

Plan De Mejora Empresarial.

Agencia de aduanas profesional S.A.S - Nivel 1 - SIAP.

Julian Mackleyn Muñoz Muñoz.

Tutor: Docente Gloria Stella Acuña Daza.

Universidad Santo Tomas

Facultad de Negocios Internacionales

Seccional Tunja Boyacá

15/08/2024

Contenido

Tabla de contenido

Resumen.....	4
Palabras clave.....	4
Abstract	5
Key Words.	5
Introducción	5
Justificación.....	6
Preguntas de reflexión.....	8
Objetivos	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos	8
Estudio de la empresa.....	9
Misión.	9
Visión.....	9
Valores corporativos	9
Ventaja competitiva.	10
Posicionamiento en el mercado y experiencia.	10
Identificación del Plan de Mejora	13

Matrices.....	15
MEFI	16
MEFE.....	17
Objetivos.	18
Objetivo general.....	18
Objetivos específicos.	18
Iniciativas estratégicas.	19
Metas del plan de mejora.	19
Estrategias para implementar el plan de mejora.	20
Cronograma.....	20
Conclusión.	22
Referencias.....	23

Resumen

El presente documento tiene como objetivo presentar un plan de mejora que facilite una comunicación eficiente entre los clientes y la agencia de aduanas SIAP. Este plan busca optimizar el flujo de información documental, garantizando la correcta gestión de las solicitudes realizadas por los clientes. De este modo, se pretende ofrecer una experiencia más satisfactoria durante el proceso de importación, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos para la elaboración de los documentos requeridos.

Desde una perspectiva interna, el plan también busca mejorar la eficiencia operativa del equipo de SIAP, disminuyendo errores en la elaboración de documentos y evitando la acumulación de tareas que generan sobrecarga laboral. Esto permitirá a los empleados concentrarse en actividades estratégicas y ofrecer un servicio de mayor calidad.

Esta iniciativa es clave para fortalecer la competitividad de SIAP en el sector aduanero, donde la precisión y la agilidad en la gestión documental son determinantes para la satisfacción del cliente y el cumplimiento normativo. Una comunicación eficiente no solo optimiza los procesos internos, sino que también posiciona a SIAP como un aliado confiable en la cadena logística, contribuyendo a la eficiencia del comercio internacional y al fortalecimiento del sector.

Palabras clave

Comunicación, optimizar, información, gestión, importación, eficiencia, equipo, errores, sobrecarga, estratégicas y calidad.

Abstract

The objective of this document is to present an improvement plan that facilitates efficient communication between clients and the SIAP customs agency. This plan seeks to optimize the flow of documentary information, guaranteeing the correct management of requests made by clients. In this way, the aim is to offer a more satisfactory experience during the import process, ensuring compliance with the deadlines established for the preparation of the required documents.

From an internal perspective, the plan also seeks to improve the operational efficiency of the SIAP team, reducing errors in the preparation of documents and avoiding the accumulation of tasks that generate work overload. This will allow employees to focus on strategic activities and offer higher quality service.

Key Words.

Communication, optimize, information, management, import, efficiency, team, errors, overload, strategic and quality.

Introducción

El comercio internacional es un pilar fundamental en la economía global, y su correcto funcionamiento depende en gran medida de la gestión eficiente de los procesos aduaneros. Las agencias de aduanas cumplen un papel crucial en la facilitación del comercio exterior, asegurando el cumplimiento de regulaciones y normativas para la importación y exportación de mercancías.

No obstante, el crecimiento del sector, el avance tecnológico, el aumento de la competencia y los constantes cambios en las normativas han generado nuevos desafíos que requieren estrategias de mejora y adaptación. En particular, la eficiencia operativa, la comunicación interna y la gestión documental han sido identificadas como áreas críticas en la agencia. La falta de comunicación

entre las diferentes sedes, el manejo inadecuado de herramientas tecnológicas y la sobrecarga laboral en algunos procesos han afectado la agilidad y efectividad del servicio.

En un entorno cada vez más exigente y dinámico, SIAP busca no solo optimizar sus procesos internos, sino también consolidarse como una agencia aduanera innovadora, ágil y eficiente. La implementación de este plan de mejora contribuirá a fortalecer su posicionamiento en el sector, incrementar su capacidad de respuesta y adaptabilidad, y garantizar un servicio de alta calidad que responda a las necesidades del comercio exterior.

Siendo la innovación un elemento esencial de la reforma y la modernización sostenibles de las aduanas, puesto que permite asegurar el cumplimiento de todas las funciones de las mismas, permitiendo confrontar los desafíos y aprovechar las oportunidades que ofrece el comercio internacional (oma, 2013b)

Justificación

La eficiencia y la agilidad en los diferentes procesos aduaneros hacen parte fundamental de la buena experiencia que se le debe brindar a los clientes cuando buscan este tipo de entidades para el diligenciamiento y desarrollo de los documentos requeridos para la importación, nacionalización y circulación de productos. Las agencias de aduanas, por lo tanto, se convierten en un actor clave dentro de la cadena del comercio exterior, impactando directamente la competitividad y el desempeño económico del sector.

En términos económicos, la optimización de la comunicación y el flujo documental no solo reduce costos operativos al minimizar errores y reprocesos, sino que también permite acelerar los tiempos de nacionalización y despacho de mercancías. Esto se traduce en una ventaja competitiva tanto para SIAP como para sus clientes, quienes pueden reducir costos asociados a demoras en bodegaje, penalizaciones por incumplimientos o pérdidas derivadas de tiempos de espera

prolongados. Una agencia de aduanas eficiente es un aliado estratégico para las empresas importadoras y exportadoras, contribuyendo a la fluidez del comercio y a la reducción de barreras operativas que podrían afectar la competitividad del país en los mercados internacionales.

Las aduanas desempeñan un papel esencial garantizando un equilibrio permanente entre la protección de la sociedad y la simplificación de los intercambios comerciales (Zamora y Navarro, 2015)

Desde la perspectiva tecnológica, la implementación de herramientas digitales para la gestión documental y la comunicación interna y externa es crucial para garantizar la agilidad y seguridad en los procesos. La adopción de plataformas de automatización, software de gestión aduanera y sistemas de trazabilidad documental no solo optimiza la operatividad, sino que también fortalece la capacidad de SIAP para cumplir con las normativas vigentes, asegurando transparencia y precisión en la información suministrada a la DIAN y demás entidades regulatorias. En un entorno donde la digitalización avanza rápidamente, una agencia que innove en la optimización de sus procesos tecnológicos logrará diferenciarse frente a la competencia, ofreciendo un servicio más eficiente, seguro y confiable para sus clientes.

En un mercado donde la rapidez y la exactitud en los procesos aduaneros son determinantes para el éxito de las operaciones comerciales, la implementación de este plan fortalece la posición de SIAP frente a sus competidores. Un servicio eficiente y tecnológicamente actualizado no solo refuerza la confianza de los clientes, sino que también permite a SIAP responder con mayor flexibilidad a los cambios en la regulación y a las exigencias del comercio exterior. Esto posiciona a la agencia como una opción preferida en el sector, garantizando su sostenibilidad y crecimiento en un entorno altamente competitivo.

Preguntas de reflexión

¿La eficacia y agilidad en los procesos hará que los clientes quieran permanecer trabajando con la agencia de aduanas?

¿El cargue de los documentos pertinentes y la solicitud de los procesos con tiempo y antelación, ayudará a la agilidad y eficiencia de los procesos?

¿La comunicación asertiva entre las demás regionales y los clientes, generaran un mejor flujo de trabajo para los coordinadores de clasificación y registros?

¿La implementación de herramientas tecnológicas para la gestión documental y la automatización de procesos contribuirá a una administración más eficiente y a una mayor competitividad de la agencia frente a otras del sector?

Objetivos

Objetivo general

Generar y otorgar un plan de mejora que haga que la agencia de aduanas optimice el flujo de trabajo, dando así un servicio eficiente y agradable a los clientes, por medio de estrategias de comunicación, dialogo y del correcto manejo de los recursos humanos con los que se cuenta.

Objetivos específicos

- Identificar la problemática interna que genera una mala comunicación documental entre el cliente y los trabajadores.
- Implementar estrategias de seguimiento a la documentación brindada por los coordinadores y clientes para la realización de los procesos de clasificación y registros.
- Diseñar una estrategia que permita equilibrar la atención a procesos prioritarios sin afectar el flujo normal de operaciones.

Estudio de la empresa.

Misión.

Somos una empresa de servicios en Comercio Internacional que, como partícipes de una cadena de suministros de servicios logísticos, y bajo criterios de competitividad y legalidad, damos soluciones acertadas para el manejo de operaciones de comercio exterior.

Buscamos la satisfacción total del cliente a través de la calidad y servicio integral confiable y eficiente, aportando al desarrollo económico del país y de nuestros clientes de todos los sectores económicos, con la participación de un recurso humano idóneo y altamente calificado, y de una infraestructura tecnificada. Así, pretendemos fortalecernos financieramente y lograr una cultura organizacional que nos asegure un desarrollo permanente. (Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

Visión

Lograr y mantener la excelencia en la prestación del Servicio de Agenciamiento Aduanero, que nos permita ser Líderes en el mercado objetivo. (Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

Valores corporativos

- Ética.
- Legalidad.
- Voluntad de Servicio.
- Honestidad.
- Respeto.
- Calidad.

- Responsabilidad Social.

” (Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

Ventaja competitiva.

- Contamos con un Sistema de Gestión del Riesgo enfocado en procesos, lo que nos permite: Identificar, Analizar y Administrar el Riesgo de las operaciones, facilitando el establecimiento de Estrategias de Control.
- Paralelo a la Gestión del Riesgo nos encontramos en proceso de implementación para aplicar a la calificación OEA Agentes de Aduana, basados en un sistema seguro, con el acompañamiento de la organización BASC y Asesores Externos.
- Implementación de plataformas como CUSTOM y SGO para la optimización de la asignación y el desarrollo de los procesos de importación y exportación.
- Personal altamente capacitado en el manejo de las diferentes entidades participantes de la VUCE.
- Se cuenta con la capacidad de realizar procesos con una cantidad de ítems mayor a 100.

(Agencia de Aduanas Profesional - SIAP, 2025)

Posicionamiento en el mercado y experiencia.

SIAP es un agencia de asesoramiento aduanero, con una experiencia de 25 años en el mercado colombiano, efectiva y confiable ante sus clientes, su especialidad es el manejo de operaciones de comercio como las exportaciones, importaciones y tránsito de productos donde su confiabilidad se basa en la experiencia y trayectoria en el sector aduanero, lo que les permite brindar el mejor servicio profesional a los clientes, así como también destaca su compromiso con

la calidad y seguridad de los procesos aduanero que brinda, ya que cuenta con la certificación BASC e implementa tecnologías que agilizan las operaciones de TDA.

Otra de las facetas que presenta es una serie de servicios especiales como el manejo de proyectos especiales, la oferta de servicios in-house, el control de importaciones temporales, el control y el manejo de OEA y UATS, o el outsourcing en comercio exterior, “Las empresas certificadas como OEA tienen procesos aduaneros más rápidos, con menos inspecciones y tarifas preferenciales”. (Roldan, 2024)

La propia página de la empresa pone de manifiesto su disponibilidad hacia el cliente, con un formulario de contacto para la radicación de facturas e instrucciones para la consulta en una dirección de correo electrónico. Acto seguido, la web incluye la dirección de la empresa, los teléfonos de contacto y un enlace hacia el precio actualizado del dólar en ese mismo momento, es decir, que está haciendo despliegue hacia la transparencia y la información continua

Antecedentes

La Agencia de Aduanas SIAP S.A.S es una empresa con 25 años de experiencia en el mercado colombiano, especializada en la gestión de importaciones, exportaciones y tránsito de mercancías. Su posicionamiento se ha consolidado gracias a la confianza de sus clientes y a la implementación de tecnologías como CUSTOM y SGO, que optimizan la asignación y desarrollo de los procesos aduaneros. Además, SIAP está en proceso de obtener la certificación OEA, lo que le permitirá fortalecer su competitividad en el sector y garantizar el cumplimiento de estándares internacionales de seguridad y eficiencia.

Sin embargo, a pesar de sus fortalezas, la empresa enfrenta desafíos en la gestión de la comunicación interna y la eficiencia operativa. La falta de una adecuada articulación entre sus diferentes sedes, el uso ineficiente de herramientas tecnológicas y la acumulación de tareas han generado demoras en los procesos y una carga laboral que afecta la calidad del servicio.

A partir del análisis interno y externo realizado a través de las matrices MEFI y MEFE, se identificaron las siguientes problemáticas:

1. Deficiencias en la comunicación interna: La falta de sincronización entre las diferentes sedes a nivel nacional dificulta la gestión documental y genera retrasos en la atención a los clientes.

2. Manejo ineficiente del software SGO: Aunque SIAP ha implementado tecnologías para la gestión aduanera, el personal no cuenta con una capacitación uniforme, lo que reduce la eficacia del sistema.

3. Carga laboral y reprocesos: La acumulación de tareas y la necesidad de corregir errores en la documentación generan sobrecarga en los empleados y afectan la calidad del servicio.

4. Altos tiempos de respuesta: La demora en la actualización y entrega de documentos impacta la experiencia del cliente y podría llevar a pérdidas económicas por sanciones o incumplimiento de plazos.

5. Competencia creciente: La presencia de otras agencias de aduanas con mayor grado de automatización y certificaciones internacionales representa una amenaza para la retención y captación de clientes.

La optimización de la comunicación y la implementación de una estrategia tecnológica eficaz permitirán a SIAP no solo mejorar su desempeño operativo, sino también fortalecer su competitividad en el sector. La digitalización y automatización de procesos contribuirán a reducir errores y agilizar la gestión documental, asegurando un mejor servicio para los clientes.

Además, la capacitación del personal en el uso del software SGO garantizará que la empresa aproveche al máximo las herramientas tecnológicas disponibles, optimizando los tiempos de respuesta y mejorando la experiencia del usuario.

En conclusión, este Plan de Mejora busca posicionar a SIAP como una agencia aduanera eficiente, innovadora y confiable, capaz de adaptarse a las exigencias del comercio exterior y responder con agilidad a los desafíos del sector.

Identificación del Plan de Mejora

Para la identificación de este Plan de Mejora, es necesario considerar los diferentes factores en juego para el crecimiento de la empresa, tanto internos como externos. SIAP pertenece al sector logístico y está ubicada en Bogotá, cerca del Aeropuerto Internacional El Dorado, una ubicación estratégica para el comercio exterior.” La ubicación de una agencia aduanera puede ser importante para reducir costos y tiempos de espera, y para optimizar las operaciones de importación y exportación. “(Alejandro, 2018)

Así mismo, existen oportunidades y desafíos en el entorno que deben ser analizados para establecer un camino sólido hacia el crecimiento y la optimización operativa de la empresa.

Tendencias del sector y oportunidades para SIAP:

1. Crecimiento del comercio exterior

Según datos de la DIAN y del Ministerio de Comercio, las importaciones y exportaciones en Colombia han crecido significativamente en los últimos años, impulsadas por acuerdos comerciales y tratados de libre comercio con diversas regiones. Este crecimiento ha generado una mayor demanda de servicios aduaneros eficientes y confiables.

- Oportunidad: SIAP puede aprovechar este crecimiento optimizando sus tiempos de respuesta y mejorando su eficiencia operativa para captar más clientes que requieren servicios rápidos y seguros. “La agilidad de las agencias de aduanas es fundamental para el éxito del comercio internacional, ya que permite reducir costos, mejorar la experiencia de los clientes y aumentar la competitividad de las empresas “(Roldan, 2024)

2. Avances tecnológicos en la gestión aduanera

La digitalización y automatización de procesos han transformado el sector logístico y aduanero, con herramientas como la inteligencia artificial (IA), blockchain y software de gestión documental que mejoran la trazabilidad y seguridad de la información.

- Oportunidad: La implementación de mejoras en el uso del software SGO permitirá a SIAP reducir errores, optimizar tiempos y brindar a sus clientes acceso en tiempo real a la información sobre sus operaciones. Además, la capacitación del personal en estas tecnologías garantizará un uso eficiente y estratégico.

3.Comportamiento de la competencia

El sector aduanero en Colombia es altamente competitivo, con agencias que buscan diferenciarse mediante la obtención de certificaciones internacionales como la OEA (Operador Económico Autorizado), el uso de herramientas digitales avanzadas y la oferta de servicios personalizados.

•Oportunidad: SIAP está en proceso de obtener la certificación OEA, lo que fortalecerá su reputación y confiabilidad. Además, con la mejora en la comunicación interna y la capacitación en tecnologías, podrá competir de manera más efectiva con otras agencias y consolidarse como una de las opciones más eficientes y seguras en el mercado.

El Plan de Mejora propuesto busca posicionar a SIAP como una agencia aduanera líder en el sector, optimizando su desempeño en respuesta a las tendencias del mercado:

• Reducción de tiempos de respuesta: La implementación de mejoras en el software SGO y la optimización del flujo de información permitirán ofrecer un servicio más ágil y competitivo.

• Mayor eficiencia operativa: La capacitación del personal en herramientas digitales garantizará un mejor manejo de los procesos, evitando errores y reduciendo la sobrecarga laboral.

• Diferenciación en el mercado: La obtención de certificaciones y la mejora en la comunicación con clientes posicionarán a SIAP como una agencia confiable y moderna.

Matrices.

FODA.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
- Ubicación geográfica clave. - Crecimiento continuo. - Personal altamente capacitado, entre ellos. - Cuenta con clientes de alto valor comercial e	- En camino a conseguir certificación OEA. - Implementación de nuevas tecnologías. - Posibilidades de expansión a	- Falta de comunicación entre las demás cedes a nivel nacional. - Complacer al cliente sin importar las consecuencias internas.	- Alta competencia en el mercado. - Clientes fidelizados a otras entidades. - Inestabilidad política y económica del país.

impacto nacional e internacionalmente. - Buena organización de las áreas de trabajo según sus funciones.	mercados Internacionales. - Servicios de INHOUSE con alta capacidad de personal.	- Uso adecuado de las herramientas tecnológicas de la agencia.	- Implementación de aranceles por parte de Países poderosos como estados unidos.
---	---	--	--

Nota. Información tomada de <https://www.siap.com.co>

MEFI

Matriz MEFI - Agencia de Aduanas SIAP			
Factores críticos externos	Peso	Calificación (1-4)	Puntuación
Fortalezas			
Uso del software SGO para optimización operativa	0,12	4	0.48
Equipo con experiencia en procesos aduaneros	0,10	4	0.40
Implementación de estrategias de mejora en comunicación con clientes	0.11	3	0.33
Búsqueda de certificación OEA para fortalecer competitividad	0,09	4	0,36
Aplicación de nuevas tecnologías para la gestión documental	0,08	3	0.24
Subtotal Fortalezas			1.81
Debilidades			
Falta de capacitación constante en el uso del software SGO	0,10	2	0.20
Procesos internos con margen de mejora en eficiencia	0.09	3	0.27
Dependencia de normativas aduaneras cambiantes	0.08	2	0.16
Falta de automatización total en algunos procedimientos	0.07	2	0.14
Subtotal Debilidades			0.77

TOTAL, GENERAL	1		2.58
-----------------------	----------	--	-------------

- Análisis de Resultados

El puntaje total de 2.58 indica que la Agencia de Aduanas SIAP cuenta con más fortalezas que debilidades, lo que le permite aprovechar oportunidades de crecimiento y mejorar su competitividad en el mercado. Sin embargo, es crucial fortalecer la capacitación del personal y la automatización de procesos para mejorar la eficiencia operativa.

MEFE.

Matriz MEFE - Agencia de Aduanas SIAP			
Factores críticos externos	Peso	Calificación (1-4)	Puntuación
Oportunidades			
Crecimiento del comercio internacional y demanda de servicios aduaneros	0.15	4	0.60
Digitalización y automatización de procesos logísticos	0.12	4	0.48
Facilidades gubernamentales para la certificación OEA	0.10	3	0.30
Implementación de nuevas regulaciones que favorecen la formalización	0,09	3	0.27
Uso de tecnologías emergentes en la gestión aduanera	0,08	4	0.32
Subtotal Fortalezas			1.97
Amenazas			
Cambios constantes en las normativas aduaneras	0,14	2	0.28
Aumento de la competencia en el sector	0.12	3	0.36
Crisis económicas que afectan el comercio exterior	0.10	2	0.20
Dependencia de sistemas tecnológicos externos	0.08	2	0.16

Subtotal Debilidades			1.18
TOTAL, GENERAL	1		3.15

- **Análisis de Resultados**

El puntaje total de 3.15 indica que la Agencia de Aduanas SIAP tiene una posición favorable frente a su entorno, con oportunidades estratégicas que pueden potenciar su crecimiento. No obstante, se deben tomar medidas para mitigar las amenazas, especialmente en la actualización frente a cambios normativos y la diversificación de herramientas tecnológicas.

Objetivos.

Objetivo general.

Optimizar la gestión operativa y la comunicación con los clientes en la Agencia de Aduanas SIAP mediante la mejora del software SGO y la capacitación del personal, garantizando un servicio más eficiente y ágil en los procesos aduaneros.

Objetivos específicos.

- Realizar por medio del software SGO usado por SIAP, un apoyo al cliente, asignándole un usuario restringido únicamente para observar el estado de la operación en tiempo real y los documentos requeridos para realizarla
- Implementar un programa de capacitación en el uso del software SGO para todo el personal de SIAP. Incluyendo una evaluación final que demuestre una comprensión de los conceptos clave.

Iniciativas estratégicas.

- Maximizar el software utilizado por SIAP con el fin de mejorar la gestión de documentos.
- Programas de capacitación enfocados en la eficiencia operativa y el uso del software

Metas del plan de mejora.

- Reducir los tiempos de respuesta en los procesos aduaneros para lograr una atención a la cliente más rápida.
- Garantizar que todo el personal reciba y aplique de manera efectiva la capacitación en el uso del software de gestión.
- Asegurar que los clientes noten mejoras en la comunicación y en la eficiencia del servicio.

Indicadores para medir los resultados del plan de mejora.

- Se evaluará la eficacia en la administración de documentos. La meta será reducir el tiempo de respuesta, empleando el sistema de seguimiento del software SGO para documentar el tiempo de cada fase del procedimiento, desde la recepción hasta la aprobación definitiva del documento.
- Se determinará la efectividad de la capacitación en el software SGO por medio del porcentaje de personal que la complete. El objetivo es lograr una capacitación del 100% del personal, registrando la asistencia a los programas y evaluando el conocimiento adquirido.
- Se medirá la satisfacción del cliente con la comunicación a través de una puntuación promedio en una escala de 1 a 5, obtenida de encuestas post-interacción. Las encuestas en línea nos permitirán recopilar retroalimentación directa sobre la mejora en la claridad y eficiencia de la comunicación.

Estrategias para implementar el plan de mejora.

- Se implementará un sistema de seguimiento automatizado en el software SGO para monitorear cada fase del procedimiento, con alertas que notifiquen posibles retrasos. Además, se realizarán capacitaciones breves para optimizar el uso del sistema y generar reportes periódicos que permitan analizar tiempos de respuesta, identificar cuellos de botella y aplicar mejoras en la gestión documental.
- La capacitación del personal se estructurará en módulos con pruebas de conocimiento para asegurar su comprensión y aplicación. Se crearán guías rápidas y video tutoriales accesibles en todo momento, y se asignarán supervisores que brinden apoyo continuo durante el proceso de aprendizaje, garantizando que todos los empleados dominen el software de manera eficiente. “La capacitación ofrece múltiples beneficios, así como la oportunidad ideal para las y los trabajadores que integran una organización de continuar ampliando sus conocimientos” (Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, 2018)
- Se aplicarán encuestas post-interacción para medir la claridad y eficiencia de la comunicación, analizando los resultados periódicamente para ajustar estrategias. Se establecerán protocolos de respuesta con tiempos definidos y guías de interacción.

Cronograma.

Actividad	Responsable	Inicio	Fin	Duración
Configuración del sistema de seguimiento en el software SGO	Equipo de TI	02/06/2025	15/07/2025	30 días hábiles

Capacitación en gestión documental	Coordinador de documentación	16/07/2025	20/07/2025	10 días hábiles
Implementación y monitoreo del sistema	Equipo de TI	30/07/2025	14/08/2025	13 días hábiles
Evaluación de tiempos de respuesta	Jefe de Procesos	15/08/2025	28/08/2025	10 días hábiles
Ajustes y optimización del proceso documental	Equipo de Mejora Continua	29/08/2025	12/09/2025	10 días hábiles
Diseño de módulos de capacitación en SGO	Equipo de Formación	02/06/2025	11/06/2025	8 días hábiles
Implementación de capacitaciones	Instructores de TI	12/06/2025	27/06/2025	12 días hábiles
Evaluación de conocimientos adquiridos	Coordinador de Formación	30/06/2025	10/07/2025	8 días hábiles

Seguimiento y apoyo a empleados	Supervisores de Área	11/07/2025	30/07/2025	15 días hábiles
Creación de encuestas de satisfacción	Equipo de Atención al Cliente	02/06/2025	06/06/2025	5 días hábiles
Aplicación de encuestas post-interacción	Equipo de Atención al Cliente	09/06/2025	27/06/2025	15 días hábiles
Análisis de resultados y ajustes en la comunicación	Jefe de Servicio al Cliente	30/06/2025	10/07/2025	8 días hábiles

Conclusión.

El plan de optimización sugerido para la Agencia de Aduanas SIAP responde a la necesidad de mejorar la comunicación con los clientes y optimizar la administración operacional mediante el uso eficiente del software SGO y la capacitación del personal. La implementación de estas estrategias permitirá reducir los tiempos de respuesta, minimizar los errores en la gestión documental y mejorar la calidad del servicio prestado.

Asimismo, el fortalecimiento de los procedimientos internos posicionará a SIAP como una agencia aduanera competitiva, confiable e innovadora. La obtención de la certificación OEA y la adopción de tecnologías avanzadas impulsarán su crecimiento y expansión en el ámbito nacional e internacional, consolidando su presencia en el mercado.

Para garantizar la sostenibilidad del plan a largo plazo, se recomienda establecer mecanismos de seguimiento continuo, como auditorías internas, análisis de indicadores clave de desempeño (KPI) y evaluaciones periódicas del impacto de las mejoras implementadas. Esto permitirá a SIAP adaptarse a los cambios del sector, mantener altos estándares de eficiencia y fortalecer su ventaja competitiva en el mercado aduanero.

Referencias

- *Gestión de procesos* (2018). (2018, 24 enero). Issuu. https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti_n_de_procesos_2018
- *Responsabilidad de Agencias de Aduanas: análisis conceptos de la DIAN | Brigard Urrutia*. (s. f.). <https://www.bu.com.co/es/insights/noticias/responsabilidad-de-agencias-de-aduanas-analisis-conceptos-de-la-dian>
- Agencia de Aduanas Profesional - SIAP. (2022, 17 agosto). *Quiénes somos - Agencia de Aduanas Profesional - SIAP*. <https://www.siap.com.co/quienes-somos/#>
- Antonio, R. C. M. (2018, 27 agosto). *Plan mejoramiento en el area comercial de SIAP*. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/364>

- Fortalecimiento del relacionamiento con el cliente en Alpina Bogotá zona 187SE. (2024). En *repository.usta.edu.co*. Derly Lorena Gomez Bustos. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/59516/2025DerlyGomez1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Malagón, E., & Tomás, U. S. (2025, 24 enero). *Fortalecer el proceso de compilación de información por parte del cliente hacia Mercer de Colombia LTDA*. <http://hdl.handle.net/11634/59504>
- Botkers. (2022, 4 noviembre). Automatización de procesos administrativos. *BOTKERS*. <https://www.botkers.com/blog/por-que-automatizar-los-procesos-administrativos>
- Talbert, M. (2025, 4 febrero). Cronograma de actividades: qué es y cómo crearlo en 7 pasos [2025] • Asana. *Asana*. https://asana.com/es/resources/create-project-management-timeline-template?utm_source=chatgpt.com
- *Repositorio*. (2023). [Plan de Mejora, Santo Tomás]. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/50250/2023zeffieforbes.pdf>
- *PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA EMPRESA AGENCIA DE ADUANAS SUPPLA*. (2018). [PLAN DE MEJORA AGENCIA DE ADUANAS SUPPLA, Santo Tomas]. <https://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/4710/Trabajo%20de%20grado.pdf>
- Es, G. (s. f.). *Conozca las soluciones de Software de Gestión Aduanera* | Descartes. <https://www.descartes.com/es/resources/blog/conozca-las-soluciones-de-software-de-gestion-aduanera>
- Huerga, A. (2024, 4 marzo). *Cómo mejorar la eficiencia y rentabilidad de las operaciones comerciales gracias a la auditoría aduanera* - Logisber. Logisber.

<https://logisber.com/blog/como-mejorar-eficiencia-rentabilidad-operaciones-comerciales-auditoria-aduanera>