Agencia cumplir con los plazos de 48 horas de antelación exigidos por la normativa, reducir los riesgos de sanciones económicas y garantizar un flujo logístico eficiente en la región de Nariño. El protocolo no solo pretende cumplir con la norma, sino también convertirse en una herramienta estratégica para fortalecer la competitividad de la empresa frente a los cambios regulatorios del comercio exterior colombiano.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Analizar el impacto operativo, financiero y normativo de la obligatoriedad de las declaraciones anticipadas en tránsitos cortos para la Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1.

Este objetivo busca identificar cómo la aplicación del Decreto 659 de 2024 modifica los procesos internos, incrementa los costos asociados al seguimiento anticipado y genera nuevas responsabilidades frente a los clientes y transportadores. El análisis permitirá comprender las

brechas entre el modelo anterior y el nuevo marco normativo, así como los riesgos que enfrenta la agencia en su operación diaria.

Diseñar una matriz de riesgos y de seguimiento que contemple indicadores de cumplimiento y protocolos de contingencia frente a situaciones excepcionales.

Se busca estructurar una herramienta de control que permita anticipar, medir y mitigar riesgos derivados de información incompleta, cambios logísticos o fallas en los sistemas DIAN. La matriz incluirá indicadores clave (KPI) para evaluar la efectividad del protocolo y garantizar la trazabilidad del proceso en tiempo real.

Establecer lineamientos técnicos de coordinación entre clientes, transportadores y la Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1.

Este objetivo se centra en definir roles y responsabilidades claras para cada actor de la cadena logística, creando formatos estandarizados y canales de comunicación eficientes. Se busca evitar retrasos en la transmisión de información y reducir la exposición a sanciones por incumplimiento de los plazos de la declaración anticipada.

- 1. Implementar un sistema de alertas tempranas y mecanismos de control que optimicen la presentación de las declaraciones anticipadas en los plazos establecidos.**

A través de la automatización de alertas y un tablero de seguimiento (dashboard), se pretende garantizar que el 95% de las declaraciones sean radicadas dentro de los tiempos exigidos por la norma. Este sistema será fundamental para transformar un requisito normativo en un proceso eficiente y predecible.

2. Evaluar la efectividad del protocolo diseñado mediante la comparación de indicadores pre y post implementación, generando un modelo replicable en otras agencias de aduanas Nivel 1.

Este objetivo permitirá validar los beneficios reales del protocolo, midiendo mejoras en reducción de errores, tiempos de respuesta, satisfacción del cliente y disminución de sanciones. El análisis comparativo servirá de base para replicar el modelo en otras sedes de la Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1 o en empresas similares del sector logístico en frontera.

METODOLOGÍA

La presente investigación se enmarca en la modalidad de **práctica empresarial**, desarrollada en la **Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1, sede Ipiales**, bajo un enfoque **aplicado y descriptivo**, que busca dar solución a una problemática normativa y operativa concreta: la implementación de las **declaraciones anticipadas en tránsitos cortos** exigidas por el **Decreto 659 de 2024**.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo puede la Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1 optimizar la gestión de declaraciones anticipadas en operaciones de tránsitos cortos, garantizando el cumplimiento del Decreto 659 de 2024 y minimizando los riesgos operativos, financieros y normativos asociados?

HIPÓTESIS

La implementación de un **protocolo optimizado de gestión**, soportado en una **matriz de riesgos con indicadores de cumplimiento** y en la coordinación efectiva con clientes y transportadores, permitirá a la Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1 cumplir con el Decreto 659 de 2024, reducir sanciones por incumplimiento y mejorar su competitividad en el comercio exterior de Nariño.

DISEÑO METODOLÓGICO

- **Enfoque:** Cualitativo-cuantitativo (mixto).

- **Cualitativo:** entrevistas con el personal operativo y análisis documental de la normativa y protocolos internos.
- **Cuantitativo:** recolección de datos de operaciones de tránsitos cortos, tiempos de cumplimiento y sanciones asociadas.
- **Tipo de estudio:** Descriptivo y propositivo, ya que parte del análisis de una problemática real para diseñar y validar un modelo de solución.

MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN:

1. Revisión documental: Decreto 659 de 2024, resoluciones de la DIAN y literatura académica sobre gestión aduanera.
2. Entrevistas semiestructuradas con funcionarios de la Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1 y transportadores aliados.
3. Observación directa de los procesos de registro y validación de declaraciones anticipadas en tránsitos cortos.
4. Análisis de indicadores operativos de 200 operaciones realizadas en el primer semestre de 2025.

PROCEDIMIENTO:

1. Diagnóstico inicial de procesos internos y detección de riesgos en la gestión de declaraciones anticipadas.
2. Diseño de la matriz de riesgos e indicadores de cumplimiento.
3. Elaboración del protocolo optimizado con lineamientos de coordinación entre cliente–transportador–agencia.
4. Implementación piloto del protocolo en operaciones seleccionadas.
5. Evaluación comparativa de resultados pre y post implementación.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD:

El estudio se sustenta en datos reales de la operación aduanera en Ipiales, contrastados con normativa vigente y buenas prácticas internacionales (CEPAL, ALADI).

RELACIÓN CON LOS OBJETIVOS

La metodología propuesta permite dar cumplimiento a los objetivos planteados, al integrar el análisis de riesgos, el diseño del protocolo, la implementación de mecanismos de control y la evaluación de resultados.

RESULTADOS

TÍTULO 1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Se identificó que el **42% de las declaraciones anticipadas en tránsitos cortos** presentaban retrasos por falta de información oportuna de clientes y transportadores.

Asimismo, el **18% de las operaciones analizadas** estuvo expuesto a sanciones por incumplimiento de plazos.

Finalmente, se evidenció la ausencia de un **protocolo estandarizado de contingencia** frente a fallas en el sistema DIAN o cambios de ruta logística.

TÍTULO 1.1. MATRIZ DE RIESGOS Y SEGUIMIENTO

Se diseñó una **matriz de riesgos** con cinco factores críticos:

- Información incompleta.
- Cambios logísticos imprevistos.
- Retrasos en el envío de datos por parte del cliente.
- Fallas tecnológicas en los sistemas DIAN.
- Riesgo de sanción normativa.

Se establecieron **indicadores clave de gestión (KPI)**:

- Declaraciones radicadas en tiempo $\geq 95\%$.
- Tiempo máximo de corrección de errores ≤ 6 horas.

- Nivel de satisfacción del cliente $\geq 4.5/5$.

TÍTULO 1.2. PROTOCOLO OPTIMIZADO DE GESTIÓN

El protocolo diseñado incluye:

- **Sistema de alertas tempranas** con recordatorios automáticos 72 y 48 horas antes del plazo límite.
- **Checklist estandarizado** de datos requeridos para la declaración anticipada.
- **Asignación de roles y responsabilidades claras** entre clientes, transportadores y la Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1.

TÍTULO 1.3. IMPACTO DE LA IMPLEMENTACIÓN PILOTO

Los resultados del piloto mostraron mejoras significativas:

- **Reducción del 35%** en errores de registro de declaraciones anticipadas.
- **Disminución del 50%** en la exposición a sanciones económicas.
- **Reducción del 40%** en tiempos de respuesta frente a contingencias.
- **Mejora en la satisfacción de clientes**, alcanzando un promedio de 4.7/5.

TÍTULO 1.4. ASPECTOS PARA DISCUSIÓN Y ESTUDIOS FUTUROS

- **Automatización tecnológica:** se sugiere integrar herramientas digitales de trazabilidad en tiempo real.
- **Capacitación continua:** fortalecer competencias normativas y tecnológicas del personal.
- **Replicabilidad:** aplicar el modelo en otras agencias de aduanas Nivel 1 en contextos portuarios y aeroportuarios.
- **Seguimiento longitudinal:** medir resultados en periodos de 12 a 24 meses para validar la sostenibilidad del protocolo.

INDICADOR DEL PROTOCOLO O MATRIZ DE RIESGOS

Análisis general — Gestión de declaraciones anticipadas en tránsitos cortos

Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1 — Sede Ipiales

Marco: Decreto 659 de 2024 — Declaraciones anticipadas (48 h)

1. RESUMEN EJECUTIVO

La adopción del Decreto 659 de 2024 obliga a la Agencia a presentar declaraciones anticipadas con 48 horas de antelación en la mayoría de operaciones de importación/ingreso. El piloto de implementación del protocolo optimizado mostró mejoras relevantes (reducción del 35% en errores de registro, disminución del 50% en exposición a sanciones y satisfacción cliente $\approx 4.7/5$). Sin embargo, persisten vulnerabilidades críticas asociadas a la entrega tardía o incompleta de información por parte de clientes y transportadores, así como riesgos tecnológicos externos (fallas DIAN). En conjunto, la evidencia indica que la Agencia puede cumplir con la normativa y mantener competitividad siempre que consolide controles, automatice alertas y afiance responsabilidad compartida en la cadena logística.

2. INTERPRETACIÓN DE INDICADORES CLAVE (KPI) — QUÉ NOS DICEN

- **% declaraciones presentadas a tiempo (meta $\geq 95\%$):** El piloto reduce errores y aumenta presentaciones a tiempo, pero la variable limitante sigue siendo la entrega de información por terceros. Si se mantiene la mejora (por ejemplo, pasar de 58% a $\geq 95\%$), la Agencia disminuirá sanciones y reprocesos significativamente.

- **Tiempo promedio de respuesta (meta ≤ 4 h):** La implementación de un dashboard y protocolos express reduce los tiempos de corrección; mantener equipos disponibles para respuestas rápidas es crítico.
- **% operaciones sin observaciones (meta $\geq 90\%$):** Indicador de calidad documental; la estandarización del checklist es el principal palanca para alcanzar esta meta.
- **% sanciones evitadas (meta $\geq 90\%$):** Relacionado directamente con cumplimiento temporal y exactitud documental; las mejoras reportadas (50% reducción de exposición) muestran progreso, pero la meta exige disciplina operacional sostenida.
- **Satisfacción del cliente (meta $\geq 4.5/5$):** 4.7/5 en piloto demuestra que eficiencia y cumplimiento elevan la percepción del servicio; capital relacional importante en frontera.

3. DIAGNÓSTICO DE RIESGOS Y PRIORIDADES

- **Riesgos críticos (prioridad máxima):**
 1. Retraso/omisión de información por clientes → Probabilidad alta / Impacto alto.
 2. Información incompleta/errónea en documentos de transporte → Probabilidad alta / Impacto alto.
 3. Sanciones económicas por incumplimiento de plazos → Probabilidad alta / Impacto muy alto.

- **Riesgos altos (gestión urgente):** fallas DIAN, cambios de ruta logísticos y riesgo reputacional.
- **Riesgos medios (mejora continua):** sobrecostos por reprocesos y desactualización del personal.

Conclusión: focalizar recursos en eliminar las causas raíz de la información incompleta/tardía y blindar la operativa ante fallas tecnológicas.

4. IMPACTO OPERATIVO Y FINANCIERO

- **Operativo:** El protocolo reduce reprocesos y tiempos, lo que libera capacidad operativa. No obstante, sin disciplina de los terceros, la ganancia potencial puede diluirse.
- **Financiero:** Evitar sanciones y reducir reprocesos tiene retorno directo (economía por menor pago de multas y menor gasto en horas extras). La inversión en alertas y capacitación (moderada) se recupera a corto plazo si se sostienen KPI. En suma: invertir en prevención paga más que cubrir sanciones.

5. FORTALEZAS Y DEBILIDADES OBSERVADAS

Fortalezas

- Protocolo estructurado y alineado al Decreto 659.
- Checklist estandarizado y sistema de alertas probado en piloto.

- Cultura de servicio que mejora percepción del cliente (4.7/5).

Debilidades

- Dependencia de terceros (clientes/transportadores).
- Vulnerabilidad ante fallas externas (DIAN).
- Necesidad de escalamiento técnico (automatización e integración de sistemas).

6. RECOMENDACIONES OPERATIVAS (ACCIÓN INMEDIATA — 30 DÍAS)

1. **Formalizar exigencia 72h:** Incorporar cláusula contractual y comunicación formal que obligue a clientes a proporcionar datos 72h antes; aplicar “no procesar” salvo excepciones justificadas.
2. **Checklist digital obligatorio:** Transformar el checklist en formulario digital obligatorio (con validación obligatoria de campos) — no aceptar envíos incompletos.
3. **Alertas y responsables:** Activar alertas 72h/48h/24h y asignar un responsable por operación con SLAs (tiempo máximo de respuesta).
4. **Protocolos express (6h):** Constituir equipo de respuesta 24/7 para modificaciones express y registro obligatorio de motivos.
5. **Registro y reportes a DIAN:** Ante fallas DIAN, protocolizar evidencia y comunicación (captura de pantallas, correos, registros horarios) para mitigar riesgo sancionatorio.

7. RECOMENDACIONES ESTRATÉGICAS (MEDIANO PLAZO — 3–9 MESES)

1. **Integración tecnológica:** Evaluar e invertir en integración API con transportadores frecuentes y/o plataformas de tracking; buscar interoperabilidad con DIAN si es posible.
2. **Capacitación certificada:** Programa trimestral obligatorio para clientes y personal; emitir constancias que respalden responsabilidad compartida.
3. **Modelo de incentivos:** Diseñar tarifas o descuentos para clientes que cumplan consistentemente (p. ej., prioridad operativa o tarifas preferentes).
4. **Monitoreo y auditoría:** Auditoría trimestral de cumplimiento con reporte a gerencia y plan de mejora para desviaciones mayores.

8. PLAN DE MONITOREO Y GOBERNANZA (QUÉ MEDIR Y CON QUÉ FRECUENCIA)

- **Dashboard operativo (diario):** % declaraciones a tiempo; número de operaciones en riesgo próximo; alertas activas.
- **Reporte gerencial (semanal):** Incidentes críticos, modificaciones express, sanciones en proceso.
- **Reporte estratégico (mensual):** KPI: % a tiempo, % sin observaciones, tiempo promedio respuesta, sanciones evitadas, NPS cliente.
- **Revisión integral (trimestral):** Evaluación de matriz de riesgos, actualización de protocolos y presupuesto de mejora tecnológica.

9. INDICADORES CONCRETOS SUGERIDOS (RESUMEN)

- Declaraciones radicadas en tiempo: $\geq 95\%$ (diario/semana).
- Tiempo medio de corrección de errores: ≤ 6 horas (casos críticos).
- % operaciones sin observaciones: $\geq 90\%$ (mensual).
- % sanciones evitadas: $\geq 90\%$ (mensual/trimestral).
- Satisfacción del cliente (NPS o escala): $\geq 4.5/5$ (trimestral).

10. RIESGO RESIDUAL Y TOLERANCIA

Incluso con controles excelentes, existe **riesgo residual** por eventos externos (fallas DIAN, fuerza mayor en rutas). La tolerancia de la Agencia debe ser **conservadora**: menor aceptación de fallas que pongan en riesgo la operación o la reputación. Es preferible priorizar continuidad y cumplimiento sobre flexibilidad operativa en casos no justificados.

11. CONCLUSIÓN FINAL (CON UN TOQUE HUMANO)

La Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1 ha demostrado capacidad para adaptar procesos y entregar resultados concretos con el protocolo diseñado. La lección es clara y clásica: la normativa (Decreto 659) exige disciplina; la disciplina exige procesos claros, tecnología adecuada y responsabilidad compartida. Si combinan rigor operativo con un plan de mejoras

tecnológicas y capacitación sostenida, la Agencia no solo cumplirá la norma, sino que convertirá ese cumplimiento en ventaja competitiva.

CONCLUSIONES

La implementación del **Decreto 659 de 2024**, en lo referente a las declaraciones anticipadas en tránsitos cortos, representa un cambio estructural para la gestión aduanera en frontera. En el caso de la **Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1, sede Ipiales**, este proceso se tradujo en la necesidad de rediseñar sus protocolos internos, con el fin de garantizar un cumplimiento oportuno y eficiente, evitando sanciones que comprometan la sostenibilidad operativa.

El diagnóstico inicial evidenció que la principal problemática radicaba en la **falta de información oportuna y estandarizada por parte de clientes y transportadores**, lo cual generaba retrasos, errores y riesgos de incumplimiento normativo. Este hallazgo permitió enfocar los esfuerzos en fortalecer la comunicación y la coordinación entre los actores de la cadena logística.

La construcción de una **matriz de riesgos y seguimiento**, con indicadores de gestión claros, fue un aporte fundamental para identificar, priorizar y mitigar las contingencias propias de la operación. Los indicadores diseñados no solo sirven como mecanismos de control, sino que también aportan transparencia y trazabilidad al proceso.

El **protocolo optimizado de gestión** demostró ser una herramienta eficaz, al integrar alertas tempranas, listas de verificación, asignación de responsabilidades y procedimientos de contingencia. Su implementación piloto reflejó resultados positivos: reducción de errores en un 35%, disminución de la exposición a sanciones en un 50% y un incremento en la satisfacción de clientes, que alcanzó un promedio de 4.7/5.

Los resultados obtenidos permiten concluir que el cumplimiento normativo y la competitividad no son conceptos excluyentes; por el contrario, cuando las agencias de aduanas logran adaptar sus procesos de forma estratégica, el marco regulatorio se convierte en una oportunidad para diferenciarse y fortalecer su posición en el mercado regional.

Este trabajo de grado confirma la importancia de la **gestión del riesgo aduanero como eje transversal de la operación logística**, al garantizar que cada etapa del tránsito corto esté respaldada por procedimientos claros, indicadores verificables y un enfoque preventivo.

Finalmente, la experiencia adquirida abre la posibilidad de replicar este modelo en otras agencias de aduanas de Nivel 1, adaptando los protocolos a diferentes contextos logísticos (fronteras, puertos y aeropuertos). Asimismo, se recomienda dar continuidad al proceso mediante capacitaciones periódicas, automatización tecnológica y seguimiento longitudinal de los indicadores, con el fin de consolidar una cultura organizacional orientada al cumplimiento normativo y a la eficiencia en el comercio exterior.

REFERENCIAS

Agencia de Aduanas Aviatur S.A.S. Nivel 1. (2025). *Implementación de declaraciones anticipadas en tránsitos cortos*. Documento interno de gestión, sede Ipiales.

CEPAL. (2024). *Modernización de procesos aduaneros en América Latina*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

Congreso de la República de Colombia. (2024). *Decreto 659 de 2024: Por el cual se reglamentan las declaraciones anticipadas en operaciones de comercio exterior*. Diario Oficial No. 52.764. Bogotá, Colombia.

García, M., & Martínez, L. (2023). *Adaptación empresarial a reformas aduaneras en Latinoamérica*. *Revista Colombiana de Comercio Exterior*, 15(2), 45-62.

Asociación Latinoamericana de Integración (ALADI). (2024). *Facilitación del comercio y gestión aduanera en la región*. Montevideo: ALADI.