MANUAL DE OPERACIONES PARA LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1 EN LA SEDE IPIALES- NARIÑO EN EL AÑO 2022

WUIDY YIDIDY BASTIDAS LOPEZ

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

FACULTAS DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL

SAN JUAN DE PASTO

2023

MANUAL DE OPERACIONES PARA LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1 EN LA SEDE IPIALES- NARIÑO EN EL AÑO 2022

WUIDY YIDIDY BASTIDAS LÓPEZ

ASESOR:

ADRIÁN ALVARADO

Trabajo de grado presentado en modalidad de Investigación como requisito para optar por el título profesional de Comercio Internacional

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

FACULTAS DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL

SAN JUAN DE PASTO

2023

Nota de responsabilidad

"Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor".

Artículo 1ro del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

Firmas de los jurados

_____

Angélica Muñoz

_____

Jairo Acosta

San Juan de Pasto, Mayo 2023

Resumen

Las agencias de aduana cumplen un rol importante dentro del comercio internacional, son los intermediarios o colaboradores de la autoridad aduanera ayudando al cumplimiento de la normatividad, facilitando las actividades de comercio exterior, en este sentido la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 cuenta con una amplia trayectoria y conocimiento en procesos de comercio exterior, ofreciéndoles a sus clientes una amplia gama de servicios de manera eficiente con personal capacitado e idóneo para cada operación.

La agencia de aduanas se encuentra en la mejora continua, por lo tanto, para optimizar y estandarizar sus procesos se ve la necesidad de proponer un manual de operaciones para la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales- Nariño en el año 2022. El cual establece los procesos de importación y exportación, así como información de los documentos utilizados bajo la normatividad aduanera colombiana, para el adecuado desempeño de las operaciones y con ello evitar errores, a la vez que permita mejorar los conocimientos del personal, y demás personas que tengan relación con estos procesos, siendo una guía clara y un mecanismo de consulta permanente que ayuden a la agencia de aduanas a ofrecer un servicio más eficiente. Este estudio es de tipo descriptivo mostrando los pasos de cada proceso operativo, haciéndolo más práctico.

Se realizó a través de la interacción directa con la agencia de aduanas mediante entrevistas al personal capacitado, y mediante la obtención de información propia de la agencia como documentos fotografías y bases de datos. Con el cual se ejecutó un diagnóstico que contribuyó a generar estrategias comerciales, además de un análisis interno que permitió determinar el estado actual de la empresa.

Abstract

Customs agencies play an important role in international trade, they are intermediaries or collaborators of the customs authority helping to comply with regulations, facilitating foreign trade activities, in this sense the customs agency Techcomex Ltda. Level 1 has extensive experience and knowledge in foreign trade processes, offering its clients a wide range of services efficiently with trained and suitable personnel for each operation.

The customs agency is in continuous improvement, therefore, to optimize and standardize its processes, there is a need to propose an operations manual for the customs agency Techcomex Ltda. Level 1 in the city of Ipiales -Nariño in the year 2022 ,Which establishes the import and export processes as well as information on the documents used under Colombian customs regulations, for the proper performance of operations and thereby avoid errors, while allowing to improve the knowledge of staff, and other people who are related to these processes, being a clear guide and a permanent consultation mechanism that help the agency customs to offer a more efficient service. This study is descriptive, showing the steps of each operating process, making it more practical.

It has been made through direct interaction with the customs agency through interviews with trained personnel, and by obtaining the agency's own information such as documents, photographs and databases. With which a diagnosis was carried out that contributed to generate commercial strategies, in addition to an internal analysis that allowed to determine the current state of the company.

Contenido

Introducción 20
Capítulo I 22
1 aspectos metodológicos 22
1.1 Ubicación del problema 22
1.2 Planteamiento del problema. 23
1.2.1 Antecedentes. 24
1.2.2 Formulación del problema. 29
1.2.3 Sistematización del problema. 29
1.3 Formulación de objetivos 30
1.3.1 Objetivo general. 30
1.3.2 Objetivos específicos. 30
1.4 Justificación. 31
1.5 Marcos de referencia 33
1.5.1 Marco contextual 33
1.5.2 Marco teórico. 43
1.5.3 Marco legal. 47
1.5.4 Marco conceptual. 64
1.6 Metodología 70
1.6.1 Tipo de investigación. 70
1.6.2 Enfoque de la Investigación. 70
1.6.3 Método de investigación. 71
1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información. 71
1.6.5 Instrumentos de Recolección de Información. 72
1.6.6 Población y muestra. 72
1.6.7 Instrumentos de análisis de información o tratamiento de la información. 72
Capítulo II 74
2 Diagnóstico sobre los procesos estratégicos de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022. 74
2.1 Misión 75

2.2 Visión 75
2.3 Política corporativa 75
2.4 Certificaciones 76
2.5 Organigrama 78
2.6 FODA 79
2.6.1 Estrategias 83
2.7 Matriz de Evaluación Factores Internos (MEFI) 85
2.8 Matriz de Evaluación Factores Externos (MEFE) 88
2.9 Grafica Mefi y Mefe 91
2.10 Entrevistas 93
2.10.1 Entrevista a la gerencia. 93
2.10.2 Entrevista al servicio al cliente 96
2.10.3 Entrevista a la parte operativa 98
Capítulo III 107
3 Determinar las operaciones de importación y exportación según la normativa vigente en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022. 107
3.1 Procedimientos aduaneros para despacho ante la Dian: 108
3.2 Medios de pago 109
3.3 Procedimientos cambiarios (reintegro de divisas) 109
3.4 Obligaciones del exportador 109
3.5 Documentos aduaneros para exportación 110
3.5.1 Solicitud de autorización de embarque 110
3.5.2 Factura comercial 112
3.5.3 Lista de empaque ó packing list 114
3.5.4 Certificado de origen 115
3.5.5 Carta porte 117
3.5.6 Manifiesto de carga 119
2.1.1 Mandato general. 120
2.1.2 Declaración de exportación 122
2.1.3 Declaración de corrección 123

2.1.4 Vistos buenos 125
2.1.5 Registro Invima 125
2.1.6 Revisión y verificación de los documentos propios de comercio exterior. .. 125
2.1.7 Inspección aduanera de la mercancía. 126
2.1.8 Modificación de la declaración de exportación. 127
2.2 Documentos aduaneros para Importación. 128
2.3 Registro como importador 128
2.4 Estudio de mercado 129
2.5 Identificación del producto 129
2.6 Proceso de nacionalización 129
2.7 Documentos aduaneros para importación. 131
3.11.1 Declaración de importación 131
3.11.2 La declaración andina del valor 133
3.11.3 Registro de importación 135
3.11.4 Factura comercial en importación 138
3.11.5 Planilla de recepción de mercancías 140
3.11.6 Planilla de salida de mercancías. 140
3.11.7 Orden de cargue. 142
3.11.8 Seguro de transporte de mercancías. 144
3.11.9 Mandato general. 144
Capítulo IV 145
4 Describir las operaciones físicas e informáticas de los trámites de importación y exportación en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022. 145
4.1 Elaboración de solicitud de autorización de embarque. 145
4.2 Datos del transporte 153
4.3 Datos de lugares (Lugar de destino final) 154
4.4 Partidas arancelarias. 155
4.5 Documentos soporte 159
4.6 Vistos buenos. 162
4.7 Elaboración de la declaración de exportación. 165

4.8 Elaboración de la declaración de importación. 171
4.9 Inspección física. 182
4.10 Inspección documental. 182
4.11 Acta de inspección. 182
Capítulo V 185
5. Definir el diagrama de operaciones de importación y exportación en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022. 185
4.1 Simbología 185
5.2 Diagramas de negociación con el cliente en la agencia de aduanas 186
5.3 Diagrama aceptación de clientes en la agencia de aduanas 187
5.4 Diagrama de operaciones de importación 189
5.5 Diagrama de operaciones de exportación 191
5.6 Modelo de acuerdo al Sistema de gestión de calidad. 193
5.6.1 Introducción 193
5.6.2 Objetivo. 193
5.6.3 Alcance. 194
5.6.4 Definiciones. 194
5.6.5 Generalidades. 197
5.7 Identificación y caracterización de los procesos. 200
5.7.1 Identificación de clientes. 200
5.7.2 chequeo entidad jurídica. 205
5.7.3 Lista de chequeo entidad natural. 206
5.7.4 Control de documentos de importación. 207
5.7.5 Ingreso de la mercancía. 208
5.7.6 Control de documentos de exportación. 210
5.7.7 Salida de mercancías. 213
5.7.8 Gestión de calidad. 215
5.7.9 Dirección estratégica. 217
5.7.10 Gestión de control y evaluación. 218
5.7.11 Facturación. 220

Conclusiones 222
Recomendaciones 225
Referencias 227
Anexos 233

Lista de tablas

Tabla 1 Matriz FODA 82

Tabla 2. Matriz MEFI. 86

Tabla 3. Matriz MEFE 90

Tabla 4. Datos Mefi y Mefe 91

Tabla 5. Grafica Mefi y Mefe 92

Tabla 6. Cronograma de actividades. 236

Tabla 7. Presupuesto. 237

Lista de figuras

Figura 1 Organigrama agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 78

Figura 2 FODA 79

Figura 3 Matriz FODA..... 81

Figura 4 Grafica MEFI MEFE 91

Figura 5 Grafica total ponderado 92

Figura 6 Solicitud de autorización de embarque..... 112

Figura 7 Factura comercial 113

Figura 8 Lista de empaque ó packing list 114

Figura 9 Certificado de origen 116

Figura 10 Carta porte 118

Figura 10 Carta porte 118

Figura 11 Manifiesto de carga 120

Figura 12 Mandato general 121

Figura 13 Declaración de exportación (DEX) 123

Figura 14 Declaración de importación (DIM) 133

Figura 15 Declaración andina de valor 135

Figura 16 VUCE 136

Figura 17 Registro de importación 137

Figura 18 Registro de importación 138

Figura 19 Factura comercial 139

Figura 20 Planilla de recepción de mercancías..... 140

Figura 21 Planilla de salida de mercancías. 141

Figura 22 Planilla de salida de mercancías. 141

Figura 23 Orden de cargue..... 143

Figura 24 Mandato general 144

Figura 25 Elaboración de solicitud de autorización de embarque 145

Figura 26 Salida de mercancías 146

Figura 27 Acta de inspección..... 183

Figura 28 Levante 184

Figura 29 Simbología..... 185

Figura 30 Negociación con el cliente..... 186

Figura 31 Diagrama aceptación de clientes 187

Lista de anexos

Anexos A Formato de entrevista a la gerencia 233

Anexos B Formato de entrevista servicio al cliente..... 234

Anexos C Formato entrevista parte operativa..... 235

Glosario

Aduana. Organismo responsable de aplicación de la legislación aduanera y control de la recaudación de los derechos de aduana y demás tributos.

Agencia de aduanas. Es la persona jurídica autorizada por la Dian para prestar servicios de representación a los importadores, exportadores o declarantes, para el cumplimiento de las formalidades aduaneras conexas con la nacionalización de las mercancías, de acuerdo con los requisitos establecidos.

Aprehensión. Es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías, medios de transporte o unidades de carga, mientras la autoridad aduanera verifica su legal introducción, permanencia y circulación dentro del territorio aduanero nacional, en los términos previstos.

Arancel aduanero. Derecho/tributo/impuesto que se aplica a los bienes objeto de importación. Pueden ser "ad valorem" (al valorado), como un porcentaje del valor de los bienes, o "específicos" como una cantidad determinada por unidad de peso o volumen.

Archivo electrónico. Es cualquier documento en forma de mensaje de datos, generado, enviado, recibido, almacenado o comunicado en medios electrónicos, ópticos o similares, garantizando las condiciones y requisitos para su conservación de conformidad con el artículo 12 de la ley 527 de 1999 o normas que la modifiquen o sustituyan. Su contenido está en un código digital, que puede ser leído, reproducido y transferido a los servicios informáticos electrónicos.

Consignatario. Es la persona natural o jurídica a quien el remitente o embarcador en el exterior envía una mercancía, y que como tal es designada en el documento de transporte. Podrá ser el destinatario de la mercancía. El destinatario es la persona natural o jurídica que recibe las

mercancías o a quien se le haya endosado en propiedad el documento de transporte, y que, por las condiciones del contrato de transporte, puede no ser el mismo consignatario

Decomiso. Acto en virtud del cual pasan a poder de la nación las mercancías, medios de transporte o unidades de carga, respecto de los cuales no se acredite el cumplimiento de los trámites previstos para su legal introducción, permanencia y circulación en el territorio aduanero nacional.

Declarante. Es la persona que suscribe y presenta una declaración aduanera a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites inherentes en su despacho

Declaración aduanera. Es el acto o documento mediante el cual el declarante indica el régimen aduanero específico aplicable a las mercancías y suministra los elementos e información que la autoridad aduanera requiere.

Derechos de aduana. Los derechos establecidos en el arancel de aduana, a los cuales se encuentran sometidas las mercancías, tanto a la entrada como a la salida del territorio aduanero nacional, cuando haya lugar a ello.

Exportación. Es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país. También se considera exportación, además de las operaciones expresamente consagradas en el decreto 1165 de 2019, como la salida de mercancías a una zona franca ya un depósito franco en los términos previstos.

Importación. Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional cumpliendo con los términos y condiciones previstos en el decreto 1165 de 2 de julio de 2019. También se considera importación, la introducción de mercancías procedentes

de zona franca, o de un depósito franco al resto del territorio aduanero nacional, en las condiciones previstas en este decreto.

Inspección aduanera. Es la actuación que realiza la autoridad aduanera competente con el fin de verificar la naturaleza, descripción, estado, cantidad, peso y medida; como el origen, valor y clasificación arancelaria de mercancías; para la correcta determinación de los tributos aduaneros, régimen aduanero y cualquier otro recargo percibido por la aduana y para asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera y demás disposiciones, cuya aplicación o ejecución sean de competencia o responsabilidad de la unidad administrativa especial dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN).

Inspección previa de la mercancía. La que efectúa importador o de aduanas, previo aviso a la autoridad aduanera, de mercancías importadas al territorio aduanero nacional, una vez presentado informe descargue e inconsistencias y con anterioridad a la presentación y aceptación de la declaración aduanera de importación.

Levante. Es la autorización de la administración aduanera para continuar con el proceso de pago y retiro de las mercancías, como resultado de la aplicación de criterios basados en técnicas de análisis de riesgo, ya sea de manera automática o una vez establecida la conformidad entre lo declarado y lo verificado, de forma física o documental, previo el cumplimiento de los requisitos legales y el otorgamiento de garantía cuando a ello haya lugar

Mercancía declarada. Es la mercancía nacional o extranjera que se encuentra descrita en una declaración de exportación, de tránsito aduanero o de importación.

Planilla de recepción. Es el registro mediante el que se relacionan los datos del documento de transporte recibido, dejando constancia de la carga recibida, de la cantidad, descripción genérica, peso y estado de los bultos, y del estado de los dispositivos electrónicos de seguridad, en los términos previstos en el presente decreto.

Planilla de traslado. Es el registro mediante el que se ampara el traslado de la carga o mercancía objeto de exportación, desde zona secundaria aduanera o depósito, a zona primaria aduanera, para su salida del territorio aduanero nacional.

Trámite aduanero. Cada uno de los pasos, actuaciones y diligencias que deben llevarse a cabo en un asunto aduanero, desde su inicio hasta su culminación

Transito aduanero. Es el régimen aduanero que permite el transporte de mercancías nacionales o de procedencia extranjera, bajo control aduanero, de una aduana a otra situadas en el territorio aduanero nacional.

Tributos aduaneros. Esta expresión comprende los derechos de aduana y el impuesto sobre las es la persona natural o jurídica a quien el remitente o embarcador en el exterior envía una mercancía, y que como tal es designada en el documento de transporte.

Unidad de carga. El continente utilizado para el acondicionamiento de mercancías con el objeto de posibilitar o facilitar su transporte, susceptible de ser remolcado, pero que no tenga tracción propia.

Introducción

Desde que entró en vigor el acuerdo sobre facilitación del comercio, muchos países han priorizado la reforma y modernización de sus regímenes de gestión de fronteras, un esfuerzo que está teniendo un impacto positivo y tangible en el desempeño comercial. Los esfuerzos para eliminar los requisitos documentales innecesarios, reducir el número de inspecciones físicas innecesarias y automatizar los procesos manuales están dando como resultado importantes reducciones en el tiempo y el costo del comercio.[1]

La DIAN como entidad estatal es responsable de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduanera, mediante el servicio y la fiscalización; al igual que facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del estado colombiano (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2018).

El presente Manual constituye un instrumento de trabajo práctico, que permite orientar al personal de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1, sede Ipiales estableciendo procedimientos eficaces, de tal forma que los colaboradores hagan su trabajo de manera ordenada juntamente con buena optimización del tiempo y de los recursos, indicándoles paso a paso lo que deben de hacer y cómo deben hacerlo.

Dicho manual está basado en la búsqueda de la satisfacción de los clientes, ofreciéndoles un mejor servicio, reduciendo los tiempos de operación y evitando errores al momento de realizar la digitación de declaraciones, además dentro de la agencia facilita, labores de auditoría,

[1] https://www.wto.org/spanish/tratop_s/tradfa_s/tradfa_s.htm

evaluación del control interno y la evaluación de los proceso, el cual permite estar en constante mejoramiento para alcanzar los objetivos corporativos planteados.

Los procedimientos en el manual están elaborados lógica y coherentemente, para que todos los colaboradores utilicen eficientemente los recursos disponibles para obtener de ellos el máximo provecho.

Capítulo I

1 Aspectos metodológicos

1.1 Ubicación del problema

Tema.

Los estudios sobre logística comercial internacional.

Título.

Manual de operaciones para la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1, en la sede Ipiales-Nariño año 2022.

Línea de investigación.

El desarrollo regional a través de los procesos de internacionalización.

Sub línea de investigación.

Estudios estratégicos de comercio internacional.

1.2 Planteamiento del problema.

En el mundo globalizado, en donde cada día las fronteras comerciales y los tratados multilaterales entre las naciones crecen, los intermediarios juegan un papel importante para poner las mercancías en distintos puntos, es por esto que las agencias de aduanas están orientadas a facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades" , cuyo objeto principal es la práctica del agenciamiento aduanero, para lo cual deben obtener autorización por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

La Agencia De Aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1, es una Agencia de Aduanas Nivel 1, con 43 años de experiencia en el sector, sólidos conocimientos de comercio exterior para apoyar los negocios, ofertas de valor para prestar un excelente servicio de agenciamiento aduanero, reconocimiento, percepción positiva y satisfacción a sus clientes.

Han trabajado con diferentes sectores de la economía, es por eso que pueden realizar con éxito cualquier trámite relacionado con el comercio exterior.

En este sentido para garantizar y mejorar el buen desarrollo de los procesos operativos realizados dentro de la agencia de aduanas es necesario la implementación de un manual de operaciones que permita conocer de una manera más detallada el paraqué, cómo, cuándo y dónde ejecutar cada una de las operaciones sirviendo como una herramienta de guía, revisión, análisis y reestructuración de sus procesos además de facilitar la obtención de certificaciones de calidad nacionales e internacionales.

Un manual de procedimientos para la agencia de aduanas es de gran importancia ya que en primer lugar no existe actualmente un manual que ayude a controlar y sistematizar todos los procesos de comercio exterior por lo tanto se propondrá un manual de operaciones que permita mantener el éxito en la agencia y genere un vínculo entre el plan de negocio inicial y la ejecución de los procesos dentro de la agencia en la sede de Ipiales. Con la creación de este manual se genera una ventaja competitiva entre las otras agencias y en el medio en que se desarrolla.

También cabe recalcar que el manual de operaciones representa una herramienta vital no solo para agencia sino también para los futuros profesionales en comercio internacional el cual permite acercarse de una forma más real al campo laboral entendiendo detalladamente las actividades y procesos que se realiza en una agencia de aduana.

1.2.1 Antecedentes.

"El hecho de hacer una simplificación de los procesos y procedimientos al comercio exterior es lo que finalmente contribuye al desarrollo de una nación". (Bustamante & Mercado, 2014) Los manuales de procedimientos son de suma importancia ya que estos son garantes de control interno, donde se plasma toda información que se requiera para cada proceso específico que ayude y soporte al personal en el desarrollo de sus actividades.

Los manuales de operaciones son considerados instrumentos de gran importancia para el desarrollo, coordinación, control, y organización dentro de las empresas, convirtiéndose así en un documento fundamental que ayuda al mejoramiento continuo de las actividades que hacen parte de la organización, los manuales son fundamentales a la hora de mejorar los procedimientos y políticas para prestar seguridad, eficiencia y orden en la consecución de los objetivos.

Para el desarrollo de este documento se revisaron documentos de trabajo de grado similares a la temática de diseño de manuales operativos como referencia los siguientes:

-Global Support Group S.A.[2] es una compañía con trayectoria y experiencia como operador logístico y en el transporte terrestre, dinámica que marca el paso con las nuevas tecnologías y tendencias en el transporte de materias primas, en carga refrigerada y carga liquida en el mercado tanto nacional como internacional, transportes u operaciones logísticas.

De este modo se buscó crear una manual de procesos de importaciones, que de manera detallada, no solo describa procedimientos y procesos acerca de la importación, sino que también resuelva dudas que tengan los auxiliares de operaciones , logrando un procedimiento más exitoso y ágil, ya que se evidencio que la organización carece de documentación de los procesos detallados de la cadena de logística desde el contacto con el proveedor en origen, hasta la entrega de la carga nacionalizada al cliente final, siendo fundamental para los cargos correspondientes en el área de dirección de operaciones, el manual permite el tener acceso a la forma en cómo se realizan las tareas de su competencia además de ser un material de apoyo que permita ajustes y mejoras en la cadena interna de operaciones. Este manual se convierte también en una guía orientadora para consecución de los resultados, al contribuir en cada uno de los procesos logísticos de Global Support Group.

La realización del manual de procesos logísticos de importaciones de la empresa Global Support Group ubicada en Bucaramanga Santander, es de gran valor para la empresa ya que este sirve de guía para realizar las actividades del área de dirección de operación y así estar consistente

[2] Wendy M. Calderón Bucaramanga (2017). *Manual de Procesos Logísticos de las Importaciones de Global Support Group S.A.*

de la planificación, organización y control de los flujos de las actividades. Pese a que se posea gran experiencia laboral y un alto grado de madurez profesional, es imprescindible contar con un manual que permita dar mejoras en la práctica y conocimiento de las funciones; este manual será de gran ayuda para la empresa ya que a través de él se constituirá una guía de procesos, procedimientos y soluciones, con la realización del manual de procesos de importación se podrá reducir el margen de error, a través de un acople aplicativo, de fácil acceso para la empresa. El manual permite tener claridad sobre la responsabilidad de las tarea y como las acciones de todos en la empresa se articulan para llevar a cabo los procesos cotidianos, ayudando a que siempre se realicen las labores y acciones de la misma forma, independientemente de quien las realice, pues de lo que se trata es de comunicar el conocimiento con los nuevos empleados que llegan a la empresa y que no posean conocimiento del cómo se realiza el proceso o tarea, o para aquellos a los que se les encomienda una nueva responsabilidad en su cargo; el manual de procesos adecuadamente elaborado, permite al empleado de la empresa conocer claramente qué debe hacer, cómo, cuándo y dónde debe hacerlo, conociendo así los recursos y requisitos necesarios para complementar una determinada tarea. Es importante que la compañía cuente con un sistema que enlace todos los procesos de las importaciones ya que es vital para poder lograr competitividad, rentabilidad y sobre todo para la planificación estratégica.

-Manual de Procedimientos del Grupo Interno de Trabajo de Investigación Aduanera, con base en la Definición de Situación Jurídica de las Mercancías y de Comercio Exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga Año 2017[3]. El Grupo Interno de

[3] José G. Hernández. (2017). *Manual de Procedimientos del Grupo Interno de Trabajo de Investigación Aduanera, Con Base en la Definición de Situación Jurídica de las Mercancías y de Comercio Exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga Año 2017.*

trabajo de investigaciones aduaneras cuenta con herramientas útiles para llevar a cabo sus procesos, las actividades se realizan y los procesos se cumplen, pero no de la manera más idónea, ya que no cuentan con un manual de procedimientos que guie de manera más comprensible al funcionario o pasante.

Por estas situaciones se hace necesaria la implantación de un manual de procedimientos que guie y permita preparar de la mejor manera al pasante, para que comprenda de forma ordenada, secuencial y detallada los procedimientos y responsabilidades a seguir por parte de su grupo interno de trabajo de investigaciones aduaneras, sin tener la necesidad de acudir de forma directa y continua al encargado, en este caso al funcionario. A través de la elaboración del manual de procedimientos se podrá realizar los lineamientos de manera eficiente para el logro de los resultados esperados por el grupo de trabajo e institución.

Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimiento y ejecución detallada de las operaciones de los procedimientos y responsabilidades del Grupo Interno de Trabajo de Investigaciones Aduaneras. Auxilia en la inducción del puesto y a la formación y capacitación de los funcionarios y pasantes, ya que describen en forma detallada las actividades a realizar. Interviene en la consulta de todo el personal. Como lo es el análisis de tiempo, y productividad por funcionario. El manual de procedimiento ayudará a mejorar el entendimiento de los sistemas y operaciones del grupo de investigación aduanera, generando mayor eficiencia en los procesos y mejor productividad; Resolviendo así la pérdida de tiempo del funcionario en la inducción al pasante y mejorando el trabajo en equipo.

Se llegó a la conclusión que los manuales resultan indispensables en el desarrollo de cualquier organización, ya que gracias a ellos se logra una mayor eficiencia del tiempo y comprensión de las actividades, logrando así la estandarización y actualización de los procesos y la preservación del conocimiento.

-Otro documento que se revisó para la elaboración del presente trabajo es el Manual para el procedimiento aduanero CEBAF de San Miguel Ecuador-Colombia septiembre 2018 Versión actualizada 03.09.2018.[4] dirigido a los funcionarios de aduana de Ecuador y Colombia, operadores de comercio exterior "OCEs": agentes o agencias de aduanas, empresas transportistas, importadores, exportadores, viajeros, residentes de la zona de integración fronteriza. Con el fin de describir y establecer los procedimientos integrados a seguir por los funcionarios autorizados a realizar las operaciones aduaneras para su aplicación uniforme en el Centro Binacional de Atención en Frontera (CEBAF) San Miguel entre Ecuador y Colombia.

-Manual de procedimientos de inspección física simultánea de mercancías – versión 06 subdirección de diseño y administración de operaciones dirección de comercio exterior.[5]

Las autoridades administrativas y de control, que, en virtud de competencias legales, intervienen en las operaciones de comercio exterior, están llamadas a contribuir con el desarrollo de la competitividad, mediante la agilización de los procesos que son parte de sus responsabilidades y facultades definidas por la normatividad vigente. Por lo anterior y como resultado de un trabajo interinstitucional, el gobierno nacional pone a disposición de la comunidad

[4] SENAE Y DIAN. (2018). *Manual para el procedimiento aduanero CEBAF de San Miguel Ecuador-Colombia septiembre 2018*

[5] Mincomercio industria y turismo. *Manual de procedimientos de inspección física simultánea de mercancías.*

de comercio exterior, el manual de procedimientos de inspección física simultánea de Mercancías, que se constituye en un instrumento guía de consulta y aplicación del proceso, de acuerdo con el Decreto 1520 de 2008 y el documento CONPES 3469 de 2007. Este manual establece el procedimiento de la inspección simultánea, identificando y articulando las actividades que deben realizar cada uno de los actores que intervienen en las operaciones de exportación e importación, en los lugares habilitados de los diferentes nodos de transferencia.

Beneficios del manual.

- Facilitar el Comercio exterior, disminuir el tiempo de los procesos de comercio exterior en los nodos de transferencia, disminuir los costos de la operación en los nodos de transferencia.
- Mantener y mejorar el nivel de control de acuerdo con la misión de cada entidad.
- Generar oportunidades de negocios en los nodos de transferencia.
- Fortalecer la cooperación interinstitucional.
- Lograr la detección oportuna de riesgos aduaneros, sanitarios, biológicos, químicos, narcóticos y de seguridad nacional.

1.2.2 Formulación del problema.

¿Cómo proponer un manual de operaciones para la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales- Nariño para el año 2022?

1.2.3 Sistematización del problema.

- ¿Cómo realizar el diagnóstico sobre los procesos estratégicos de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022?

- ¿Cómo determinar las operaciones de importación y exportación según la normativa vigente en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022?
- ¿Cuáles son procedimiento para realizar las operaciones físicas e informáticas de los trámites de importación y exportación en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. nivel 1 en la ciudad de Ipiales- Nariño en el año 2022?
- ¿Cuál sería el diagrama de operaciones de importación y exportación en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022?

1.3 Formulación de objetivos

1.3.1 Objetivo general.

Proponer un manual de operaciones para la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales- Nariño en el año 2022.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Realizar un diagnóstico sobre los procesos estratégicos de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022.
- Determinar las operaciones de importación y exportación según la normativa vigente en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022.
- Describir las operaciones físicas e informáticas de los trámites de importación y exportación en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022.

- Definir el diagrama de operaciones de importación y exportación en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022.

1.4 Justificación.

Actualmente la agencia de aduanas TECHCOMEX LTDA NIVEL 1 se encuentra en proceso de obtención de certificaciones de calidad como el reconocimiento de operador económico autorizado ante la DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES – DIAN. Siendo una certificación de seguridad voluntaria que se obtiene en la medida en que se cumplen ciertos requisitos demostrando que es una empresa comprometida con la seguridad de la cadena logística del comercio internacional. Cuando una empresa es reconocida como Operador Económico Autorizado obtiene una serie de beneficios para facilitar sus operaciones de comercio exterior, además del reconocimiento como una empresa segura tanto para sus asociados de negocio como para la autoridad aduanera. Para este fin y para poder continuar con todos los procesos de calidad de la agencia de aduanas se hace necesario, la actualización de todos sus manuales y de todos sus procesos. Actualmente se cuenta con un manual de operaciones dentro de agencia de aduanas Techcomex de forma general para todas las sedes, cumpliendo así con unos de los requisitos que impone la dirección de impuestos y aduanas nacionales, este manual presenta una idea de cómo se deben realizar las operaciones de comercio exterior, mas no se detalla paso a paso estos procesos, ya que esto se realiza de mejor forma en cada una de las capacitaciones que se hacen dentro de la agencia de aduana, esta es una de las razones por la cual se decide realizar un manual de operaciones más específico para la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la sede de Ipiales, con el fin de facilitar y mejorar el entendimiento de las operaciones, generando eficiencia y mayor productividad.

El desarrollo de un manual de procedimientos para la agencia de aduanas TECHCOMEX LTDA Nivel 1 en la sede de la ciudad de Ipiales en Nariño, demuestra ser importante, puesto que permite estandarizar las actividades realizadas dentro de la agencia genera mejores controles en la organización y ayuda a la toma de decisiones. Garantiza una respuesta exacta, optimiza tiempo, esfuerzos y cumplimiento de las instrucciones, de esta forma también es un medio eficiente a la hora de capacitar al personal nuevo de trabajo y la realización de metas propuestas por la empresa.

Así mismo permitirá reforzar los conocimientos de los profesionales quienes serán encargados de la ejecución de los procesos, generando a la vez una mejora continua para la empresa evitando duplicar funciones u omisión en los procesos.

También las empresas ven la necesidad de tener profesionales preparados no solo en sus conocimientos académicos sino también en sus habilidades personales previamente desarrolladas en múltiples campos de la vida laboral y personal; por tanto este manual de procedimientos sirve como ayuda para que los futuros profesionales en comercio internacional puedan desarrollar y explorar su potencial laboral e intelectual, a fin de poder tener un acercamiento con la realidad y potenciar sus aptitudes en el campo laboral, conociendo más a fondo todos los procesos que realiza día a día una agencia de aduana.

Por lo anterior la agencia de aduanas TECHCOMEX LTDA NIVEL 1, suministró la información necesaria para su debido procesamiento y de primera mano se obtuvo la documentación de la empresa, e información sobre sus sistemas operativos, las políticas y los procedimientos para la realización del presente manual.

1.5 Marcos de referencia

1.5.1 Marco contextual

La agencia de aduanas TECHCOMEX LTDA NIEVEL 1 se encuentra autorizada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN mediante resolución DIAN No. 5719 de mayo 29 de 2009, homologada como Agencia de Aduanas Nivel 1, por la Resolución No. 007294 del 13 de julio de 2009, identificada con el código 0198.

Se caracteriza por sus sólidos conocimientos en materia de comercio exterior, orientando a sus clientes en el cumplimiento de la normatividad, y al mismo tiempo colaborar con la DIAN para el correcto desarrollo de los regímenes aduaneros.

Fue fundada por el señor Iván Martínez en 1975 en la ciudad de Bogotá, Techcomex cuenta con sucursales en todo el país entre ellas se encuentra la sede Ipiales en el departamento de Nariño, esta sede fue inicialmente creada con el fin de realizar los trámites de uno de sus principales clientes BAKER HUGHES INTERNATIONAL el cual es un UAP (usuario aduanero permanente) dedicado a la prestación de servicios a petroleras importando y exportando componentes para perforación de pozos petroleros.

En sus comienzos la sede de Techcomex en Ipiales estaba funcionando desde la residencia del gerente de ese momento Raúl León, el cual termino su labor en la empresa el 30 de abril de 2007 y a partir del 1 de mayo del mismo año asume la gerencia el señor Hugo Armando Coral quien es el actual gerente, y mira la necesidad de tener una oficina y ubicarla en el centro de la ciudad.

Para Techcomex ha sido de gran importancia el instalar una de sus sedes en un paso fronterizo como es Ipiales ya que se convierte en un punto clave para la obtención de nuevos

clientes y aunque la competencia se convierte cada vez en un reto importante Techcomex ha sabido sobresalir a través del tiempo por las ventajas competitivas que presenta.

Cultura organizacional: La agencia de aduanas Techcomex cuenta con valores como el respeto, efectividad, sensibilidad social, responsabilidad, sentido de pertenencia, integridad en sus integrantes.

Política de control y seguridad: Se realiza frecuentemente evaluaciones y mediciones con el objetivo de implementar programas y estrategias preventivas tendientes a garantizar la reserva de la información de los usuarios y el cuidado en las mercancías frente a la contaminación de factores externos tales como narcotráfico y de terrorismo, en este sentido para garantizar la seguridad en la cadena logística Techcomex se compromete con la implementación de normas de seguridad.

La agencia de aduanas Techcomex Ltda. Ofrece a sus clientes servicios de calidad, ya que ha obtenido la certificación NTC-ISO 9001:2015 de servicios aduaneros y la certificación ISO 9001:2015: Quality Management System de agenciamiento aduanero.

La agencia cuenta con sistema de gestión de calidad, lo cual hacen referencia a una serie de procesos sistemáticos que le permiten a la agencia de aduanas planear, ejecutar y controlar las distintas actividades. Esto garantiza estabilidad y consistencia en el desempeño para cumplir con las expectativas de los clientes.[6]

Certificación ISO 9001:2015

Es un documento normativo que establece los requisitos necesarios a la hora de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad. La norma ISO 9001:2015 es la única que establece los

[6] https://concepto.de/gestion-de-calidad/#ixzz7PePnmxFz

requisitos necesarios para que un sistema de gestión de la calidad sea auditable y certificable. Establece los requisitos, es decir, dice que se tiene que hacer, pero no cómo se debe hacerlo, por lo que deja rienda suelta a la imaginación generando que el documento sea flexible y se pueda aplicar a diferentes sectores.[7]

Beneficios de un Sistema de Gestión de la Calidad

- Incrementar la satisfacción de los clientes: el Sistema de Gestión de la Calidad facilita que la empresa planifique sus actividades en base a los requisitos de los clientes y no solo en base a los requisitos que establezcan las organizaciones, por lo que la calidad se integra en el producto o servicio desde la planificación. Se debe recordar que la calidad no se basa solo en cumplir requisitos, sino que se debe tener clientes satisfechos.
- Reducir variabilidad de los procesos: mediante un Sistema de Gestión de la Calidad estandariza los procesos de una empresa reduciendo así la variabilidad que se presenta.
- Disminuir los costes: el Sistema de Gestión de la Calidad hace posible la detección de oportunidades de mejora y además permite corregir problemas potenciales.
- Mayor rentabilidad: el SGC ayuda a la empresa a incrementar la satisfacción del cliente y a reducir costes y desperdicios, su rentabilidad se incrementa, produce mayores ingresos, además de mejorar el posicionamiento en el mercado y así tener no solo clientes satisfechos, sino también leales.

Norma técnica NTC-ISO colombiana 9001.

Esta norma es idéntica a la norma ISO 9001:2015 (gestión de la calidad; sistema de la calidad; gestión por procesos; administración de la calidad.)

[7] https://www.isotools.com.co/iso-9001-2008-requisitos-sistema-gestion-calidad/

Requisitos de la documentación.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,

b) un manual de la calidad,

c) los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional.

d) los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

Manual de la calidad: Un manual de calidad Debe incluir.

a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión

b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.

c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la Calidad.

Control de los documentos en la gestión de calidad.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.

- asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad.
- prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.[8]

Servicios de la agencia Techcomex Ltda. Nivel 1.

Clasificación Arancelaria: realización de una adecuada clasificación arancelaria, garantizando el pago correcto de los tributos aduaneros o el recibo de los incentivos a que haya lugar, evitando de esta manera sanciones, aprensiones o decomiso de mercancías.

- Elaboración y Trámite de registros y/o Licencias de Importación: realización de este procedimiento ante el ministerio de forma física o electrónica cuando a ello hubiere lugar ante el Ministerio de Comercio.
- Permisos Previos: realización del trámite de obtención de permisos premios o vistos buenos que algunos bienes requieren tramitar ante entidades oficiales para poder ser ingresados al país o ser exportados.
- Implementación y Administración de Programas Plan Vallejo: asesoría especializada para la obtención de los beneficios del Plan Vallejo y el acompañamiento necesario durante todo el proceso.

[8] https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/ISO-9001-2008.pdf

- Reconocimiento de Mercancías: realización de la pre inspección o el reconocimiento de las mercancías de importación previa a su declaración ante la aduana, para establecer la concordancia entre lo relacionado en los documentos y la mercancía realmente despachada.
- Certificado de Origen: realización de todas las gestiones necesarias para la obtención del certificado de origen beneficiando a los clientes con las preferencias contempladas en convenios, acuerdos y tratados comerciales, regionales o bilaterales firmados por el país o concedidos por otros países.

Sistemas y software usado en las agencias de aduanas.

Los sistemas de información hacen más eficiente las operaciones de comercio internacional como ayuda en las operaciones de exportación y en las de importación, el cual debe generar valor a las empresas simplificando sus procesos, reducir costos, mantener a la compañía al día en regulaciones y restricciones arancelarias y no arancelarias, además de generar seguridad en los procesos.

La importación y exportación se encuentran dentro de las actividades más intensas y que involucra una cantidad considerable de papeleo; dentro de estas acciones se encuentran: los documentos de pagos y del embarque, licencias, certificados de origen, notificación de los avances del embarque, inspecciones requeridas por el exportador, importador, agente aduanal, autoridades aduaneras de origen y destino, transportista locales y foráneos, reexpedidor, los bancos entre otros. De esta forma se puede observar que una típica transacción internacional involucra muchos pasos. (“Global: International trade software,” 2007)[9]

[9]Global: International trade software,” 2007

Sistematización de información en la Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

1. se debe verificar que el cliente cumpla con los documentos de creación o de actualización de datos.
2. de esta manera cumpliendo con el primer paso se envía un correo al coordinador de Bogotá el cual debe asignar un Número de DO a la operación,
3. se procede a realizar la solicitud de autorización de embarque y la declaración de exportación o importación.
4. crear una carpeta física en la que se van archivando todos los documentos.
5. se ingresan los documentos soporte.
6. en la base de datos de **exportación** es necesario diligenciar la siguiente información:

    - Fecha.
    - Numero de D.O.
    - Nombre del exportador.
    - Valor total de la exportación en USD.
    - Cantidad, con su respectivo tipo de embalaje.
    - Numero de solicitud de autorización de embarque “SAE”.
    - Nombre del tercero. (intermediario al cual se le factura)

7. en la base de datos de **Importación** es necesario diligenciar la siguiente información

    - Fecha.
    - Numero de D.O.
    - Nombre del importador.
    - Numero de factura.

- Valor FOB declarado.
- Numero de carta porte.
- Numero de aceptación.
- Numero de levante.
- Nombre del tercero.

Cabe resaltar que toda la información se encuentra relacionada por años. Al igual que en el lugar donde se archivan las carpetas y toda esta información va ingresada y archivada de forma ascendente.

Al igual que se procede a diligenciar carpeta para cada trámite con información como:

- La carpeta para EXPORTACIÓN se identifica colocando al inicio la palabra TEX.
- La carpeta para IMPORTACION se identifica colocando al inicio la palabra TIM.
- Se sigue con el número de D.O que siempre inicia por 19370___ y el número designado a cada trámite.
- Nombre del exportador.
- Nombre del importador.
- Numero de SAE (para exportación).
- Numero de DEX (Para exportación).
- Numero de aceptación (para importación).
- Numero de levante (para importación).

Y demás información pertinente que ayude a llevar un orden y control de cada operación.

La agencia de aduanas TECHCOMEX LTDA cuenta con un sistema informático llamado

SYNERGYSOFT en el cual por medio de este se sistematiza toda la información de las 15 sedes con las que cuenta Techcomex.

Es un software para el sector de comercio exterior y contabilidad a nivel latinoamericano, para brindar confiabilidad y efectividad en la gestión de sus productos y servicios. Un ejemplo de esto es en la realización de trámites de comercio exterior como al realizar una solicitud de embarque, primero se debe diligenciarla por SYNERGYSOFT ya que el sistema es similar al MUISCA y cuando ya se la realiza se procede a copiarla en la página de la DIAN, entre otras actividades que permite mayor eficiencia en los trámites aduaneros.

Para el caso de las declaraciones de importaciones y otros trámites aduaneros por lo general se utiliza una plataforma llamada siglo XXI para esto se ingresa al sistema de información COMEX de la DIAN.

También es de gran importancia para este trabajo la relación con el cliente ya que de esto depende el éxito de la agencia.

La atención a cada cliente es personalizada, y el trato es de manera igual para todos los clientes, además se busca su fidelización con la agencia y que más clientes se adhieran a la empresa. Por lo cual el servicio al cliente es importante para la agencia y busca ofrecer un servicio integral en el campo del comercio exterior, basados en la calidad, eficiencia, infraestructura y el profesionalismo de quienes trabajan en la agencia, buscando mejorar continuamente los servicios con la participación y compromiso del personal, garantizando la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Servicio al cliente.

El servicio al cliente incluye varios elementos, siendo los más relevantes:

- Factores o atributos se encuentran desde los saludos, forma y modo de trato con el

cliente. El contacto cara a cara representa la primera herramienta del servicio al cliente.

- El contacto telefónico: también representa un factor trascendental en el servicio que se ofrece al cliente. Deben abordar los aspectos claves, desde el modo de atención por teléfono hasta el tiempo en el que se debe establecer la comunicación, especialmente si se trata sobre el tiempo que se tarda en atender una llamada. Se asegura que un cliente al otro lado telefónico, puede darse cuenta con cuanta disposición es atendido por el empleado o telefonista de la empresa.
- Comunicación por correo: se sugiere que una carta enteramente cordial acerca más al cliente, porque incluso queda documentada en ella el compromiso de servicio de la institución.
- La atención de reclamos y cumplidos: atender una queja sin duda, conlleva a una mejor comunicación con el cliente interno y externo; de hecho, un cliente insatisfecho, puede representar una amenaza para la empresa, debido a que éste se comunica con el No-Cliente y al mencionarle su insatisfacción, implícitamente le sugiere a éste que se aleje de ella. Por eso, una queja o un cumplido del cliente, debe ser considerado como elemento de la estrategia de servicio, que debe atenderse con prontitud ya sea en el afán de solucionar un problema o para comunicar que los errores cometidos en contra del cliente no volverán a repetirse.
- Instalaciones: representan uno de los principales elementos del servicio al cliente; el exterior de los edificios, los patios y jardines y la recepción pueden hacer de la estadía del cliente en la empresa lo más placentero o desagradable posible."[10]

[10] http://www.monografias.com/trabajos5/estserv/estserv2.shtml#elementos. Fecha de consulta abril de 2010

Entre unos de los servicios que tiene la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 están la de asesorar a sus clientes en los diferentes procesos de comercio exterior, en esta parte se resuelven las dudas por parte de los clientes ya sea en las instalaciones de la agencia o vía telefónica y se está atento a cualquier trámite que solicitan.

1.5.2 Marco teórico.

El comercio internacional nace de la necesidad de los países por adquirir bienes que no se producen dentro de su territorio o que se pueden obtener en otros países a un menor costo y de mejor calidad. El comercio internacional es considerado un factor fundamental en el crecimiento de la economía, es así como, los países en esta búsqueda de poder y de desarrollo, han encontrado en el comercio la fuente de grandes descubrimientos, como económicos, tecnológicos y competitivos.

Para EAE Business School, definir el comercio internacional en la actualidad exige aludir a los actos de comercio que se derivan de los intercambios de bienes, productos, servicios e incluso de conocimientos entre los habitantes de dos o más países o regiones económicas. Las economías que participan en el comercio internacional son economías abiertas, lo que en la práctica significa que se realizan salidas o entradas de mercancías, dentro de una regulación más o menos proteccionista.

A partir de esto, surgen grandes teorías que investigaron las causas del comercio internacional tratando de demostrar los beneficios del libre comercio. Primero se encuentra la teoría de la ventaja absoluta de Adam Smith, 1776 en su famoso libro *"La riqueza de las naciones" la* cual sostiene que:

Con el libre comercio, cada país podría especializarse en la producción de aquellos bienes en los cuales tuviera una ventaja absoluta (o que pudiera producir de manera más eficiente que

otros países) e importar aquellos otros en los que tuviera una desventaja absoluta (o que produjera de manera menos eficiente).

Por otro lado, David Ricardo establece la teoría de la ventaja comparativa la cual establece que: Aun cuando un país tuviera una desventaja absoluta en la producción de ambos bienes con respecto al otro país, si los costes relativos (o coste de un bien medido en términos del otro bien) son diferentes el intercambio es posible y mutuamente beneficioso. La nación menos eficiente debería especializarse en la producción y exportación del bien en el cual su desventaja absoluta es inferior. Este es el bien en el que el país tiene ventaja comparativa. Por otro lado, el país debería importar el bien en el que su desventaja absoluta es superior, o sea, el bien en el que tiene desventaja comparativa.

Para el desarrollo de este trabajo también es de gran importancia el conocer más acerca sobre los manuales de operaciones para esto se tiene algunas definiciones:

El manual de operaciones ò procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Las empresas en todo el proceso de diseñar e implementar el sistema de control interno, tiene que preparar los procedimientos integrales de procedimientos, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las todas las áreas, generando información útil y necesaria, estableciendo medidas de seguridad, control y autocontrol y objetivos que participen en el cumplimiento con la función

empresarial.[11]

Para A. Reyes Ponce, se trata de “Un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa”.[12]

De lo anterior se infiere que, la característica sobresaliente del Manual de Procedimientos la constituye el hecho de que es un documento escrito, a diferencia del Procedimiento en sí que está representado por la acción material. Es así como Graham Kellog indica que “Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo”.

Para Terry G. R.” Es un registro escrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.

Para Continolo G "Una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo".

Así se puede observar que los manuales son una herramienta importante para la normalización, orientación, revisión y análisis de los procesos dentro de una empresa, haciéndolas más productivas y competitivas.

“El hecho de hacer una simplificación de los procesos y procedimientos al comercio exterior es lo que finalmente contribuye al desarrollo de una nación”. (Bustamante & Mercado,

[11] https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/

[12] Reyes Ponce. A. administración de empresas teoría y práctica. México: limusa

2014) Los manuales de procedimientos son de suma importancia ya que estos son garantes de control interno, donde se plasma toda información que se requiera para cada proceso específico que ayude y soporte al personal en el desarrollo de sus actividades. Los beneficios de un manual de procedimientos para las Agencias de Aduanas son los siguientes:

1. Dan a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, relaciones de dependencia, responsabilidades y políticas institucionales.

2. Propician la uniformidad del trabajo, permitiendo que diferentes colaboradores puedan realizar diferentes tareas sin ningún inconveniente.

3. Evitan duplicidad de funciones y, a la vez, sirve como indicador para detectar omisiones.

4. Propician mejoras en los procedimientos vigentes en procura de una mayor eficiencia administrativa.

5. Facilitan la inducción de los nuevos colaboradores de la institución.

6. Permiten la integración de todos los colaboradores, así como la funcionalidad integral del personal.

7. Propician el ahorro de esfuerzos y recursos

8. Es un instrumento útil para los evaluadores y auditores del Control Interno.[13]

[13] https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/10/aduanas.html

1.5.3 Marco legal.

Los primeros avances normativos en materia aduanera en los cuales incursionó Colombia luego de la apertura económica fue la divulgación de la Ley 7 del 16 de enero de 1991, por la cual se decretan normas generales para regular el comercio exterior y por medio de la cual se crea el Ministerio de Comercio Exterior ,entre otras entidades que apoyaron a nivel económico el crecimiento del país como el Fondo de Modernización Económica y el Banco de Comercio Exterior, norma derogada por la Ley 1609 de 2013 ley marco de Comercio Exterior.

Considerando la importancia de las agencias de aduana en el comercio internacional, es necesario realizar un breve repaso por su historia, con el propósito esencial de reconocer los cambios y la evolución de que han tenido.

En el decreto 2685 de 1999 aparece la figura de la intermediación aduanera constituye una actividad auxiliar de la función pública aduanera, orientada a facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades

De igual forma aparece la figura de las sociedades de intermediación aduanera (S.I.A) siendo las personas jurídicas autorizados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer la Intermediación Aduanera y cuyo objeto social principal es el ejercicio de dicha actividad. A través del tiempo se ha ido modificando la normatividad y con ello las responsabilidades obligaciones y diferentes controles que las SIAS deben cumplir. Es por esto que al implementarse el decreto 2883 del 2008 se cambió esta figura a lo que hoy se conoce como agencias de aduanas, clasificándolas en 4 niveles las cuales deben cumplir con ciertos montos de patrimonio líquido entre otros requisitos.

Para Juan José Lacoste (2008) abogado especialista en derecho aduanero y asociado externo de la Firma Araujo Ibarra en Medellín, “las exigencias en materia de patrimonio son bastante altas, por lo que muy pocas empresas dedicadas a la intermediación aduaneras podrán quedar en nivel 1, lo que les restará oportunidades de negocio a las que queden catalogadas del nivel 2 en adelante.”[14]

De acuerdo con este experto en derecho aduanero, otro aspecto que se debe revisar con especial atención de las agencias de aduanas es el de las sanciones, ya que algunas que antes eran consideradas como graves pasaron a la categoría de gravísimas, cuyo castigo es la cancelación de la licencia. De igual forma reduce considerablemente la responsabilidad directa que tenían ante la autoridad aduanera. Ahora, las agencias solo tendrán que responder ante la DIAN cuando hayan efectuado trámites a nombre de una persona natural o jurídica inexistente.

Luego con el fin de facilitar y modernizar las operaciones de comercio exterior se pone en marcha el decreto 390 del 07 de marzo de 2016 el cual además busca cambios a través de la implementación de los servicios informáticos para mejorar las operaciones comerciales.

El gobierno generó la implementación de este decreto con el fin de generar la armonización de procesos es decir que se facilitara la aplicación de los artículos referentes en el presente decreto en donde se genere una revisión de la política comercial del país para que en la mejora de la aplicación de los tratados internacionales se modernizara simplificara y compilara
mejor la información y los procesos a realizar en las prácticas internacionales, así presentar un avance en sistematización en donde a través de sistemas informáticos se compile la información de los operadores de comercio exterior facilitando las operaciones administrativas y de comercio

[14] https://www.legiscomex.com/Documentos/ACT_NORMAT_INTERMEDIACION_ADUANERA

exterior. Un punto importante a tratar en este decreto, es la neutralización del contrabando y lavado de activos que entro a tomar fuerza después de la entrada en vigencia de la ley anti contrabando.

Así como la automatización de las formalidades aduaneras que permite la utilización de formularios y formatos electrónicos y documentos soportes digitalizados o electrónicos, se utiliza la firma electrónica para las declaraciones, dispositivos electrónicos de seguridad que como se mencionó anteriormente generan un avance en la logística debido al control de la mercancía desde el momento que es enviada a destino por el control de estos sistemas informáticos que permiten un correcto manejo de la información y agilidad en los procesos realizados por la autoridad aduanera.

Los sistemas informáticos buscan Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales, con énfasis en la presentación de las declaraciones de impuestos y aduanas, pagos y presentación de información.

Transportistas, agentes marítimos, agentes de carga internacional, sociedades de intermediación aduanera y representantes de lugares de arribo, entre otros, podrán realizar sus operaciones aduaneras mediante el Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado (Muisca). De acuerdo con la DIAN, esta herramienta incorpora estándares internacionales para la gestión de la cadena logística aduanera, lo que les permitirá a los usuarios efectuar procesos trazables, modernos y eficientes. También, la entidad podrá armonizar en un mismo sistema tres áreas clave: impuestos, aduanas y cambios y, adicionalmente, cumplir con disposiciones previstas por la Organización Mundial de Comercio y el Convenio de Kioto. El decreto enfatiza en que

cualquier obligación aduanera deberá realizarse a través del 'Muisca', ya que no se entenderá como cumplida si se realiza mediante otros mecanismos.[15]

El 2 de agosto del 2019 entró en vigencia el Decreto 1165 del 2019, Nuevo Régimen de Aduanas, el cual deroga el Decreto 2685 de 1999; el Decreto 390 de 2016 con excepción del primer inciso del artículo 675; los Títulos II y III del Decreto 2147 de 2016 y el Decreto 349 de 2018. De esta manera se logra la consolidación de las normas vigentes en materia aduanera.

El Decreto 1165 ofrece seguridad jurídica para los usuarios aduaneros en tanto que consolida y armoniza las diferentes normas que estaban vigentes, así mismo simplifica puntos que ayudan a mejorar la logística o a reducir los trámites exigidos para las operaciones de comercio exterior.

- Principales cambios facilitación del comercio exterior
- Principales cambios en arancel, valoración y Origen
- Principales Cambios procedimiento y régimen sancionatorio[16]

En cuanto a las agencias de aduanas actualmente mediante este decreto deben cumplir con los siguientes requisitos.

Estar debidamente constituida como sociedad de naturaleza mercantil o sucursal de sociedad extranjera domiciliada en el país.

Tener como objeto principal el agenciamiento aduanero, excepto en el caso de los almacenes generales de depósito.

Estar debidamente inscrita en el Registro Único Tributario, RUT.

[15] https://www.legiscomex.com/Documentos/ACT_MUISCA_ADUANA

[16] https://www.dian.gov.co/aduanas/Regimen-de-Aduanas/Presentacion/Paginas/default.aspx

Poseer y aportar contablemente el patrimonio líquido mínimo exigido para el respectivo ni el de agencia de aduanas, así:

4.1. Agencia de aduanas nivel 1: Ciento cincuenta y ocho mil setecientas (158.700) Unidades de Valor Tributario (UVT).

4.2 Agencia de aduanas nivel 2: Diecinueve mil ochocientas sesenta y nueve (19.869) Unidades de Valor Tributario (UVT).

4.3. Agencia de aduanas nivel 3: Seis mil cuatrocientas sesenta y una (6.461) Unidades de Valor Tributario (UVT).

4.4. Agencia de aduanas nivel 4: Mil novecientas noventa y cinco (1.995) Unidades de Valor Tributario (UVT).

Dicho patrimonio deberá mantenerse actualizado en la forma indicada en el artículo 40 del presente Decreto.

5. No tener deudas en mora en materia aduanera, tributaria o cambiaria, a favor de la Unidad Administrativa Dirección Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN, al momento de presentación de la solicitud, a menos que cuente con un acuerdo pago sobre las mismas o se paguen con ocasión del requerimiento.

6. Contratar personas idóneas profesionalmente, con conocimientos específicos o experiencia relacionada con la actividad de comercio exterior.

7. No encontrarse incursa la sociedad, sus socios, accionistas, administradores, representantes legales o sus agentes de aduanas en las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en el artículo 55 del presente Decreto.

8. Contar con una infraestructura financiera, física, técnica, administrativa y, con el recurso humano que permita ejercer de manera adecuada la actividad de agenciamiento aduanero.

9. Aprobar las evaluaciones de conocimiento técnico que realice la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o un tercero autorizado por esta entidad.

10. Disponer y cumplir con el código de ética a que se refiere el artículo 48 del presente Decreto.

El 7 de abril fue expedido el Decreto 360 de 2021 mediante el cual se adoptan modificaciones al Decreto 1165 de 2019 relativo al régimen de aduanas, con el fin de facilitar las operaciones de comercio exterior y atender algunas necesidades originadas con ocasión a la emergencia sanitaria del Covid 19.

Aspectos Fundamentales:

- Ajustes que promueven la Facilitación al Comercio Exterior
- Ajustes en Definiciones
- Precisiones en Materia de Valoración y Origen
- Aspectos procedimentales y régimen sancionatorio
- Disposición de Mercancías
- Disposiciones transitorias y Derogatorias.

Actualmente con este decreto se puede observar las modificaciones que ha tenido en materia de Régimen sancionatorio para agencias de aduanas.

"**Artículo 622. Infracciones aduaneras de las agencias de aduanas y sanción aplicables.** Las agencias de aduanas, serán sancionadas por la comisión de las siguientes infracciones aduaneras:

1 Gravísimas:

1.1. Haber obtenido la autorización como agencia de aduanas mediante la utilización de medios irregulares o con información que no corresponda con la realidad. La sanción aplicable será la de cancelación de la autorización como agencia de aduanas.

1.2. Prestar sus servicios de agenciamiento aduanero a personas naturales jurídicas respecto de las cuales se determine la ocurrencia de alguna de las circunstancias consagradas en el numeral 9 del artículo 597 de este decreto. La sanción aplicable será la de cancelación de la autorización como agencia de aduanas.

1.3. No mantener o no subsanar dentro de la oportunidad legal los requisitos señalados en los numerales 4, 5, 7 Y 8 del artículo 36 y en los numerales 4 y 5 del artículo 37 del presente decreto. La sanción aplicable será la de cancelación de la autorización como agencia de aduanas.

1.4. Prestar sus servicios de agenciamiento aduanero en operaciones no autorizadas. La sanción aplicable será la de cancelación de la autorización como agencia de aduanas.

1.5. No cancelar la totalidad de los tributos aduaneros liquidados exigibles. La sanción aplicable será la de cancelación de la autorización como agencia de aduanas.

1.6. Iniciar actividades sin la aprobación de la garantía requerida por las disposiciones legales. La sanción aplicable será la de cancelación de la autorización como agencia de aduanas.

1.7. Permitir que actúen como agentes de aduanas ante la Unidad Administrativa especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) personas incursas en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad contempladas en el artículo 55 del presente decreto. La sanción aplicable será la de cancelación de la autorización como agencia de aduanas.

1.8. Desarrollar total o parcialmente actividades como agencia de aduanas estando en vigencia una sanción de suspensión. La sanción será de multa equivalente a quinientas unidades de valor tributario (500 UVT).

Para el siguiente numeral se modificó del decreto 1165 de 2019 el tema los excesos o las diferencias de mercancías encontradas con ocasión del reconocimiento físico. Pasando de ser una infracción gravísima a ser una infracción grave.

1.9 No reportar a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), o a las autoridades competentes las operaciones sospechosas que detecten en el ejercicio de su actividad, relacionadas con evasión, contrabando, lavado de activos e infracciones cambiarias. La sanción aplicable será la de cancelación de la autorización como agencia de aduanas.

1.10 Haber obtenido el levante o la autorización de embarque de la mercancía mediante la utilización de medios fraudulentos o irregulares. La sanción aplicable será la de cancelación de la autorización como agencia de aduanas.

1.11. Permitir que terceros no autorizados o no vinculados con la agencia de aduanas actúen como agentes de aduanas o auxiliares. La sanción a imponer será de multa

equivalente a cuatrocientas unidades de valor tributario (400 UVT). hace referencia a el numeral 1.13 decreto 1165 de 2019[17]

1.12. Negarse sin justa causa a prestar sus servicios de agenciamiento aduanero a usuarios de comercio exterior. La sanción aplicable será la de cancelación de la autorización como agencia de aduanas. Hace referencia al numeral 1.14 del decreto 1165 de 2019.

1.13. Perder la totalidad de sus agentes las evaluaciones de conocimiento técnico que realice la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). La sanción aplicable será la de cancelación de la autorización como agencia de aduanas. Hace referencia al numeral 1.15 del decreto 1165 de 2019.

2. Graves:

2.1. No cumplir con los requerimientos mínimos para el conocimiento del cliente. La sanción aplicable será de multa equivalente al uno por ciento (1 %) del valor FOB de las operaciones realizadas con el cliente respecto del cual no se cumplió con los requerimientos mínimos para su conocimiento.

2.2. Ejercer la actividad de agenciamiento aduanero sin cumplir con el requisito del patrimonio líquido mínimo exigido. La sanción aplicable será de multa equivalente al uno por ciento (1%) del valor FOB de las operaciones realizadas durante el período de incumplimiento.

[17] Decreto 1165 de 2019 régimen de aduanas.

2.3. No contar con un sitio web que contenga la información mínima señalada en el numeral 3 del artículo 37 del presente decreto. La sanción aplicable será de multa de dos mil cuatrocientas dieciséis (2.416) unidades de valor tributario (UVT).

2.4. Adelantar trámites o refrendar documentos ante la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) utilizando un código diferente al asignado a la agencia de aduanas. La sanción aplicable será de multa de dos mil cuatrocientas dieciséis (2.416) unidades de valor tributario (UVT).

2.5. No vincular a sus empleados de manera directa y formal o incumplir con las obligaciones laborales, aportes parafiscales incluidos los aportes a la seguridad social por salud, pensiones y riesgos profesionales. La sanción aplicable será de multa de dos mil cuatrocientas dieciséis (2.416) unidades de valor tributario (UVT).

2.6. Hacer incurrir a su mandante o usuario de comercio exterior que utilice sus servicios, en infracciones administrativas aduaneras que conlleven la imposición de sanciones, el decomiso de las mercancías o la liquidación de mayores tributos aduaneros. La sanción aplicable será de multa equivalente al veinte por ciento (20%) del valor de la sanción impuesta, del valor de la mercancía decomisada o del mayor valor a pagar determinado en la liquidación oficial, incluida la sanción.

2.7. No informar a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) sobre los excesos o las diferencias de mercancías encontradas con ocasión del reconocimiento físico de las mismas. La sanción aplicable será de multa equivalente al cien por ciento 100% del valor FOB del exceso o diferencia no informada.

Este numeral hace referencia al numeral 1.9 del artículo 622 del decreto 1165 de 2019 el cual en el anterior decreto se consideraba como falta gravísima ahora en el decreto 360 de 2021 se considera como falta grave.

3. Leves:

3.1. No expedir, una vez quede en firme el acto administrativo de autorización, los carnés que identifican a sus agentes de aduanas y auxiliares o expedirlos sin las características técnicas establecidas por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), o utilizarlos indebidamente o no destruirlos una vez quede en firme el acto administrativo mediante el cual se haya impuesto sanción de suspensión o cancelación de la autorización como agencias de aduanas. La sanción aplicable será de multa equivalente a doscientas (200) unidades de valor tributario (UVT). para este numeral se modifica la sanción establecida en el decreto 1165 de 2019 de un valor de 483 UVT.

3.2. No informar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a que se produzca el hecho, vía correo electrónico o por correo certificado a la dependencia competente de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), sobre la desvinculación y retiro de las personas que se encuentren inscritas para representar a la sociedad y para actuar ante las autoridades aduaneras. La sanción a imponer será de multa equivalente a doscientas unidades de valor tributario (200 UVT).

3.3. No expedir copia o fotocopia de los documentos soporte que conserve en su archivo, a solicitud del importador o exportador que lo requiera. La sanción aplicable será de multa equivalente a doscientas (200) unidades de valor tributario (UVT). En este numeral se modifica la sanción establecida en el decreto 1165 de 2019 de un valor de 483 UVT.

3.4. No mantener permanentemente aprobados, actualizados y a disposición de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) los manuales señalados en el artículo 49 del presente decreto. La sanción aplicable será de multa equivalente a doscientas (200) unidades de valor tributario (UVT). Para este numeral se modifica la sanción establecida en el decreto 1165 de 2019 de un valor de 483 UVT.

Parágrafo 1. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) sancionará con multa equivalente a doce mil ochenta y dos (12.082) unidades de valor tributario (UVT) a las siguientes personas:

1. Las que se anuncien como agencias o agentes de aduanas sin haber obtenido la respectiva autorización.

2. Los representantes legales de las agencias de aduanas que habiéndoseles cancelado la autorización para ejercer el agenciamiento aduanero continúen ejerciendo dicha actividad y a quienes continúen actuando como agentes de aduanas después de haber perdido dicha calidad. Lo anterior sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.

Parágrafo 2. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) sancionará con multa equivalente a mil doscientos ocho (1.208) unidades de valor tributario (UVT) , a quienes ostentaban la calidad de representantes legales de las agencias de aduanas que habiendo perdido dicha calidad, por cualquier circunstancia, no entreguen a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o a los importadores o exportadores, dentro del término legalmente establecido, los documentos que de conformidad con el artículo 51 del presente decreto, se encuentren obligados a conservar."

Artículo 113. Modifíquese el inciso 2 del numeral 1 del artículo 631 del Decreto 1165 de 2019, el cual quedará así: "La sanción aplicable será multa equivalente a mil seiscientas noventa y dos (1692) unidades de valor tributario (UVT). Dependiendo de la gravedad del perjuicio causado a los intereses del Estado, se podrá imponer, en sustitución de la sanción de multa, sanción de suspensión hasta por tres (3) meses, o de cancelación de su habilitación."

Artículo 114. Adiciónese el numeral 2.4. al artículo 632 del Decreto 1165 de 2019, el cual quedará así: "2.4. No ingresar al depósito de provisiones para consumo y para llevar las mercancías que han sido trasladadas de otro depósito de provisiones para consumo y para llevar, del mismo titular. La sanción será de multa equivalente a trescientas unidades de valor tributario (300 UVT)."[18]

Operador económico autorizado.

Para este trabajo es necesario conocer más sobre la figura del operador económico autorizado, el cual tiene su origen en los acontecimientos de septiembre de 2001 en EEUU que obligaron a redefinir las medidas de seguridad adecuadas y necesarias para la cadena logística de comercio exterior.

El incremento progresivo de facilidades que, en la última década del siglo XX, promovieron las administraciones aduaneras de manera generalizada. Fruto de esos acontecimientos, se experimentó una pausa y una reconsideración para estudiar los procedimientos que avalaran las nuevas medidas de seguridad. Estas medidas no debían perjudicar el comercio

[18] Decreto 360 de 2021 por el cual se modifica el decreto 1165 de 2019 relativo al régimen de aduanas.

internacional en exceso. Debían facilitar el control adecuado de la cadena logística internacional por parte de las autoridades nacionales competentes en la materia.

Varios países, encabezados por Estados Unidos, implantaron procedimientos sobre el tema en un breve período de tiempo: el programa estadounidense C-TPAT, el canadiense PIP, el sueco StairSec, el australiano FL o el neozelandés SEP. A partir de estos programas, en 2005 la Organización Mundial de Aduanas elaboró el marco normativo de la OMA, las llamadas normas SAFE, que han sido ratificadas por más de 150 países, incluyendo la Unión Europea y todos los países que la forman.[19]

En este sentido con el fin de Incrementar la seguridad y la facilitación del comercio global, el Marco de normas SAFE de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) (World Customs Organization - WCO) consta de cuatro elementos centrales. Primero, armoniza los requisitos de información electrónica anticipada de carga en los envíos entrantes, salientes y de tránsito. En segundo lugar, cada país que se une al Marco SAFE se compromete a utilizar un enfoque de gestión de riesgo coherente para abordar las amenazas de seguridad. En tercer lugar, requiere que, como consecuencia de una solicitud razonable del país receptor, siguiendo una metodología comparable de selección de riesgo, la administración aduanera del país remitente realice una inspección saliente de la carga y/o los medios transporte de alto riesgo, preferiblemente utilizando equipo de detección no intrusivo, como aparatos de rayos X a gran escala y detectores de radiación. En cuarto lugar, el Marco SAFE propone beneficios que las Aduanas brindarán a las empresas que cumplan con las normas de seguridad de la cadena logística y con las mejores prácticas. En quinto lugar, promueve una estrecha cooperación con Otras Autoridades de Control Fronterizo que representan

[19] https://iso.cat/es/historia-oea/

diferentes ámbitos normativos, con el fin de mantener la seguridad de las sociedades y facilitar al mismo tiempo la circulación de mercancías.

El Marco SAFE, basado en los cuatro elementos centrales descritos anteriormente, se asienta en los tres pilares de los acuerdos de la red Aduanas-Aduanas, asociaciones Aduanas-Empresas y cooperación de Aduanas con otras autoridades públicas. La estrategia de tres pilares tiene muchas ventajas. Los pilares implican un conjunto de normas que se consolidan para garantizar la facilidad de comprensión y la rápida implementación internacional. Además, este instrumento se basa directamente en las medidas de seguridad y facilitación de la OMA y en los programas desarrollados por las administraciones miembros.[20]

Colombia, a través de la Dian, se acogió a esta figura del OEA desde el año 2011. Definiéndola como aparece en el decreto 3568 de 2011 Por el cual se establece el Operador Económico Autorizado en Colombia, como una herramienta para el logro de los objetivos a que alude el considerando anterior, mediante la alianza entre los sectores público y privado, y lo definió como aquella "parte que participa en el movimiento internacional de mercaderías en representación de la administración aduanera o en cualquier función que esta hubiera autorizado, de acuerdo con las normas de seguridad de la OMA. Los Operadores Económicos Autorizados incluyen entre otros a importadores, exportadores, despachantes, transportistas, intermediarios, operadores portuarios, aeroportuarios y de terminales, distribuidores, operadores, integrados y de depósitos".[21]

[20] Marco de normas Safe de la OMA

[21] Decreto No 003568 del 27 de septiembre de 2011

A través de este operador el Gobierno busca aumentar la seguridad en las operaciones de comercio internacional y disminuir los trámites previstos para dar agilidad en estas negociaciones. La implementación del OEA, busca la participación de la pequeña, mediana o gran empresa; los requisitos para obtener la autorización son flexibles y las ventajas son grandes. Con este nuevo sistema, se fomentaría el trabajo coordinado entre las autoridades de control quienes otorgarían de forma prioritaria las aprobaciones pertinentes a las operaciones de importación o exportación que desarrolle el OEA. Actualmente pueden acceder al programa OEA: El exportador, importador, agencia de aduanas, instalaciones portuarias y operadores portuarios.

Dentro de las exigencias para los aspirantes a ser calificados como OEA, se encuentran:

a. Cumplimiento del régimen aduanero. Se deberá demostrar que no ha cometido una infracción a las disposiciones aduaneras en un periodo determinado por la Autoridad Aduanera de cada país

b. Sistema para gestión de expedientes. El aspirante a OEA deberá contar con un sistema satisfactorio para la gestión de expedientes comerciales que le permita a la autoridad aduanera realizar en cualquier momento auditoría sobre los documentos que soportan los movimientos de la mercancía en el proceso de importación y de exportación, tales como poderes, licencias y demás soportes de las operaciones. Deberá igualmente permitir a la Autoridad Aduanera acceso total al sistema.

c. Viabilidad financiera. El OEA deberá tener una buena situación financiera que le permita garantizar el cumplimiento de las obligaciones y los compromisos propios de las actividades que realice.

d. Consulta, cooperación y comunicación. El marco SAFE dispone con relación a este requisito obligaciones para la Autoridad Aduanera y para el aspirante, quienes deberán propender, junto a otras Autoridades a nivel nacional, internacional o local, por mecanismos que permitan consultar regularmente materias de interés, incluyendo medidas de seguridad para la cadena logística y medidas de facilitación de procesos. La cooperación, y una comunicación fluida, deberán contribuir al desarrollo de las operaciones de Aduanas y mantener la estrategia de administración del riesgo que se haya implementado.

e. Educación, formación y sensibilización. Consiste en el deber del OEA de contar con un personal capacitado, en colaboración con la Autoridad Aduanera, y en ese sentido de realizar un esfuerzo para capacitar, a su personal en los riesgos inherentes a los movimientos de mercancías en la cadena de logística en el mercado internacional.

f. Seguridad de la información. El aspirante deberá demostrar que cuenta con medidas tendientes a asegurar la información y prevenir su uso erróneo, modificación o uso no autorizado.

g. Seguridad de las mercancías. El OEA deberá disponer de manuales de seguridad que determinen las directrices y los procedimientos que deberán seguirse para asegurar la integridad de la carga mientras está en su custodia, de forma que los procedimientos establecidos y los controles de acceso a las mercancías garanticen altos niveles de seguridad.

h. Seguridad de las instalaciones. De igual forma, deberá disponer de medidas de seguridad para sus instalaciones controlando el acceso a las mercancías, para estos efectos debe establecer

directrices de control para envíos urgentes, la contratación, verificación de seguridad y procedimientos aplicables al personal, entre otros requisitos.[22]

1.5.4 Marco conceptual.

Es necesario conocer algunos términos con el fin de exponer al lector los conceptos fundamentales para el desarrollo de esta investigación. Orientándolo respecto del lenguaje y los conceptos manejados.

Aduana: Organismo responsable de aplicación de la legislación aduanera y control de la recaudación de los derechos de aduana y demás tributos.[23]

Inspección: Es la actuación que realiza la autoridad aduanera con el fin de verificar la naturaleza, descripción, estado, cantidad, peso y medida, así como el origen, valor y clasificación arancelaria de las mercancías, para la correcta determinación de los derechos e impuestos y cualquier otro recargo percibido por la aduana, y para asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera y demás disposiciones, cuya aplicación o ejecución sean de competencia o responsabilidad de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales[24]

Agencia de aduanas: Es la persona jurídica autorizada por la DIAN para prestar servicios de representación a los importadores, exportadores o declarantes, para el cumplimiento de las

[22] La puesta en marcha del operador económico autorizado en Colombia- Katherine rueda Chávez revista 63 l Issn 0122-0799

[23] https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/productos-para-ti/creditos-y-financiacion/leasing/glosario-importaciones.pdf

[24] Decreto 1165 del 2 de julio 2019

formalidades aduaneras conexas con la nacionalización de las mercancías, de acuerdos con los requisitos establecidos.[25]

Arancel aduanero: Derecho/tributo/Impuesto que se aplica a los bienes objeto de importación. Pueden ser "ad valorem" (al valorado), como un porcentaje del valor de los bienes, o "específicos" como una cantidad determinada por unidad de peso o volumen.[26]

Apertura económica: La globalización económica, surge en la posguerra de la II Guerra Mundial, porque el libre movimiento de capitales inicia con la reconstrucción de la Europa devastada a consecuencia del conflicto armado. Este hecho, por lo tanto, da origen a la internacionalización de las empresas y de ahí que se incentive el comercio internacional de bienes y servicios (Salcedo & Pardo, 2009). En Colombia, la decisión de adoptar este modelo se produjo luego de varias décadas durante las cuales una política proteccionista dominó el intercambio comercial con otros países. Como resultado del proteccionismo, el mercado nacional se había saturado con productos locales, de tal manera que el poder de compra era inferior a la oferta. Los precios de los productos nacionales habían incrementado con el tiempo, y el control de calidad se había deteriorado por falta de competencia.

Frente a esta situación, la administración del presidente Colombiano César Gaviria adoptó la política de apertura. La nueva ola de competencia generada por la introducción de productos extranjeros al mercado colombiano transformó por completo la relación de producción y demanda que había regido al país por varias décadas. Como resultado, muchas industrias no lograron sobrevivir a la competencia, y sectores enteros de producción desaparecieron. Para los

[25] Decreto 1165 del 2 de julio 2019

[26] https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/productos-para-ti/creditos-y-financiacion/leasing/glosario-importaciones.pdf

consumidores, o al menos aquellos cuyo poder de compra no fue afectado por la desaparición de ciertas industrias, la apertura significó mayor variedad de productos a precios más bajos y de mayor calidad. Una década después de la apertura económica era claro que la lógica del modelo nunca fue aplicada en su totalidad. Sin excepción, todos los países en el mercado global continúan aplicando medidas proteccionistas, en forma de aranceles, subsidios a ciertos sectores, u otro tipo de restricciones[27]

Control interno: COSO I[28] lo define como: "Un proceso, realizado por el consejo de administración, los directivos y otro personal, cuyo fin es ofrecer una seguridad razonable de la consecución de objetivos en las siguientes categorías:

- Confiabilidad en la presentación de los informes financieros.
- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables."

El Control Interno puede definirse como un conjunto de procedimientos y políticas diseñadas para asegurar la eficiencia, seguridad y orden en la gestión contables y administrativas de una organización.

Derechos de aduana: Los derechos establecidos en el arancel de aduana, a los cuales se encuentran sometidas las mercancías, tanto a la entrada como a la salida del Territorio Aduanero Nacional, cuando haya lugar a ello. [29]

[27] https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Apertura_econ%C3%B3mica

[28] Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO, *Committee of Sponsoring Organizations*), *Control Interno: Marco de Referencia Integrado*, 1992. http://www.coso.org/

[29] Decreto 1165 del 2 de julio 2019

Nacionalización: Es el cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para permitir a las mercancías, importarlas para el consumo, ser exportadas o ser sometidas a otro régimen aduanero. Para los regímenes de importación, depósito aduanero y tránsito, comprende desde la presentación de la declaración aduanera hasta la culminación del régimen, y para el régimen de exportación, desde el ingreso de la mercancía al lugar de embarque hasta la culminación del régimen.[30]

D.O: Es un número utilizado por las agencias de aduanas en Colombia para poder identificar al usuario ya sea importador o exportador al cual se le realizara el servicio o tramite por lo general siempre inicia por el año luego el número 37 que hace referencia a la agencia de aduana seguido del número designado a cada trámite el cual va registrado en un orden de llegada y posteriormente registrado en la base de datos propia de la agencia. [31]

Levante: Es la autorización de la administración aduanera para continuar con el proceso de pago y retiro de las mercancías, como resultado de la aplicación de criterios basados en técnicas de análisis de riesgo, ya sea de manera automática o una vez establecida la conformidad entre lo declarado y lo verificado, de forma física o documental, previo el cumplimiento de los requisitos legales y el otorgamiento de garantía cuando a ello haya lugar [32]

Logística: La logística implica la administración del procesamiento de pedidos, inventarios, el transporte y la combinación del almacenamiento, el manejo de materiales y el empacado, todo esto integrado mediante la red empresarial. La meta logística es apoyar los requerimientos operativos de adquisiciones, la fabricación y el abastecimiento del cliente. El reto

[30] https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/productos-para-ti/creditos-y-financiacion/leasing/glosario-importaciones.pdf

[31] agencia de aduana Techcomex Ltda.

[32] https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/productos-para-ti/creditos-y-financiacion/leasing/glosario-importaciones.pdf

dentro de una empresa es coordinar la capacidad funcional en una operación integrada que se concentre en atender a los clientes.[33] La logística se enfoca en la responsabilidad de diseñar y administrar sistemas con el fin de controlar el movimiento y el posicionamiento geográfico del inventario al costo total más bajo; esto significa que los activos financieros y humanos comprometidos con la logística deben mantenerse absolutamente al mínimo. También es necesario mantener al mínimo posible los gastos operativos. Añade valor al proceso de la cadena de suministros. La importancia surge de comprender la manera como algunas empresas emplean la capacidad logística para conseguir una ventaja competitiva.[34]

MUISCA: Es un Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado. Según consideraciones de la DIAN este modelo de gestión permite el cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad, y conduce al mejoramiento del recaudo, la gestión y posicionamiento de la misma.[35]

Operador económico autorizado: Es una parte involucrada en el movimiento internacional de mercancías, cualquiera que sea su función, que cumple con los lineamientos de la Organización Mundial de Aduanas (OMA) incluidos en su marco normativo para agilizar y Asegurar el Comercio y que dispone del reconocimiento de una administración de aduanas nacional. Según la OMA, pueden ser Operadores Económicos Autorizados los fabricantes, importadores, exportadores, agentes de aduanas, transportistas, intermediarios, operadores

[33] BOWERSOX Donald J.– CLOSS David J.– COOPER M. Bixby, *Administración y logística en lacadena de suministros,* Segunda edición, Mc Graw Hill, México, 2005, p. 22

[35] https://actualicese.com/muisca-concepto-principios-estrategicos-y-caracteristicas/

portuarios, aeroportuarios y de terminales, distribuidores, operadores integrados y de depósitos, entre otros. [36]

Procedimientos: Constituye una guía para pensar y decidir el procedimiento es una guía para actuar. Los procedimientos son un conjunto de operaciones y normas que sirven como reglas de conducta o programas para a ejecutar cuya utilización es imprescindible para la consecución de objetivos definidos en la actividad empresarial.

Estos procedimientos, además de definir la operativa y las pautas de actuación en los sistemas de información dentro de la organización, promoverán a dar una mayor eficacia en la gestión de la actividad, a asignar una buena definición de responsabilidades por trabajador y a evitar en la mayor medida posible la posibilidad de irregularidades y errores. [37]

SIGLO XXI: Es un servicio informático aduanero para la gestión de trámites por internet para el comercio exterior, nació como un sistema Web de gestión de trámites para darle solución al problema de evasión de impuestos en la entrada y salida de artículos al país. [38]

Tributos aduaneros: Esta expresión comprende los derechos de aduana y el impuesto sobre las Es la persona natural o jurídica a quien el remitente o embarcador en el exterior envía una mercancía, y que como tal es designada en el documento de transporte. [39]

[36] https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Paginas/default.aspx
[37] Ídem, Auditoría y Control Interno, Segunda edición, Cultural de Ediciones S.A., Mexico 1998.

[38] https://www.legiscomex.com/Documentos
[39] Decreto 1165 de 2 de julio 2019

1.6 Metodología

1.6.1 Tipo de investigación.

El presente estudio es de tipo Descriptivo porque se lleva a cabo una descripción de los procesos operativos que realiza la agencia de aduanas **Techcomex Ltda. Nivel 1.** El cual se permite identificar las características de los diferentes elementos, componentes, y su interrelación; Todo esto basado en los procesos de la agencia de aduanas.

Se analizará y se describirá como es y cómo se desarrolla cada proceso dentro de la agencia. Procurará brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al tema de investigación en este tipo de estudio se realizará sin manipular ninguna de las variables de la investigación, limitándose únicamente a la medición y descripción de las mismas.

Se buscará recopilar también información a través de la normatividad colombiana, así como la indagación que se realizará obteniendo información no escrita que posean el personal de la agencia de aduanas ya a través que con su relato pueden ayudar a recolectar información necesaria.

1.6.2 Enfoque de la Investigación.

Se realizará un estudio **cualitativo** por basarse en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones de los hechos y procesos mediante la inmersión en el fenómeno estudiado que a medida que evoluciona la investigación se afianza la teoría desarrollada.

Utilizando este tipo de investigación se observó la interacción con la agencia de aduanas en el cual se pudo evidenciar su comportamiento en el cual se utilizó métodos de recolección de

datos que son no cuantitativos, con el propósito de explorar y describir la realidad tal como la experimentan sus correspondientes protagonistas, en donde se explican las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento el mismo que se analizó exhaustivamente, con sumo detalle, obteniendo así relevante información que posee validez y confiabilidad para este trabajo.

El enfoque de este proyecto es el de demostrar y especificar de una manera clara y concisa a través del manual de procedimientos, las actividades realizadas por la agencia de aduanas Techcomex nivel 1 en la sede Ipiales.

1.6.3 Método de investigación.

Método de Observación El cual consiste en la utilización de los sentidos, para obtener de forma consiente y dirigida, datos que proporcionen elementos para nuestra investigación. Se perciben deliberadamente ciertos rasgos existentes en la realidad por medio de un esquema conceptual previo y con base en ciertos propósitos definidos generalmente por una conjetura que se quiere investigar.

1.6.4 Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Primarias: Serán la observación y el contacto de manera directa con personal capacitado de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 con los cuales se pueden obtener los datos o información necesaria para la realización de los objetivos. Se utilizará también como instrumento, entrevistas a cada uno de las personas que trabajan en la agencia de aduanas Techcomex nivel 1 sede Ipiales, también se llevara a cabo notas de campo y la obtención de información propia de la agencia de aduanas como documentos fotografías y bases de datos.

Secundarias: la información referenciada de estudios e informes de entidades tanto públicas como privadas, noticias, archivos, Libros y tesis relacionados con el tema.

Terciarias: Información vía internet.

1.6.5 Instrumentos de Recolección de Información.

Se utilizará como primera medida, entrevistas, siendo este un medio eficaz para recolectar información en el menor tiempo posible. Para este trabajo se desarrollará un cuestionario a cada uno de los integrantes de la agencia de aduana Techcomex Ltda. nivel 1 sede Ipiales tales como (Anexo):

- Entrevista a la gerencia de la agencia de aduanas.
- Entrevista a la parte operativa de la agencia de aduanas.
- Entrevista al servicio al cliente de la agencia de aduanas.

Estos instrumentos permitirán recolectar más información y datos para poder realizar tabulaciones, clasificación, descripción y análisis de esta investigación.

1.6.6 Población y muestra.

La población de la presente investigación, comprende al equipo de trabajo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1, al igual que personal capacitado de 2 agencias de aduanas nivel 1 en Ipiales, también, servidores públicos de la aduana y a los futuros profesionales en comercio internacional.

1.6.7 Instrumentos de análisis de información o tratamiento de la información.

Instrumentos Sofisticados y Manuales.

Se requerirá el uso de programas especializados para llevar a cabo la clasificación, tabulación, codificación, sistematización y registro de la información. Tales como Excel, Word, Access, entre otros programas que ayuden a la recopilación de la información y medios que estén

al alcance inmediato del investigador. Denotando el cumplimiento de los objetivos propuestos en relación con el problema planteado.

Pasos para el procesamiento y sistematización de la información:

- Realización de entrevistas a personal idóneo para la investigación.
- Transcripción de entrevistas.
- Determinación y análisis de semejanzas y diferencias entre las respuestas de los entrevistados.
- Tabulaciones (para el caso que sea necesario), clasificación, descripción.
- Interpretación de los resultados de las entrevistas.

Capítulo II

2 Diagnóstico sobre los procesos estratégicos de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022.

Techcomex es una agencia de aduanas nivel 1, con 43 años de experiencia en el sector, sólidos conocimientos de comercio exterior para apoyar los negocios, ofertas de valor para prestar un excelente servicio de agenciamiento aduanero, reconocimiento, percepción positiva y satisfacción de los clientes. Se encuentran autorizados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN mediante resolución DIAN No. 5719 de Mayo 29 de 2009, homologada como Agencia de Aduanas Nivel 1, por la Resolución No. 007294 del 13 de julio de 2009, identificada con el código 0198.

Entre los servicios que ofrece la agencia de aduanas Techcomex esta:

- Realizar el análisis necesario para determinar las **subpartidas arancelarias** correctas de las mercancías objeto de operación de **comercio exterior**.
- Asesorías en comercio exterior.
- Tramitar registros y licencias de importación en todas sus modalidades ante el MINCOMEX y a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior, VUCE.
- Reconocimiento e inventario de mercancías.
- Creación, administración y control de **Usuarios Aduaneros Permanentes – UAP.**
- Coordinar el **transporte y logística de mercancías** de origen a destino, para importación y exportación en las modalidades aéreas, terrestres y multimodal.
- Obtención de vistos buenos, resoluciones y homologaciones ante las entidades competentes en Bogotá o en las diferentes ciudades donde surjan los trámites.

- Importaciones y exportaciones desde y hacia Zona Franca.
- Manejo de descargues directos / Tramites Anticipados.
- Posibilidad de la ubicación de un OUTSOURCING o INHOUSE calificado, dentro de sus instalaciones, para hacerse cargo de sus operaciones de **Comercio Exterior**.
- Manejo de operaciones de importación, exportación y demás trámites aduaneros sin restricción de jurisdicción aduanera.
- Aplicación de **beneficios tributarios** para importaciones y exportaciones con convenios

2.1 Misión

Prestar servicios de agenciamiento aduanero y asesoría en comercio exterior, de forma eficaz y oportuna, bajo el marco legal existente, el conocimiento técnico, la agilidad en los trámites operativos y tarifas por servicios acorde a las expectativas comerciales.

2.2 Visión

Pretende ser una Agencia de Aduanas líder a nivel nacional, con alianzas estratégicas en la cadena logística, con sólidos conocimientos técnicos, excelente manejo de relaciones institucionales, óptima aplicación del estatuto aduanero y en general de la normatividad de comercio exterior, con un equipo de trabajo profesional, ético y comprometido con los clientes, la empresa, el país y el medio ambiente.

2.3 Política corporativa

Garantizar la satisfacción a sus clientes, prestando un servicio de agenciamiento aduanero a nivel nacional eficaz y oportuno, contando con recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, necesarios para asegurar el mejoramiento continuo de la organización, dando

cumplimiento a la ley y la normatividad vigente, minimizando el riesgo de ser involucrados en actividades ilícitas, protegiendo la integridad de los asociados de negocio, la organización y los colaboradores

2.4 Certificaciones

Gracias a sus continuos esfuerzos para ofrecer a sus clientes servicios de calidad, han obtenido la certificación NTC-ISO 9001:2015 de servicios aduaneros y la certificación ISO 9001:2015: Quality Management System de agenciamiento aduanero.[40]

Techcomex se encuentra en proceso de convertirse en OEA considerado como un operador económico de confianza para las autoridades aduaneras, por lo que puede disfrutar de ventajas en su ámbito.

Según el Código Aduanero Comunitario, un OEA es una persona que, en el marco de sus actividades profesionales, efectúa actividades reguladas por la legislación aduanera. La norma comunitaria establece que aquellas personas físicas o jurídicas que deseen ser un operador económico autorizado deben presentar una solicitud para que las autoridades aduaneras determinen si reúnen los requisitos exigibles para ello. Posteriormente, quienes obtengan la aprobación de las autoridades contarán con el certificado de operadores seguros y confiables para el resto de integrantes de la cadena logística.

Cumpliendo con altos estándares de seguridad a lo largo de la cadena de suministro, permite agilizar los trámites en el intercambio comercial ante las autoridades de control y es una buena manera de incrementar la confianza con sus clientes.

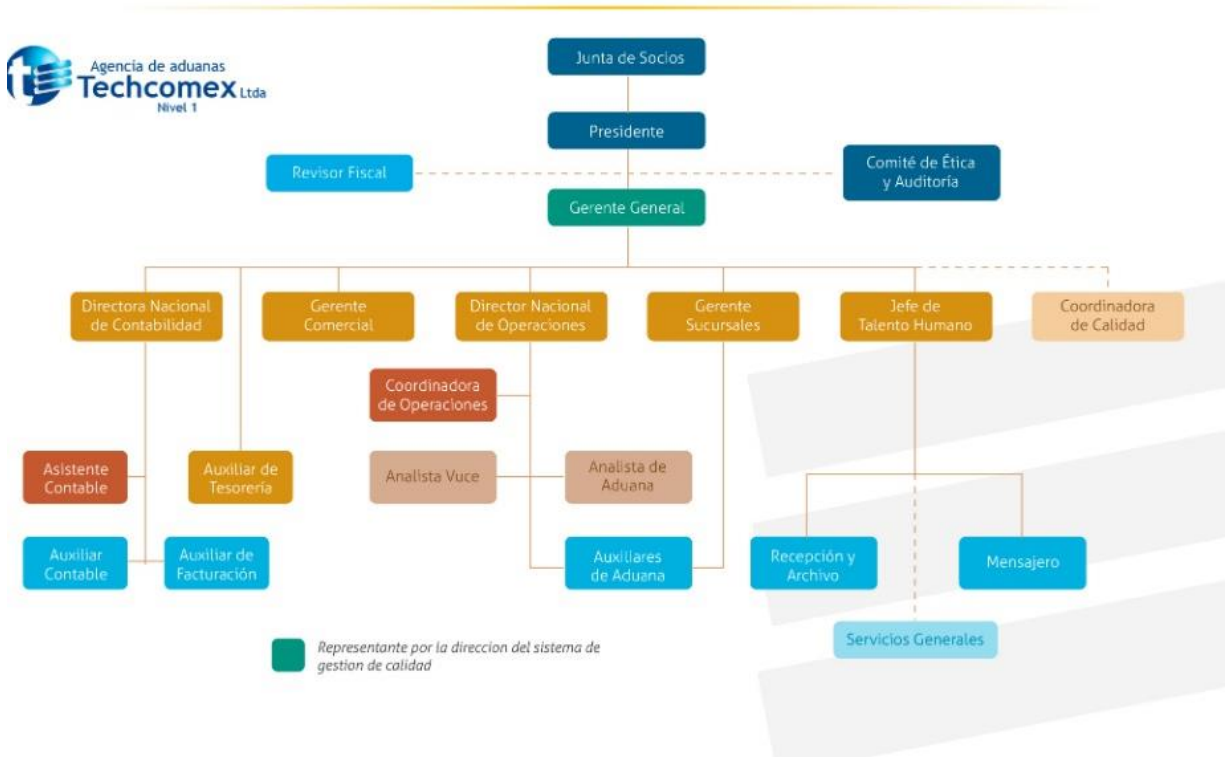
[40] https://agenciadeaduanastechcomex.com/

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

Ser reconocido como un OEA representa la posibilidad de beneficiarse de los Acuerdos de Reconocimiento Mutuo (ARM) establecidos entre las aduanas o gobiernos de dos países. Estos acuerdos reconocen de manera formal la compatibilidad normativa y operativa de sus programas de Operador Económico Autorizado y ofrecen beneficios para las empresas que pertenezcan a ambos programas. Entre las ventajas está la reducción del número de inspecciones de las mercancías y por consiguiente de los tiempos de despacho, así como la apertura a nuevos mercados por cuenta de la reducción de los niveles de riesgo.

2.5 Organigrama

Figura 1 *Organigrama agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1*



Nota: Tomado de la web página de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

Techcomex Ltda., Cuenta con personal calificado que se encarga de realizar los procesos relacionados con comercio exterior de manera profesional.

La Agencia de Aduanas TECHCOMEX LTDA NIVEL 1. Está dedicada a facilitar operaciones aduaneras y de comercio internacional donde se ofrece servicios de clasificación arancelaria, diligenciamiento de declaración de importación las declaraciones andinas de valor en aduanas, cartas porte, manifiestos de importación y otros documentos soporte de cada una de las operaciones para el transporte y despacho de las mercancías, de igual forma la declaración de

exportación, solicitud de embarque, manejo de los distintos documentos aduaneros y la revisión de los mismos para que todos los documentos estén debidamente diligenciados y cumplan los requisitos de Ley como soportes de la operación y entre otras actividades el manejo de archivo y sistematización de información.

2.6 FODA

Es considerado como una herramienta que sirve para analizar la situación competitiva de una organización, proporciona toda información necesaria para identificar factores internos y externos para tomar las correspondientes acciones y medidas correctivas, además incide a la creación de nuevos proyectos y permite determinar decisiones estratégicas que de alguna forma disminuyan las debilidades, controle amenazas, aproveche las fortalezas y oportunidades de un departamento dentro de una organización.

Figura 2 *FODA*

Nota: fuente propia de la investigación

Fortalezas

- Calidad en los servicios.
- Cuenta con una amplia trayectoria en el sector aduanero.
- Personal capacitado para asesorar acertadamente al cliente.
- Amplia gama de servicios aduaneros
- Especialidad en el manejo de exportaciones.
- Certificaciones ISO 9001
- Organización empresarial solida
- Atención y asesoría personalizada a sus clientes.
- Compromiso con el cliente.
- Precios competitivos de los servicios aduaneros
- Amplia cartera de clientes

Oportunidades

- Incremento de las exportaciones e importaciones
- Implementación del operador económico autorizado (OEA)
- Acuerdos comerciales (TLCS)
- Ubicación geográfica
- Modernización de Aduanas y puertos a facilitar los trámites aduaneros

Debilidades

- Administración empresarial tradicional.
- Falta de planeación estratégica.

- Exceso de confianza en los clientes.
- Falta de estrategias para atraer nuevos clientes.
- Uso de plataformas tradicionales para todas las operaciones de comercio exterior.
- Posición de marca.
- Falta contar con herramientas e indicadores que puedan ayudar a tomar una decisión.
- Falta de manuales de operaciones.

Amenazas

- Inestabilidad por parte del gobierno.
- Competitividad de las demás agencias de aduana.
- Cambios en la regulación aduanera colombiana.
- Contrabando.

Figura 3 *Matriz FODA*

Nota: Adaptado de https://hotmart.com/media/2021/06/725x475-ES-ANALISIS-FODA-copy-1.webp

Tabla 1 *Matriz FODA*

FODA	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	1 calidad en los servicios 2 Cuenta con una amplia trayectoria en el sector aduanero. 3 Personal capacitado para asesorar acertadamente al cliente. 4 Amplia gama Servicios aduaneros. 5 Certificaciones ISO 9001 6 Organización empresarial sólida. 7 Atención y asesoría personalizada a sus clientes. 8 Compromiso con el cliente. 9 Precios competitivos de los servicios aduaneros. 10 Amplia cartera de clientes.	1 Administración empresarial tradicional. 2 Falta de planeación estratégica. 3 Exceso de confianza en los clientes. 4 Falta de estrategias para atraer nuevos clientes. 5 Uso de plataformas tradicionales para todas las operaciones de comercio exterior. 6 Posición de marca. 7 Falta contar con herramientas e indicadores que puedan ayudar a tomar una decisión. 8 Falta de manuales de operaciones.
OPORTUNIDADES 1 Incremento de las exportaciones e importaciones. 2 Acuerdos comerciales. 3 Implementación del operador económico autorizado (OEA) 4 Ubicación geográfica. 5 Modernización de Aduanas y puertos a facilitar los trámites aduaneros.	**ESTRATEGIAS FO (OFENSIVAS)** • Implementar plan de marketing para el posicionamiento de marca sede Ipiales. • Implementación del operador económico autorizado.	**ESTRATEGIAS DO (REORIENTACION)** • Mejorar los tiempos en los procesos aduaneros • Capacitar al personal para conseguir los objetivos estratégicos organizacionales.
AMENAZAS 1 Inestabilidad por parte del gobierno 2 Aumento de la competencia. 3 Cambios en la Regulación aduanera 4 Contrabando***	**ESTRATEGIAS FA (DEFENSIVAS)** • Establecer alianzas con agentes de aduana regionales. • Mejora continua de los procesos.	**ESTRATEGIAS DA (SUPERVIVENCIA)** • Capacitación empresarial • Modernizar los sistemas informáticos y de comunicación • Implementar las herramientas e indicadores que ayuden a la toma de decisiones.

Nota: fuente propia de la investigación

A partir los factores externo e interno de la agencia de aduana se ha elaborado la matriz FODA, y del cruce de los factores externos e internos se desprende la generación de 9 estrategias. Estas han sido ubicadas en cada cuadrante, sin orden de importancia o urgencia, estas son algunas de las estrategias para implementar en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

2.6.1 Estrategias

- Implementar plan de marketing para el posicionamiento de marca sede Ipiales.
    a) Se debe identificar segmentos atractivos e investigar el mercado.
    b) Hacer un relanzamiento de la marca a través de medios de difusión.
    c) Implantar un plan de comunicación dentro de la organización.

- Implementación del operador económico autorizado.
    a) Capacitar al personal de la agencia para la implementación de certificación OEA.
    b) Implementar indicadores de gestión que permitan la mejora continua.
    c) Mejora de las herramientas tecnológicas.
    d) Implementar manuales y demás requerimientos para esta certificación.

- Mejorar los tiempos en los procesos aduaneros.
    a) Implementar herramientas informáticas que permitan agilizar la digitación de las declaraciones de importación.
    b) Mejorar la comunicación con el cliente para poder tener toda la documentación requerida a tiempo.
    c) Capacitar al personal para agilizar los procesos en las entidades pertinentes.
- Capacitar al personal para conseguir los objetivos estratégicos organizacionales.

a) Estar en constante actualización sobre las nuevas políticas y cambios normatividad aduanera.
b) Evaluar al personal de la agencia acerca del desarrollo de sus funciones.
c) Incrementar el de capacitaciones internas y las ofrecidas por la DIAN y demás entidades pertinentes.

- Crear alianzas con las demás agencias de aduana.
    a) Generar confianza entre agentes de aduana para ofrecer precios justos permitiendo la competencia leal.
- Mejora continua de los procesos.
    a) Potenciar el servicio al cliente.
    b) Interiorizar en los colaboradores los procesos de la empresa dentro del marco de normas, procedimientos y certificaciones internacionales.
    c) Implementar un cronograma de actividades general y de manera anual, donde se encuentre todas las actividades que rigen el negocio.
- Modernizar los sistemas informáticos y de comunicación.
    a) Adquirir herramientas tecnológicas que permitan una comunicación más fluida con nuestros clientes reduciendo tiempos de transcripciones optimizando los procesos.
    b) Contar con herramientas tecnológicas para ofrecer al cliente una mejor trazabilidad de sus operaciones.
- Implementar las herramientas e indicadores que ayuden a la toma de decisiones.
    a) Mejorar las herramientas tecnológicas integrando a la organización en general que sirvan para el análisis de los procesos y ayuden a tomar decisiones (rentabilidad, productividad, calidad de servicio, gestión del tiempo).

2.7 Matriz de Evaluación Factores Internos (MEFI)

Según (David 2017). La Matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) permite hacer una evaluación interna dentro de la organización y analizar las fortalezas y debilidades más relevantes encontradas en cada área funcional de las empresas, así mismo constituye la base para identificar y evaluar las relaciones entre estas áreas.

Es una herramienta que permite realizar una auditoría interna y así entender las fortalezas y debilidades de la empresa o de alguna de sus áreas funcionales.

Calificación:

En la primera columna: irán los actores de éxito más relevantes para la agencia de aduanas (variables).

Segunda columna: Poner valores entre 0,00 y 1,00 a cada uno de los factores de tu lista. Donde 0 es un factor sin importancia y 1,00 es un factor muy importante para el éxito de la marca. Al sumar el valor total debe ser 1,00.

Tercera columna: Se colocará un valor entre 1 y 4 con las siguientes atribuciones:

1. Debilidad Mayor.
2. Debilidad Menor.
3. Fortaleza Menor.
4. Fortaleza Mayor.

Cuarta columna: Multiplicar la segunda con la tercera columna de cada uno de los elementos de tu lista, creando la cuarta columna.[41]

En la siguiente matriz se puede observar las fortalezas y debilidades para evaluar algunos de los factores internos que afectan a la agencia. Muestra los factores internos más importantes para la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1, donde se obtiene un puntaje 2.81; (Promedio mayor a 2.5). Indicando que es una empresa con una posición fuerte en el factor interno en su conjunto.

Tabla 2. *Matriz MEFI.*

[41]https://rockcontent.com/es/blog/matriz-efi/#:~:text=La%20matriz%20EFI%2C%20conocida%20tambi%C3%A9n,alguna%20de%20sus%20%C3%A1reas%20funcionales.

FORTALEZAS	EVALUACIÓN		
Factores de éxito	**Peso (0-1.00)**	**Calificación 1-4**	**Puntuación**
Calidad en los servicios	0,07	4	0,28
Trayectoria en el sector aduanero	0,06	4	0,24
Personal capacitado para asesorar acertadamente al cliente.	0,07	4	0,28
Amplia gama Servicios aduaneros	0,06	3	0,17
Certificaciones ISO 9001	0,06	3	0,17
Organización empresarial	0,05	3	0,16
Atención y asesoría personalizada a sus clientes.	0,06	4	0,24
Compromiso con el cliente	0,06	4	0,24
Precios competitivos de los servicios aduaneros.	0,05	3	0,16
Amplia cartera de clientes.	0,05	3	0,16
Subtotal fortalezas			**2,08**

DEBILIDADES	EVALUACIÓN		
Factores de éxito	**Peso (0-1.00)**	**Calificación 1-4**	**Puntuación**
Administración empresarial tradicional	0,06	2	0,11
Falta de planeación estratégica.	0,05	1	0,05
Exceso de confianza en los clientes.	0,05	1	0,05
Falta de estrategias para atraer nuevos clientes.	0,07	2	0,14
Uso de plataformas tradicionales para todas las operaciones de comercio exterior.	0,05	1	0,05
Posición de marca	0,06	2	0,12
Falta contar con herramientas e indicadores que puedan ayudar a tomar una decisión.	0,05	1	0,05
Falta de manuales de operaciones	0,07	2	0,14
Subtotal debilidades			**0,67**
TOTAL	**1,00**		**2,81**

Nota: fuente propia de la investigación

Las fuerzas internas son favorables a la organización con un peso ponderado total de 2.08 contra 0.67 de las debilidades (La empresa tiene más fortalezas que debilidades).

Se observa que también los factores más débiles en la empresa (valores de= 0.05), lo cual son las siguientes: falta de planeación estratégica, Exceso de confianza en los clientes, falta de implementación estrategia de marketing alineada a la misión y visión empresarial, Falta contar con herramientas e indicadores que puedan ayudar a tomar una decisión, además falta implementar algunas áreas como son: marketing, finanzas y recursos humanos dichos factores restan competitividad (calificación=1 debilidad mayor). Por tanto, es necesario que se ponga énfasis en estos factores para mejorar la calificación interna de la agencia.

Se recomienda evaluar y atacar las debilidades de mayor ponderación y convertirlos en estrategias agresivas, por ejemplo, deberá mejorar la administración empresarial, el tiempo en dar respuesta a los clientes, se debe buscar más estrategias que ayuden a mejorar y posicionar la marca en el territorio, También deberá enfocarse en el desarrollo de manuales de operaciones los cuales ayuden a mejorar el desarrollo de las operaciones de comercio exterior.

2.8 Matriz de Evaluación Factores Externos (MEFE)

Permite que las estrategias resuman y evalúen información económica, social, cultural, demográfico, ambiental, político, gubernamental, legal, tecnológica y competitiva" David 2017.

A partir de las oportunidades y amenazas se puede construir la matriz de evaluación de factores externos de la agencia de aduanas Techcomex nivel 1 sede Ipiales.

Calificación.

A continuación, se debe poner una calificación a cada factor teniendo en cuenta la siguiente escala:

- Una amenaza mayor = 1
- Una amenaza menor = 2
- Una oportunidad menor = 3
- Una oportunidad mayor = 4

En la siguiente matriz de evaluación de los factores externos, el peso ponderado total de las oportunidades es de 2.19 y el de las amenazas es 0.77, lo cual establece un ambiente externo que favorece a la agencia. Ya que para esto el valor del peso ponderado total de las oportunidades es mayor al peso ponderado total de las amenazas.

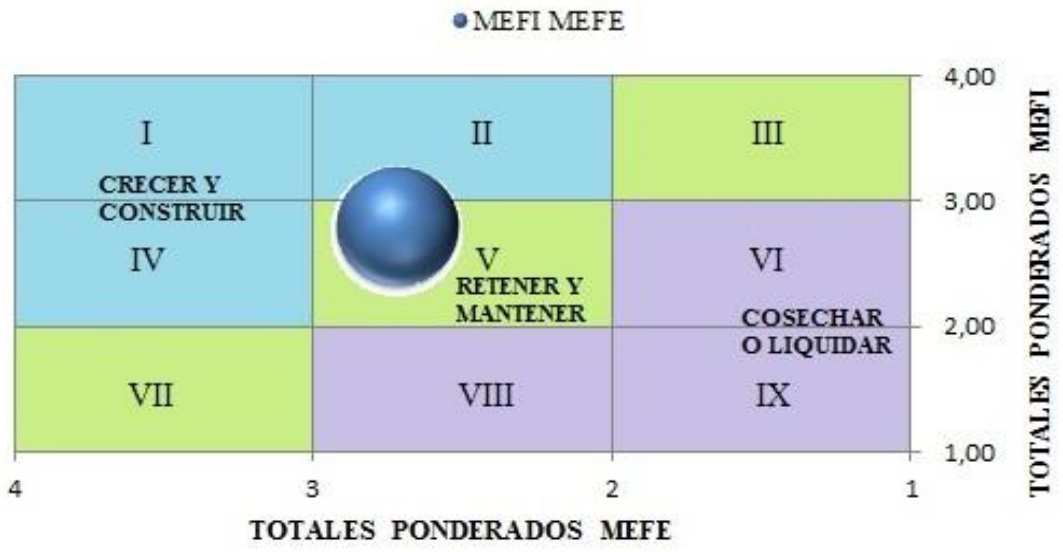
Tabla 3. *Matriz MEFE*

OPORTUNIDADES	EVALUACIÓN		
Factores de éxito	**Peso 0-1.00**	**Calificación 1-4**	**Puntuación**
Incremento de las exportaciones e importaciones	0,12	4	0,48
Acuerdos comerciales	0,12	4	0,48
Ubicación geográfica	0,09	3	0,27
Modernización de Aduanas y puertos a facilitar los trámites aduaneros	0,12	4	0,48
Implementación del operador económico autorizado	0.12	4	0,48
Subtotal oportunidades			**2,19**
AMENAZAS	**EVALUACIÓN**		
Factores de éxito	**Peso 0-1.00**	**Calificación 1-4**	**Puntuación**
Inestabilidad por parte del gobierno	0,09	1	0,09
Aumento de la competencia.	0,12	2	0,24
Cambios en la Regulación aduanera	0,11	2	0,22
Contrabando	0,11	2	0,22
Subtotal amenazas			**0,77**
TOTAL	**1**		**2,96**

Nota: fuente propia de la investigación

2.9 Grafica Mefi y Mefe

Figura 4 *Grafica MEFI MEFE*



Nota: Adaptado de https://aprendiendocalidadyadr.com/herramientas-analisis-contexto-mefi-mefe/

DATOS

Tabla 4. Datos Mefi y Mefe

MEFI		MEFE	
FACTOR INTERNO	**TOTAL**	**FACTOR INTERNO**	**TOTAL**
Fortalezas	2,08	Oportunidades	2,19
Debilidades	0,73	Amenazas	0,77
Total, ponderado	**2,81**	**Total ponderado**	**2,96**

Nota: fuente propia de la investigación

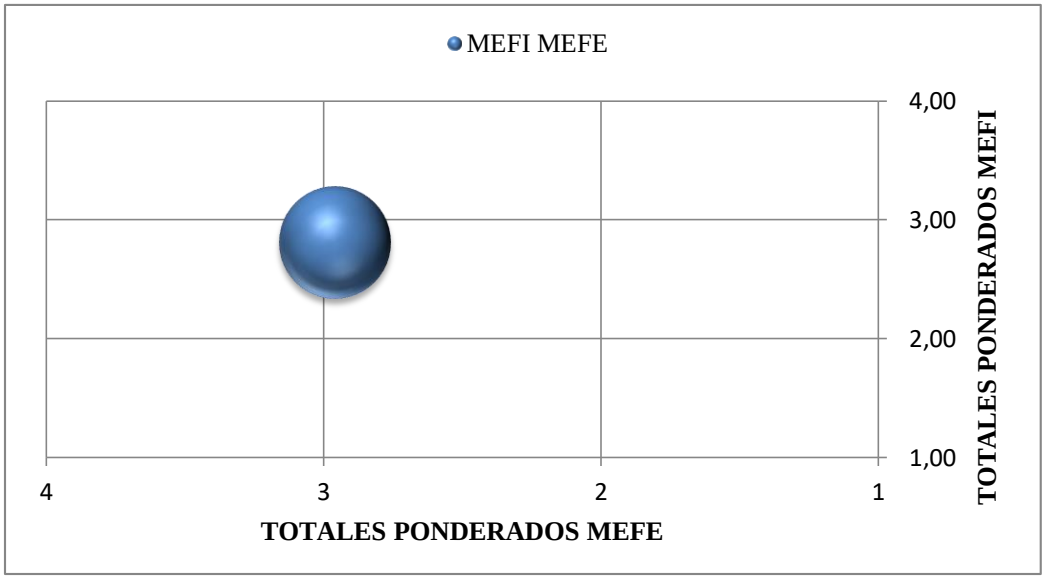
GRAFICA

Tabla 5. Grafica Mefi y Mefe

Y	X	MEDIA
MEFI	**MEFE**	**BURBUJA**
2,81	**2,96**	**2,88**

Nota: fuente propia de la investigación

Figura 5 *Grafica total ponderado*



Nota: fuente propia de la investigación

Este grafico sirve a la empresa para tomar decisiones estratégicas de la siguiente manera:

- Si la esfera se encuentra en los cuadrantes I, II o IV: **Crecer y construir**.

- Si la esfera se encuentra en los cuadrantes III, V o VI: **Retener y mantener.**
- Si la esfera se encuentra en los cuadrantes VI, VIII o IX: **Cosechar o desinvertir.**

Tanto en el eje X (EFE), como en el eje Y (EFI):

- Los valores de 1,0 a 1,99 representan una posición interna débil.
- Una puntuación de 2,0 a 2,99 se considera la media.
- Unos resultados entre de 3,0 a 4,0 representan una posición fuerte.[42]

2.10 Entrevistas

2.10.1 Entrevista a la gerencia.

Entrevista a la gerencia de la agencia de agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 sucursal Ipiales

Nombre: Hugo Armando Coral Osejo

Cargo: Representante aduanero

Fecha: Noviembre 02 de 2022

1. **¿Qué rol cumple un Agente de Aduanas?**

El agente de aduana viene a ser el auxiliar de la DIAN, es la tercera persona del comercio exterior entre la DIAN y el exportador o importador, quien servirá como declarante ante esta entidad, garantizando que los usuarios cumplan con las normas legales existentes.

2. **¿Cuáles son los beneficios de contratar los servicios de una agencia de aduanas?**

[42]https://aprendiendocalidadyadr.com/herramientas-analisis-contexto-mefi-mefe/#:~:text=Los%20valores%20de%201%2C0,0%20representan%20una%20posici%C3%B3n%20fuerte

Al ser profesionales en esta área del comercio exterior el cliente sede el poder a la agencia para que se pueda garantizar su operación y su responsabilidad.

Entre algunos de los beneficios que puede ofrecer una agencia de aduana es minimizar costos, prevenir o encontrar soluciones a sucesos que se presenten a lo largo de la operación, facilitar el acceso a mercados internacionales.

3. **¿Qué servicios ofrece la agencia de aduana Techcomex Ltda. Nivel 1 sede Ipiales cuál de ellos marca una ventaja competitiva con respecto a las demás agencias?**

la agencia ofrece los servicios de comercio exterior específicamente; Importaciones, exportaciones y tránsitos aduaneros que es lo que compete en cuanto al comercio exterior de acuerdo al decreto 1165 de 2019 que rige para actuar.

En cuanto a las ventajas que más marcan la diferencia sería el manejo de las operaciones de exportación ya que son más altas esta clase de operaciones y competitivas, además de ser eficientes a la hora de dar respuesta a todos los procesos de comercio exterior.

4. **¿Qué estrategia comercial maneja la agencia de aduana con respecto a la fidelización de sus clientes?**

Realmente no se puede hablar de estrategias ya que los clientes son manipulables, pero si se cuenta con un buen servicio, puntual, eficiente y eficaz para cumplir con lo previsto.

5. **¿Qué hace que un agente de aduana sea más competitivo que otro y cuáles son los factores inciden?**

En un mercado tan grande y tan importante lo más relevante se puede decir que nuestra atención encante a nuestro cliente con calidad y buen trato personal con ellos.

6. **¿Qué tan competitivo son los precios que maneja la agencia para los diferentes trámites de comercio exterior?**

Los precios son los más cómodos para los clientes, a pesar de la competencia se ha adaptado a las necesidades y sus variables. (Los precios se manejan de forma directa con cada cliente, al momento de contratar algún servicio)

7. **¿Cómo ve la implementación del operador económico autorizado dentro de la agencia de aduanas?**

Esta nueva figura *de* ***Operador Económico Autorizado (OEA)*** es de gran importancia en un mercado global ya que ofrece abrir negocios y permite garantizar el comercio exterior otorgando a una persona jurídica en este caso como agencia se podrá tener beneficios y beneficiar a los clientes ofreciendo un solo paquete como es agenciamiento, almacenaje y transporte.

8. **¿De qué manera cree usted que la competitividad de los agentes de aduana en los procesos aduaneros mejora la actividad productiva de un país?**

¿Mejorar la actividad productiva del País? No puede ser visto de esta manera porque son empresas privadas y solo se producen servicios, a lo cual no afectaría la producción nacional.
(Los agentes de aduanas inciden en los niveles de la competitividad sistémica internacional, gracias a su labor de coordinación y movimiento de los flujos de mercancías. También con la reducción de costos en los procesos logísticos en la importación y exportación elevando la producción y el desarrollo de las empresas).

9. **¿Qué tan importante son los manuales de operaciones dentro de una agencia de aduana?**

Al igual que un barco requiere de una bitácora para navegar, las agencias de aduana se basan en los instructivos y manuales para actuar y proceder ante las diferentes operaciones de comercio exterior, en este caso quien rige ante la DIAN es el Decreto 1165 de 2019 y el Decreto 390 de 2021.

2.10.2 Entrevista al servicio al cliente

Entrevista al servicio al cliente de la agencia de aduanas Tehcomex Ltda. nivel 1 sucursal Ipiales.

Nombre: Hugo Armando Coral Osejo

Cargo: Representante aduanero

Fecha: Noviembre 02 de 2022

1 **¿Cómo la agencia de aduanas maneja el proceso documentación de actuales y nuevos clientes?** La agencia antes de iniciar operaciones solicita a través nuestro personal encargado una documentación sobre la información completa de los clientes muy rígida para tener conocimiento de ellos. Si esta correcta la información se emite el acta de conformidad con la cual da el aval de iniciar todos los procesos de comercio exterior.

2 **¿Qué documentación se requiere para pertenecer a la agencia de aduana?** La documentación requerida es la siguiente:

- CIRCULAR 0170, es un formato el cual lleva toda la información del cliente y debe estar acorde con el Certificado de cámara de comercio, RUT, Cédula del Representante legal.
- Compromiso de seguridad del cliente
- Acta de visita del domicilio del cliente
- Estados financieros del año inmediatamente anterior
- Declaración de renta del último año anterior con firmas
- Tarjeta profesional del contador que avala la certificación
- Certificaciones bancarias

- Referencia personal
- Fotos instalaciones.
- Mandato o Poder del cliente para la Agencia

3 **¿Cómo la agencia maneja el proceso de Facturación?**

El proceso de facturación se realiza bajo un DO de orden por operación y se genera luego de terminar el proceso la Facturación Electrónica de la Agencia.

4 **¿Cuál es el manejo de la agencia de aduana para el proceso de archivo de documentación?**

Una vez terminadas las operaciones (exportaciones o importaciones) se completa toda la documentación en una carpeta independiente por cada proceso y en un DO de orden se organiza en forma consecutiva cada año. Cuando el cliente desea hacer una exportación o importación se solicita a Bogotá (sede principal) vía correo electrónico el D.O y con este ya se procede a realizar los trámites solicitados por el cliente siempre y cuando el cliente ya haya enviado toda la documentación pertinente (factura, lista de empaque, certificados, vistos buenos, mandato.) Para realizar el trámite de exportación o importación. Luego de la obtención del D.O en archivo se procede abrir la carpeta respectiva, Se debe tener un fólder por cliente en el archivo de la Agencia con su respectivo DO.

5 **¿Cómo se maneja la comunicación y relación con los clientes?** El manejo se hace directamente o por intermedio de una empresa de logística ya sea vía virtual, telefónica o personal, La relación con los clientes es de manera cordial y con asesoramiento sobre el tema a tratar.

6 **¿Cuáles son los medios de difusión para atraer nuevos clientes a la agencia de aduanas?** Realmente la obtención de nuevos clientes se ha generado por recomendaciones y enlaces virtuales.

7 **¿Qué medios informáticos se utiliza para registrar información de la agencia de aduanas?**

Se cuenta con una página web que permite dar información actualizada a todos los clientes, al igual que se usa un sistema informático llamado SYNERGYSOFT en el cual por medio de este se sistematiza toda la información de las 15 sedes con las que cuenta Techcomex. Es un software para el sector de comercio exterior y contabilidad a nivel latinoamericano, para brindar confiabilidad y efectividad en la gestión de sus productos y servicios.

2.10.3 Entrevista a la parte operativa

Entrevista a la parte operativa de la agencia de agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 sucursal Ipiales.

Nombre: Hugo Armando Coral Osejo

Cargo: Representante aduanero

Fecha: Noviembre 02 de 2022

1 **¿Cuáles son las operaciones que se realizan para la exportación de mercancías?**

Primero que todo el exportador debe cumplir con la Circular 0170 y posteriormente debe contar con la siguiente documentación: Factura electrónica. Lista de empaque, Certificado de origen (si el producto es nacional), Mandato o poder para la agencia, carta de Porte y manifiesto

de carga (por parte de la empresa transportadora) contando con esta documentación procedemos a realizas la SAE (Solicitud de Autorización de embarque) la Agencia debe estar enlazada con la empresa transportadora quien es la encargada de realizar el paso de frontera a través del documentos SAE y termina una vez se habilite el cruce de frontera con la documentación requerida en la DIAN.

2 ¿Cuáles son los trámites que se realizan para la importación de mercancías?

El exportador debe cumplir con la circular 0170 y posteriormente se debe contar con la siguiente documentación: factura, lista de empaque y certificado de origen, carta de porte, manifiesto de carga, planilla de salida de mercancías, planilla de recepción de bodega, seguro de las mercancías, Mandato, otros documentos de acuerdo a la clase de productos a importar como son: Registro de importación, Certificado de ICA, Certificado de INVIMA. Una vez completada esta documentación y la mercancía haber ingresado de otro país a bodegas de Colombia se procede a realizar la DIM (declaración de Importación) para pagar los tributos e impuestos que este genere de acuerdo al producto, posteriormente se solicita por el sistema de la DIAN el levante a la declaración la cual puede arrojar levante automático (nacionalizada) o puede salir en un evento Físico la cual conlleva a que un funcionario de la DIAN específicamente del área del Comercio exterior quien se encarga de realizar la verificación en la bodega en base a la documentación presentada, quien da su veredicto y procede a otorgar la nacionalización, para dejarla a libre disposición del importador como mercancía nacionalizada.

3 ¿Cómo es el manejo para los tramites de tránsito aduanero?

El DTA es un trámite que le corresponde a la empresa transportadora quien deberá colocar un vehículo debidamente sellado y precintado desde otro País y se coloca en un puerto de

embarque, este no se debe descargar ni abrir en ninguna frontera o aduana que no le corresponda, por lo general llega hasta Zona Franca o ultimo sitio indicado por el Importador o comprador sea cual fuere la negociación.

4 ¿Cuáles son los documentos necesarios para llevar a cabo el proceso de importación y de exportación?

Documentos para la exportación:

- Solicitud de embarque
- Registro como exportador
- Estudio de mercado y localización de la demanda potencial
- Ubicación de la subpartida arancelaria
- Factura Comercial.
- Lista de Empaque (si se requiere)
- Certificado de Origen – Declaración Juramentada (si lo requiere)
- Registro sanitario o Vistos Buenos (si lo requiere el producto)
- Documento de Transporte. (Carta porte y manifiesto de carga)
- Otros Documentos exigidos para el producto exportador. (En algunos casos es necesario tener en cuenta las fichas técnicas, las fichas de manipulación de productos y el seguro)
- Mandato o poder para la agencia. (Especifico o general)

Documentos para la importación:

- Declaración de importación

- Declaración andina del valor en aduana, si se requiere.
- Factura comercial.
- Lista de empaque.
- Registro o licencia de importación, si se requiere.
- Certificado de origen.
- Declaración de importación.
- Documento de transporte.
- Planilla de salida de mercancías
- Planilla de recepción de bodega
- Seguro de las mercancías.
- Otros certificados o vistos buenos, si se requieren.
- Mandato general o específico.

5 ¿Cuál es el tiempo estimado al momento de la nacionalización de mercancías y como cree que afecta al cliente?

No hay tiempo fijo ya que se depende en ciertas circunstancias por parte de las diferentes entidades sea; DIAN, ICA e INVIMA depende de la clase de mercancía o producto, pero por lo general es un día partiendo de que todo esté en orden y no lleve documentación adicional. Al cliente le afecta porque muchas veces tienen el tiempo medido para entregar los productos ya sea al distribuidor o consumidor final y dependen de la DIAN el agilizar esta clase de operaciones, muchos manejan contratos en su debido tiempo.

6 ¿Cuáles son los sistemas informáticos que se usa dentro de la agencia para el correcto tramite de los procesos aduaneros y que tan eficientes son?

La DIAN tiene dos plataformas para el uso de modalidades; para exportación el sistema se llama MUISCA y para Importación SIGLO XXI, solamente se pueden realizar las operaciones a través de esos sistemas.

7 ¿Cómo es la comunicación y retroalimentación con el cliente para llevar a cabo los trámites de comercio exterior?

Cada año se debe actualizar la documentación del conocimiento del cliente si en algún caso cambia o se modifican actas de representantes o hay alguna solicitud a la DIAN por lavado de activos.

8 ¿Cómo son los procesos de capacitaciones dentro y fuera de la agencia de aduanas y que tan importantes considera que son?

La DIAN en pro de mejorar las operaciones realiza diferentes capacitaciones o convoca a las empresas del comercio para socializar temas del decreto, resoluciones etc. Son de suma importancia porque a cada momento hay cambios en las normas y es necesario capacitarse para no infringirlas y cometer errores que conllevan a sanciones para la agencia, también existen capacitaciones internas las cuales se realizan de manera virtual o de manera presencial en la sede principal de la agencia Techcomex Ltda. Nivel 1, donde se brinda información y actualización de los procesos de comercio exterior.

9 ¿Cómo es el proceso de la información para ser presentada ante DIAN?

La información debe ser clara y ecuánime siempre y cuando se adapte a la norma.

De acuerdo con la información obtenida durante la realización de la entrevista en la agencia de aduana y mediante la observación continua se pudo conocer cómo se encuentra y qué aspectos se deben mejorar, los siguientes son los resultados de la entrevista:

Las actividades que se realizan en el área de comercio exterior son las Importaciones, exportaciones y Tránsitos Aduaneros, de las cuales son las exportaciones las que poseen una frecuencia más alta para la agencia de aduanas en la sede Ipiales, aunque existen muchas más operaciones como son asesorías en comercio exterior y manejo de la normatividad vigente, también tramites de registros y licencias de importación en todas sus modalidades, reconocimiento de mercancías, aplicación de beneficios tributarios, coordinación de transporte y logística de mercancías, entre otros; cuenta con el personal capacitado para la realización de todos los procesos, ayudando a todos sus clientes en el cumplimiento de las operaciones, también ofreciéndoles precios competitivos que permiten minimizar sus costos de operación.

Es importante diseñar más formatos internos que permitan evaluar la percepción que tiene el cliente hacia los procesos ofrecidos por la agencia, además de buscar herramientas que ayuden reflejar la trazabilidad de cada uno de los procesos de comercio exterior, lo cual ayudaría a generar más confianza en el servicio prestado, y a la vez servir de análisis y evaluación para mejorar la competitividad de la agencia de aduanas.

En la parte comercial hace falta impulsar estrategias que permitan dar a conocer un poco más la marca de la agencia en la sede Ipiales y así llegar a más clientes, ya que los métodos usados son los tradicionales.

Los precios de la agencia de aduana Techcomex son reservados por seguridad, aunque sin duda son precios competitivos y muy favorables al usuario. Existen precios fijos y otros que varían

de acuerdo a la operación realizada, estos valores los brinda la agencia cuando existe una comunicación directa o una presunta negociación, en muchos casos para iniciar el proceso de cotización se requiere de información clave que solo el cliente le puede suministrar.

En cuanto a la figura del operador económico autorizado la agencia se encuentra en la mejora de todos los procesos de comercio exterior con el fin de obtener esta certificación que permite agilizar los trámites, facilitar el movimiento de las mercancías, ofrecer seguridad y buenas prácticas en toda la cadena de suministro el cual beneficia no solo a la agencia de aduanas si no a los a los clientes de la misma.

Para la agencia de aduanas es de gran importancia los manuales de operaciones, los cuales son vitales a la hora de realizar cualquier operación, todos ellos bajo lo determinado por la normatividad aduanera colombiana, a su vez estos ayudan a procesos de certificaciones en este caso para catalogarse como operadores económicos autorizados.

Las agencias de aduanas son de gran ayuda para la dirección de aduanas nacionales y para todos los procesos de comercio exterior, aunque por si solas no aportan a la actividad productiva de un país, hacen parte de un conjunto de actores que intervienen para que las empresas del país surjan y puedan internacionalizarse.

En cuanto a la Comunicación y relación con los clientes, esta se presenta por medio de correo electrónicos u otros medios digitales, brindándole toda la información que requiera el cliente, en esta parte hace falta implementar mecanismos que ayuden a llevar una trazabilidad y una información en tiempo real acerca de sus procesos de importación exportación o de tránsito aduanero, además hace falta llevar un control más sofisticado de todos las operaciones , documentos y asuntos que se tengan pendiente con el cliente.

Al igual que se hace necesario mantener un registro histórico de todas las operaciones y de todos sus documentos soporte no solo en físico sino también en una plataforma que proporcione toda la información requerida, permitiendo así un mejor control, optimizar tiempos de respuesta y llevar un mejor seguimiento de cada una de las operaciones de comercio exterior.

En cuanto a la obtención de Nuevos clientes se hace a través de la voz a voz y recomendaciones los cuales hacen ver que tiene credibilidad en los procesos realizados lo que permite ser reconocidos por su calidad y eficiencia, aun así, la agencia de aduanas debe incrementar un poco más las estrategias que permita dar a conocer más su trabajo e imponer su marca con más fuerza en Ipiales.

Actualmente la agencia de aduanas no cuenta con un manual que defina bien los procesos de comercio exterior en la sede de Ipiales, lo cual es necesario realizar una propuesta de un manual de operaciones donde se muestre una idea de cómo realizar las operaciones importantes en el comercio exterior, que ayuden a mejorar y estandarizar cada uno de los procesos, evitando demoras, sobre costos y otros aspectos que genere perdidas dentro de la agencia.

En cuanto a los tiempos estimados de nacionalización de mercancías, estos varían dependiendo del cumplimiento de lo establecido en la normatividad aduanera, en entregar todos los documentos solicitados a tiempo, además también se depende de la eficacia con que se solicitan los vistos bueno, y registros en cada una de las plataformas de las entidades pertinentes para cada operación, el evitar demoras en este punto es responsabilidad tanto de las diferentes entidades así como del cliente y de la agencia de aduanas, la demora de alguno de estos conlleva al incremento de los costos en la operación (aumento de los días en depósito, así como fallas en las declaraciones,

errores en facturas, listas de empaque, falta de certificados o vistos buenos entre otros) todo esto hace que se alarguen los tiempos para nacionalizar una mercancía.

Hace falta implementar más sistemas informáticos que le permita a la agencia ser más eficientes a la hora de elaborar las declaraciones de importación, hoy en día existen muchas herramientas que sustituyen al SIGLO XXI y hacen que la elaboración de cada declaración, a la hora de digitar cada subpartida y las descripciones mínimas sea más óptimo.

La agencia de aduanas ya se encuentra en esta implementación desde Bogotá, aunque falta en algunas de sus sedes como en Ipiales.

En cuanto a capacitaciones hace falta realizarlas con más frecuencia tanto como las dadas por la DIAN como las implantadas por la agencia, con el fin de actualizarse en cada proceso y ayudar de esta manera en la formación continua del personal.

Estos son algunas de las dificultades que presenta, lo cual de no realizar estrategias oportunas se podrá perder competitividad ya que muchas otras agencias están implementando y mejorando continuamente para poder brindar un servicio más óptimo que permita el crecimiento económico de la agencia. Estas estrategias ayudaran a mejorar la confianza y satisfacción de los clientes, a la vez se llegaría a tener más reconocimiento en el sector.

Capítulo III

3 Determinar las operaciones de importación y exportación según la normativa vigente en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022.

Normas aduaneras para el régimen de exportaciones:

Decreto 1165 de 2019, por el cual se dictan disposiciones relativas al Régimen de Aduanas en desarrollo de la Ley 1609 de 2013 y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.[43]

Resolución 46 de 2019, por la cual se reglamenta el Decreto 1165 del 2 de julio de 2019 y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.[44]

Para iniciar el proceso de exportación en Colombia es necesario conocer paso a paso como se debe realizar, con el fin de no tener errores que puedan perjudicar la economía de las empresas, es por esto que el primer paso para internacionalizar un producto es:

1 la Ubicación de la subpartida arancelaria: Para localizar la subpartida arancelaria de su producto, usted debe consultar el arancel de aduanas.

2. Registro como exportador: El Registro Único Tributario (RUT), constituye el único mecanismo para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN. Para adelantar actividades de exportación, se debe tramitar este registro, especificando dicha actividad. En todo caso, según el Estatuto Tributario si es persona natural, esta actividad es de régimen común.

[43] Decreto 1165 de 2019, por el cual se dictan disposiciones relativas al Régimen de Aduanas

[44] Resolución 46 de 2019, por la cual se reglamenta el Decreto 1165 del 2 de julio de 2019 y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

3. Estudio de mercado y localización de la demanda potencial:

La exportación requiere inicialmente de una selección de mercado, donde se determinen las características específicas del país o región a donde se quiere exportar: identificación de canales de distribución, precio de la exportación, hábitos y preferencias de los consumidores del país o región, requisitos de ingreso, vistos buenos, impuestos, preferencias arancelarias y otros factores que están involucrados en el proceso de venta en el exterior. Para esto, usted cuenta con la ayuda a través de la web de ProColombia.[45]

3.1 Procedimientos aduaneros para despacho ante la Dian:

Una vez tenga lista la mercancía y según el término de negociación –INCOTERMS- utilizado, si es del caso, se debe utilizar un agente de Carga, para la contratación del transporte internacional. Se debe diligenciar la Solicitud de Autorización de Embarque (SAE), este trámite debe hacerse ante la administración de aduanas por donde se va a despachar la mercancía, anexando entre otros, los siguientes documentos:

- Factura Comercial
- Lista de Empaque (si se requiere)
- Registros Sanitarios o Vistos Buenos (sí lo requiere el producto)
- Documento de Transporte
- Otros documentos exigidos para el producto a exportar.[46]

[45] https://www.mincit.gov.co/mincomercioexterior/como-exportar/bienes

[46] https://agenciadeaduanastechcomex.com/conozca-los-requisitos-para-exportar-bienes-desde-colombia/

Una vez presentados los documentos e incorporados al sistema informático aduanero, este determina si se requiere inspección física o documental, si es física se hace en las bodegas del puerto de salida, en el depósito o en el lugar habilitado por la DIAN. Terminada esta diligencia y si todo está bien, la mercancía puede ser embarcada y despachada al exterior. Hecha esta operación y certificado el embarque por la empresa de transporte la Solicitud de Autorización de Embarque se convierte en Declaración de Exportación – DEX.

3.2 Medios de pago

Es importante tener en cuenta la forma en que el cliente pagará la exportación. Para esto existen diferentes instrumentos de pago internacional, como cartas de crédito, letras avaladas, garantías, entre otras, que le brindan seguridad en la transacción.

3.3 Procedimientos cambiarios (reintegro de divisas)

Toda exportación genera la obligación de reintegrar las divisas a través de los intermediarios cambiarios (bancos Comerciales y demás entidades financieras) por tanto los exportadores deben efectuar la venta de las divisas a estos intermediarios, para lo cual se debe reclamar y diligenciar ante dicha entidad el formulario Declaración de Cambio No 2. [47]

3.4 Obligaciones del exportador.

Los exportadores son las personas naturales, jurídicas y sucursales de sociedades extranjeras que estén inscritas en el RUT y tengan la calidad de usuario aduanero exportador. Las personas jurídicas deben estar domiciliadas y/o representadas legalmente en el país.

[47]https://agenciadeaduanastechcomex.com/conozca-los-requisitos-para-exportar-bienes-desde-colombia/amp/

- Los exportadores podrán actuar directamente o a través de las agencias de aduanas, para adelantar los trámites aduaneros inherentes a la modalidad de exportación que corresponda.
- Obtener todos los documentos que soporten la operación al momento de la presentación de la solicitud de autorización de embarque (SAE).
- Conservar y presentar los documentos soporte cuando los requiera la autoridad aduanera.
- Atender las solicitudes de información y pruebas, y en general, cumplir con las exigencias, requisitos y condiciones establecidos en las normas correspondientes
- No existe obligación de pago de tributos aduaneros, salvo por disposiciones especiales. [48]

3.5 Documentos aduaneros para exportación

3.5.1 Solicitud de autorización de embarque

Se debe presentar ante la administración de aduanas con jurisdicción en el lugar donde se encuentre la mercancía, a través de los servicios informáticos electrónicos, utilizando el mecanismo de firma digital, en la forma que determine la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

La declarante previa la obtención de los vistos buenos, autorizaciones necesarias y documentos soporte, el servicio informático electrónico de la DIAN validará la consistencia de los

[48] file:///F:/documento%20paratesis/ABC-Aspectos-basicos-Exportacion.pdf

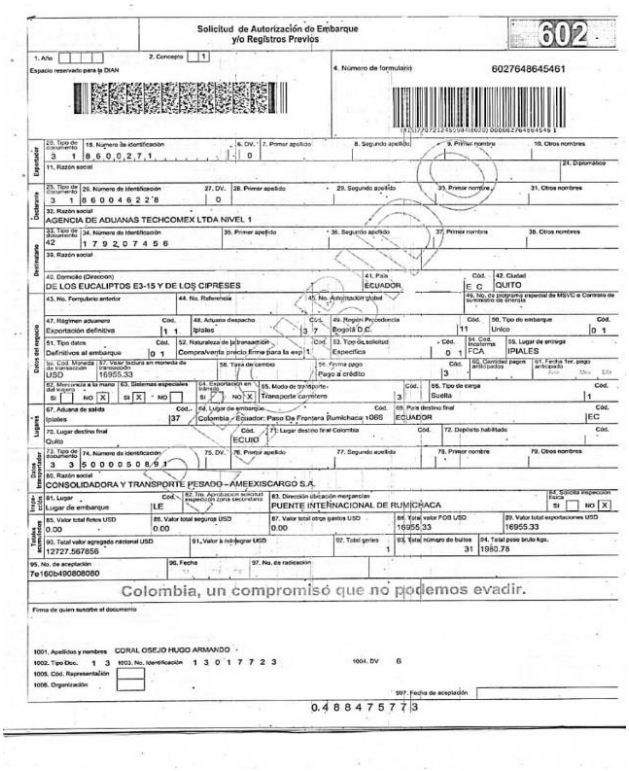
datos de la solicitud antes de aceptarla e informará al declarante las discrepancias que no permitan la aceptación verificando que no se presente alguna de las causales de no aceptación.[49]

La solicitud de autorización de embarque tiene vigencia de 1 mes además el declarante está obligado, por un período de cinco (5) años, contados a partir de la fecha de presentación y aceptación de la autorización de embarque, a conservar el original de los documentos que a continuación se relacionan:

- Vistos buenos o autorizaciones cuando a ello hubiere lugar.
- Mandato cuando actúe como declarante una Agencia de Aduanas o un apoderado
- la solicitud de embarque tiene vigencia de un mes contado a partir de la fecha de su diligenciamiento y aprobación, vencido este tiempo sin que se haya realizado el embarque la autorización quedará automáticamente sin efecto y deberá realizarse otra solicitud.
- Documento que acredite la operación que dio lugar a la exportación.

[49] https://www.legiscomex.com/Documentos/PROCESOEXPO_PASO13

Figura 6 *Solicitud de autorización de embarque*.



Solicitud de Autorización de Embarque y/o Registros Previos

602

6027648645461

AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1

DE LOS EUCALIPTOS E3-15 Y DE LOS CIPRESES

ECUADOR

QUITO

CONSOLIDADORA Y TRANSPORTE PESADO – AMEEXISCARGO S.A.

PUENTE INTERNACIONAL DE RUMICHACA

Colombia, un compromiso que no podemos evadir.

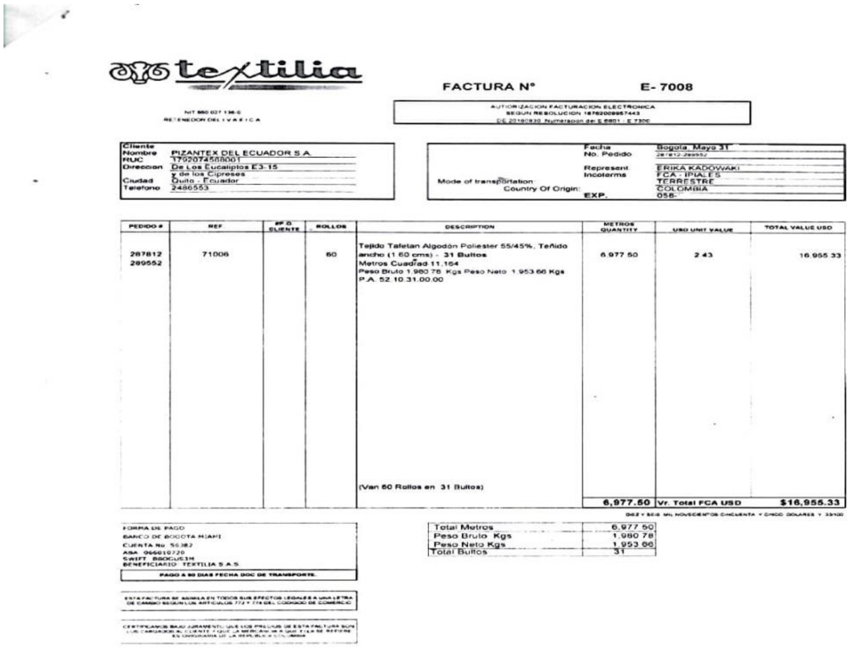
CORAL OSEJO HUGO ARMANDO

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda.

3.5.2 Factura comercial

Es el documento comercial más importante en el flujo de documentos de una operación de exportación. Lo emite el exportador, una vez confirmada la operación de venta, para que el comprador satisfaga el importe de los productos y servicios que se suministran

Figura 7 *Factura comercial*



textilia

FACTURA N° E- 7008

AUTORIZACION FACTURACION ELECTRONICA

Cliente

Nombre PIZANTEX DEL ECUADOR S.A.

RUC 1792074588001

Direccion De Los Eucaliptos E3-15 y de los Cipreses

Ciudad Quito - Ecuador

Telefono 2486553

Fecha Bogota, Mayo 31

Represent ERIKA KADOWAKI

Incoterms FCA - IPIALES

Mode of transportation TERRESTRE

Country Of Origin: COLOMBIA

EXP. 058-

PEDIDO #	REF	# O CLIENTE	ROLLOS	DESCRIPTION	METROS QUANTITY	USD UNIT VALUE	TOTAL VALUE USD
287812 289552	71006		60	Tejido Tafetan Algodón Poliester 55/45%, Teñido ancho (1.60 cms) - 31 Bultos Metros Cuadrad 11.164 Peso Bruto 1.980 78 Kgs Peso Neto 1.953.66 Kgs P.A. 52.10.31.00.00 (Van 60 Rollos en 31 Bultos)	6.977 50	2 43	16.955 33
					6,977.50	Vr. Total FCA USD	$16,955.33

FORMA DE PAGO

BANCO DE BOGOTA MIAMI

CUENTA No 55382

ABA 066010720

SWIFT BBOGUS3M

BENEFICIARIO TEXTILIA S.A.S

Total Metros	6,977.50
Peso Bruto Kgs	1,980 78
Peso Neto Kgs	1,953.66
Total Bultos	31

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas

Hace parte de la documentación requerida para la exportación de un bien, esta puede ser utilizada por la dirección aduanera para el debido cálculo de los derechos aduaneros.

En una factura comercial debe llevar:

- Número de factura
- Fecha de su expedición y fecha de vencimiento
- Nombre y apellidos, razón o denominación social completa, ciudad dirección tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones.
- Numero de autorización y facturación electrónica
- Peso bruto, peso neto, cantidad de bultos
- Valor de la transacción
- Forma y plazo de pago,

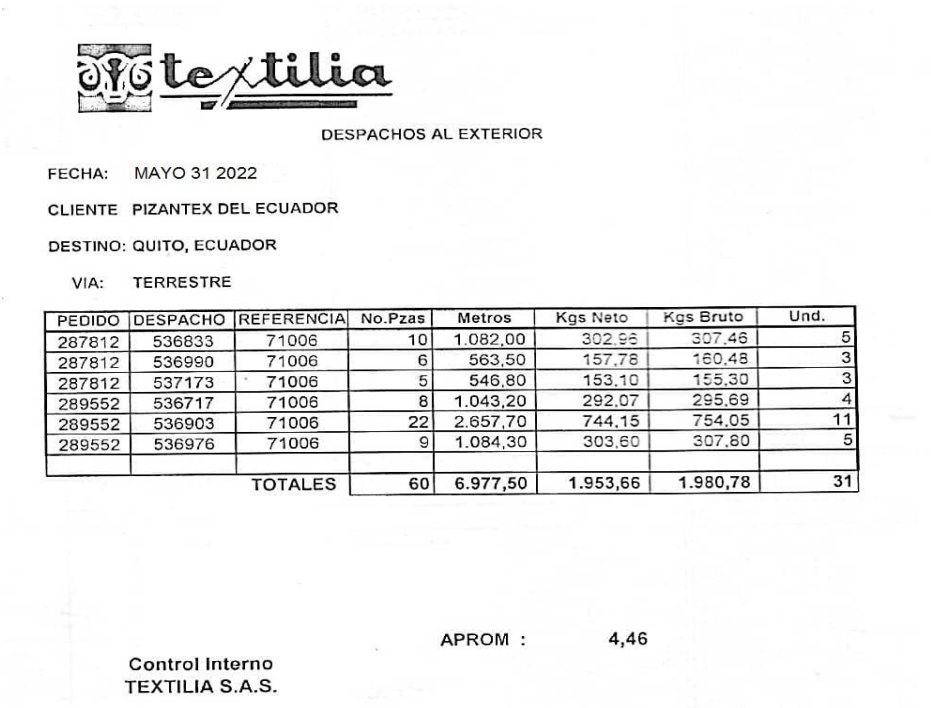
- Icoterm empleado.
- clasificación arancelaria a nivel de 6 dígitos y especificación del modo de transporte.

3.5.3 Lista de empaque ó packing list

Es de gran importancia a la hora del transporte internacional, es un documento de control, emitido por el exportador, para detallar todos los bultos, cajas, fondos o paquetes que componen una expedición, así como el peso y contenido de cada uno, identificándolos con un número o referencia. En este documento se debe ingresar información de la manera más detallada y exacta posible para identificar mejor las mercancías.

Los errores emitidos en una lista de empaque pueden llevar a demoras en los despachos de aduanas, costos extra, y retrasos en los tiempos.

Figura 8 *Lista de empaque ó packing list*



textilia

DESPACHOS AL EXTERIOR

FECHA: MAYO 31 2022

CLIENTE PIZANTEX DEL ECUADOR

DESTINO: QUITO, ECUADOR

VIA: TERRESTRE

PEDIDO	DESPACHO	REFERENCIA	No.Pzas	Metros	Kgs Neto	Kgs Bruto	Und.
287812	536833	71006	10	1.082,00	302,98	307,46	5
287812	536990	71006	6	563,50	157,78	160,48	3
287812	537173	71006	5	546,80	153,10	155,30	3
289552	536717	71006	8	1.043,20	292,07	295,69	4
289552	536903	71006	22	2.657,70	744,15	754,05	11
289552	536976	71006	9	1.084,30	303,60	307,80	5
		TOTALES	60	6.977,50	1.953,66	1.980,78	31

APROM : 4,46

Control Interno
TEXTILIA S.A.S.

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas

Uno de los objetivos de este documento es facilitar la labor de inspección y reconocimiento de los bultos que comprende el embarque y que figuran en la factura comercial.

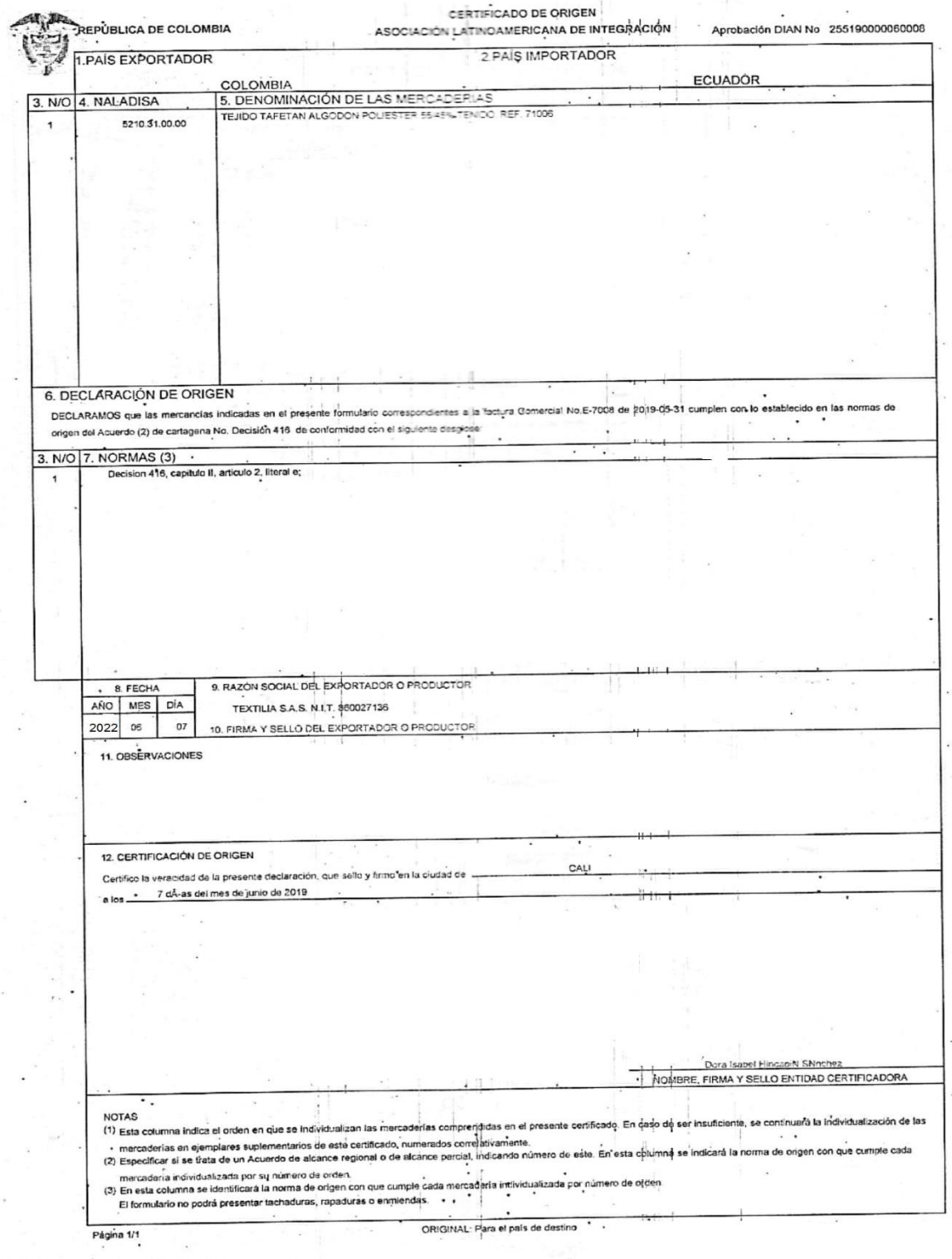
Aunque el packing list y la factura comercial son documentos con ciertas similitudes, pero cada uno de ellos cumple unas funciones distintas, la factura comercial tiene como objetivo principal fijar las condiciones de la compraventa internacional por lo que los datos reflejan principalmente el valor de las mercancías, los métodos de pago y los términos de transporte internacional o incoterms. Por su parte, el packing list cumple el objetivo de reflejar fielmente los detalles de la carga. De ahí la importancia de aportar datos exactos de medidas, peso unitario, volumen, descripción, etc.

Aunque ambos documentos deben contener el mismo número de unidades de un producto, valor, peso y descripción.

3.5.4 Certificado de origen

Los certificados de origen están destinados a probar el origen de las mercancías, con vistas a satisfacer las exigencias de la aduana de destino, del importador/cliente o de la entidad financiera a través de la cual se instrumenta la operación de exportación.

Figura 9 *Certificado de origen*



REPÚBLICA DE COLOMBIA

CERTIFICADO DE ORIGEN
ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INTEGRACIÓN

Aprobación DIAN No 255190000060008

1.PAÍS EXPORTADOR	2.PAÍS IMPORTADOR
COLOMBIA	ECUADOR

3. N/O	4. NALADISA	5. DENOMINACIÓN DE LAS MERCADERÍAS
1	5210.31.00.00	TEJIDO TAFETAN ALGODON POLIESTER 55/45% TENIDO REF. 71006

6. DECLARACIÓN DE ORIGEN

DECLARAMOS que las mercancías indicadas en el presente formulario correspondientes a la factura Comercial No.E-7008 de 2019-05-31 cumplen con lo establecido en las normas de origen del Acuerdo (2) de cartagena No. Decisión 416 de conformidad con el siguiente desglose:

3. N/O	7. NORMAS (3)
1	Decision 416, capitulo II, articulo 2, literal e;

8. FECHA		
AÑO	MES	DÍA
2022	06	07

9. RAZÓN SOCIAL DEL EXPORTADOR O PRODUCTOR
TEXTILIA S.A.S. N.I.T. 900027136

10. FIRMA Y SELLO DEL EXPORTADOR O PRODUCTOR

11. OBSERVACIONES

12. CERTIFICACIÓN DE ORIGEN

Certifico la veracidad de la presente declaración, que sello y firmo en la ciudad de CALI

a los 7 dÃ-as del mes de junio de 2019

Dora Isabel Hinojosa Sánchez
NOMBRE, FIRMA Y SELLO ENTIDAD CERTIFICADORA

NOTAS
(1) Esta columna indica el orden en que se individualizan las mercaderías comprendidas en el presente certificado. En caso de ser insuficiente, se continuará la individualización de las mercaderías en ejemplares suplementarios de este certificado, numerados correlativamente.
(2) Especificar si se trata de un Acuerdo de alcance regional o de alcance parcial, indicando número de este. En esta columna se indicará la norma de origen con que cumple cada mercadería individualizada por su número de orden.
(3) En esta columna se identificará la norma de origen con que cumple cada mercadería individualizada por número de orden.
El formulario no podrá presentar tachaduras, rapaduras o enmiendas.

Página 1/1

ORIGINAL: Para el país de destino

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

Para este caso se acredita el origen de los productos colombianos con destino a la exportación, con el fin de acogerse a las preferencias arancelarias establecidas en los diferentes Acuerdos Comerciales suscritos por Colombia y a las preferencias unilaterales otorgadas en el marco del Sistema General de Preferencias.[50]

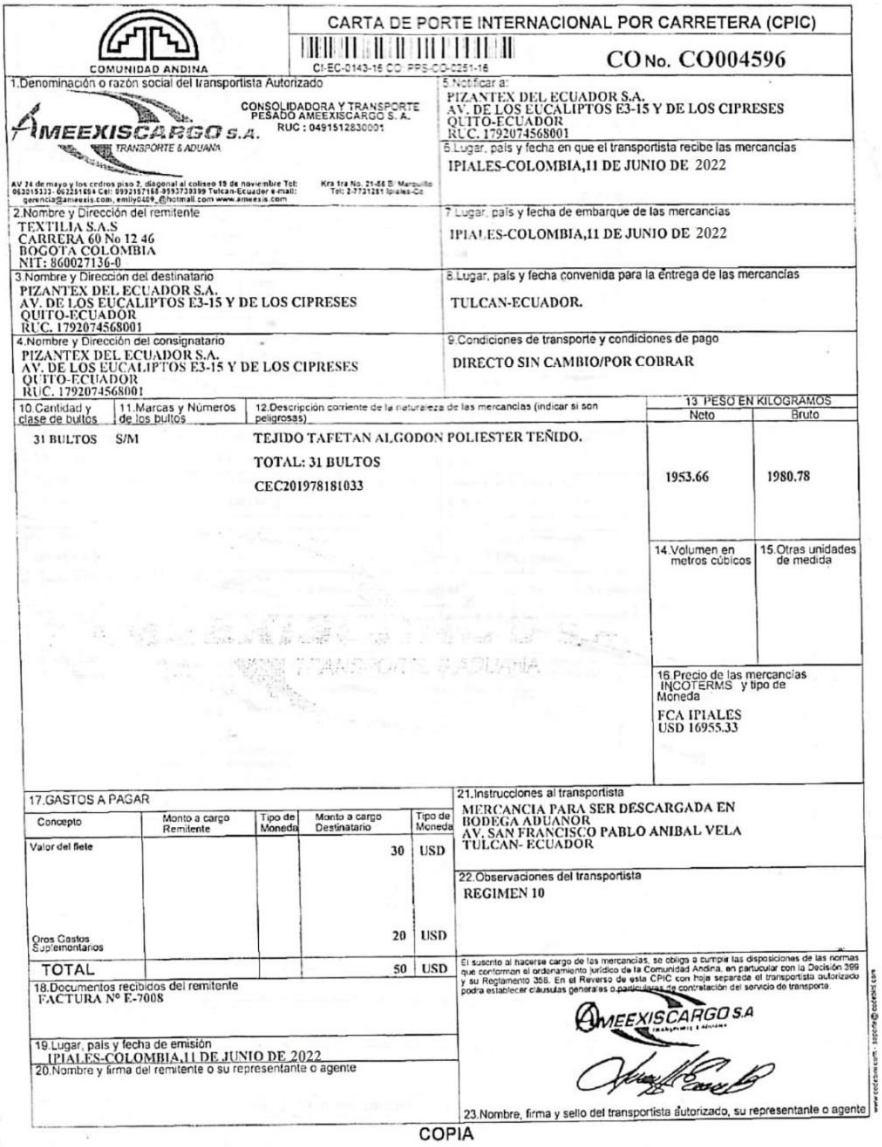
3.5.5 Carta porte

Es un documento emitido, generalmente, por las empresas de transportes bajo la responsabilidad del expedidor, en el que se hace constar la recepción de la mercancía para su traslado al punto convenido en las condiciones establecidas en el propio documento. Se emite en tres originales (expedidor, destinatario y transportista) y un número variable de copias. Las funciones básicas de este documento son dos: como prueba del contrato de transporte y como acuse de recibo de las instrucciones dadas al transportista. No es título de crédito y, por tanto, no es negociable.

En la carta de porte queda oficializado el lugar de entrega y de qué forma van a llegar los productos. Este papel es prueba de que existe un contrato de entrega, carga, envío y recepción por parte de dos partes. Además, la carta de porte también representa la factura de la compañía de transporte en lo que se refiere a la operación realizada, así como la propiedad de los bienes que se transportan. Por ello, aparecen reflejados los precios del transporte realizado y la cantidad estimada a la que ascienden los gastos, de forma que queda por escrito quién debe hacerse cargo de ellos.[51]

[50] https://www.funcionpublica.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=322
[51] http://www.pitarchlogistica.com/es/noticias/carta-de-porte-importancia-exportacion-importacion

Figura 10 *Carta porte*



CARTA DE PORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA (CPIC)

COMUNIDAD ANDINA

CI-EC-0143-16 CO PPS-CO-0251-16

CO No. CO004596

1.Denominación o razón social del transportista Autorizado

CONSOLIDADORA Y TRANSPORTE PESADO AMEEXISCARGO S. A.
RUC : 0491512830001

AMEEXISCARGO S.A. TRANSPORTE & ADUANA

AV 24 de mayo y los cedros piso 2, diagonal al coliseo 19 de noviembre Tel: 062015333- 062211494 Cel: 0992157166 0959739599 Tulcan-Ecuador e-mail: gerencia@ameexis.com, emily0429_@hotmail.com www.ameexis.com

Kra 5ta No. 21-66 B. Marquillo Tel: 2-7721281 Ipiales-Co

5.Notificar a:
PIZANTEX DEL ECUADOR S.A.
AV. DE LOS EUCALIPTOS E3-15 Y DE LOS CIPRESES
QUITO-ECUADOR
RUC. 1792074568001

6.Lugar, país y fecha en que el transportista recibe las mercancías
IPIALES-COLOMBIA,11 DE JUNIO DE 2022

2.Nombre y Dirección del remitente
TEXTILIA S.A.S
CARRERA 60 No 12 46
BOGOTA COLOMBIA
NIT: 860027136-0

7.Lugar, país y fecha de embarque de las mercancías
IPIALES-COLOMBIA,11 DE JUNIO DE 2022

3.Nombre y Dirección del destinatario
PIZANTEX DEL ECUADOR S.A.
AV. DE LOS EUCALIPTOS E3-15 Y DE LOS CIPRESES
QUITO-ECUADOR
RUC. 1792074568001

8.Lugar, país y fecha convenida para la entrega de las mercancías
TULCAN-ECUADOR.

4.Nombre y Dirección del consignatario
PIZANTEX DEL ECUADOR S.A.
AV. DE LOS EUCALIPTOS E3-15 Y DE LOS CIPRESES
QUITO-ECUADOR
RUC. 1792074568001

9.Condiciones de transporte y condiciones de pago
DIRECTO SIN CAMBIO/POR COBRAR

10.Cantidad y clase de bultos	11.Marcas y Números de los bultos	12.Descripción corriente de la naturaleza de las mercancías (indicar si son peligrosas)	13.PESO EN KILOGRAMOS Neto	Bruto
31 BULTOS	S/M	TEJIDO TAFETAN ALGODON POLIESTER TEÑIDO. TOTAL: 31 BULTOS CEC201978181033	1953.66	1980.78

14.Volumen en metros cúbicos

15.Otras unidades de medida

16.Precio de las mercancías INCOTERMS y tipo de Moneda
FCA IPIALES
USD 16955.33

17.GASTOS A PAGAR

Concepto	Monto a cargo Remitente	Tipo de Moneda	Monto a cargo Destinatario	Tipo de Moneda
Valor del flete			30	USD
Otros Gastos Suplementarios			20	USD
TOTAL			50	USD

18.Documentos recibidos del remitente
FACTURA Nº F-7008

19.Lugar, país y fecha de emisión
IPIALES-COLOMBIA,11 DE JUNIO DE 2022

20.Nombre y firma del remitente o su representante o agente

21.Instrucciones al transportista
MERCANCIA PARA SER DESCARGADA EN
BODEGA ADUANOR
AV. SAN FRANCISCO PABLO ANIBAL VELA
TULCAN- ECUADOR

22.Observaciones del transportista
REGIMEN 10

El suscrito al hacerse cargo de las mercancías, se obliga a cumplir las disposiciones de las normas que conforman el ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina, en particular con la Decisión 399 y su Reglamento 398. En el Reverso de esta CPIC con hoja separada el transportista autorizado podrá establecer cláusulas generales o particulares de contratación del servicio de transporte.

AMEEXISCARGO S.A

23.Nombre, firma y sello del transportista autorizado, su representante o agente

COPIA

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas

La carta de porte también debe llevar debe llevar información como:

- Numero de carta porte

- Fecha de emisión del documento,
- Datos relevantes sobre la carga que se transporta.
- En ella aparece reflejada la naturaleza de la mercancía.
- Número de bultos, peso neto, peso bruto.
- Icoterm.
- Embalaje utilizado
- Valor de aquello que se transporta
- La firma de las empresas vinculadas

3.5.6 Manifiesto de carga

Es un documento de transporte, importante en el proceso de exportación al ser expedido por la transportadora, debe ser llevado por el conductor del vehículo en todo el recorrido, el no llevar este documento puede acarrear un comparendo por parte de la superintendencia de transporte, cabe aclarar que este documento es válido por cada recorrido que se haga.

El manifiesto de carga lleva información como:

- numero de manifiesto.
- nombre e identificación del propietario remitente.
- destinatario de las mercancías.
- descripción del vehículo en el que se transporta la mercancía.
- nombre, identificación y dirección del propietario, del vehículo.
- nombre e identificación del conductor del vehículo.
- descripción de la mercancía transportada.
- peso o volumen lugar.

- dirección de origen y destino de las mercancías.
- Icoterm y valor a pagar.

Figura 12 *Manifiesto de carga*

MANIFIESTO DE CARGA INTERNACIONAL (MCI)

COMUNIDAD ANDINA

CO No. CO005638

IDENTIFICACION DEL TRANSPORTISTA AUTORIZADO

1.Denominación o Razón Social y Dirección del Transportista Autorizado: CONSOLIDADORA Y TRANSPORTE PESADO AM LAISCARGO S. A. RUC: 0491512830001 — MEEXISCARGO S.A. TRANSPORTE & ADUANA

2.Certificado de Idoneidad No.: C.I.-E.C.-0143-16

3.Permiso de Prestación de Servicios No.: P.P.S.-CO-0251-16

IDENTIFICACION DEL VEHICULO O HABILITACION (CAMION O TRACTO CAMION)

4.Marca	5.Año de Fabricación	6.Placa y País	7.Numero de serie de chasis
MITSUBISHI	1995	SDM-057 COLOMBIA	FE444EA73601

8.Certificados de Habilitación No: CH-CO-0111-18

IDENTIFICACION DE LA UNIDAD DE CARGA (REMOLQUE O SEMIREMOLQUE)

9.Marca	10.Año de Fabricación	11.Placa y País	12.Chasis
XXX	XXX	N/A	XXX

IDENTIFICACION DE LA TRIPULACION

13.CONDUCTOR PRINCIPAL: Nombres y Apellidos		18.CONDUCTOR AUXILIAR: Nombres y Apellidos	
JAIME ERIRA		NO TIENE	
14.Documento de Identidad No.	15.Nacionalidad	19.Documento de Identidad No.	20.Nacionalidad
13016096	COLOMBIANA	XXX	XXX
16.Licencia de Conducir No.	17.Licencia de Tripulante Terrestre No.	21.Licencia de Conducir No.	22.Libreta de Tripulante Terrestre No.
13016096	CO023470	XXX	XXX

DATOS SOBRE LA CARGA

23.Lugar y País de Carga	24.Lugar y País de Descarga
IPIALES-COLOMBIA	TULCAN-ECUADOR

25.NATURALEZA DE LA CARGA: A.Peligrosa ☐ B.Sustancia Química o precursores ☐ C.Perecible ☐ D.Otra (especificar)

26.Numero de identificación de los contenedores y su capacidad (indicar si son de 20 o 40 pies u otra):

27.Numero (s) de los precintos aduaneros:

28.Nro. Carta de Porte	29.Descripción de las mercancías	30.Cantidad de los bultos	31.Clase y marcas de los bultos	32.Peso en Kilogramos Bruto	Neto	
C0004996	TEJIDO TAFETAN ALGODON POLIESTER TEÑIDO TOTAL: 31 BULTOS REMITE: TEXTILIA SAS DESTINATARIO: PIZANTEX SA A. DE EMBARQUE: 60276486154G1 AMPARA:31, SALEN:31, SALDO:0 BODEGAS ADUANOR N°: 24299 CTC20197818323 REGIMEN 10	31 BULTOS	S/M	1980.78	1953.66	
			TOTAL	1980.78	1953.66	0

34.Precio de las Mercancías: tipo de moneda: FCA IPIALES USD 16955.33

35.Observaciones de la Aduana de Partida:

37.Aduana (s) de Cruce de Fronteras: IPIALES-COLOMBIA

38.Aduana de Destino: TULCAN-ECUADOR

36.Firma y Sello de la autoridad que interviene en la Aduana de Partida:

40.Fecha de emisión: IPIALES-COLOMBIA,11 DE JUNIO DE 2019

39.Nombre, firma y sello del transportista: MEEXISCARGO S.A.

COPIA

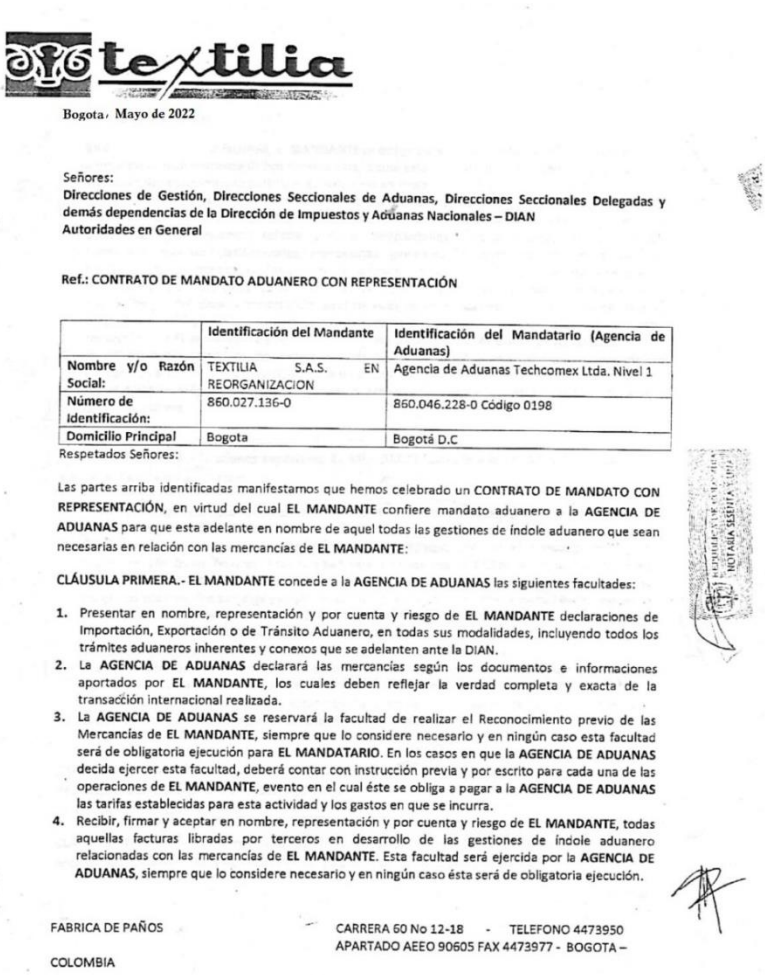
Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

2.1.1 Mandato general.

Este documento es emitido por el Exportador para dar poder al agente de aduana para que ejecute los diferentes procesos necesarios, en este caso para el proceso de exportación para que

pueda actuar en su nombre y en su representación para el cumplimiento del régimen aduanero. Este tiene vigencia de 1 año. Partir de la fecha de suscripción.

Figura 13 *Mandato general*



textilia

Bogota, Mayo de 2022

Señores:
Direcciones de Gestión, Direcciones Seccionales de Aduanas, Direcciones Seccionales Delegadas y demás dependencias de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN
Autoridades en General

Ref.: CONTRATO DE MANDATO ADUANERO CON REPRESENTACIÓN

	Identificación del Mandante	Identificación del Mandatario (Agencia de Aduanas)
Nombre y/o Razón Social:	TEXTILIA S.A.S. EN REORGANIZACION	Agencia de Aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1
Número de identificación:	860.027.136-0	860.046.228-0 Código 0198
Domicilio Principal	Bogota	Bogotá D.C

Respetados Señores:

Las partes arriba identificadas manifestamos que hemos celebrado un **CONTRATO DE MANDATO CON REPRESENTACIÓN**, en virtud del cual **EL MANDANTE** confiere mandato aduanero a la **AGENCIA DE ADUANAS** para que esta adelante en nombre de aquel todas las gestiones de índole aduanero que sean necesarias en relación con las mercancías de **EL MANDANTE**:

CLÁUSULA PRIMERA.- EL MANDANTE concede a la **AGENCIA DE ADUANAS** las siguientes facultades:

1. Presentar en nombre, representación y por cuenta y riesgo de **EL MANDANTE** declaraciones de Importación, Exportación o de Tránsito Aduanero, en todas sus modalidades, incluyendo todos los trámites aduaneros inherentes y conexos que se adelanten ante la DIAN.
2. La **AGENCIA DE ADUANAS** declarará las mercancías según los documentos e informaciones aportados por **EL MANDANTE**, los cuales deben reflejar la verdad completa y exacta de la transacción internacional realizada.
3. La **AGENCIA DE ADUANAS** se reservará la facultad de realizar el Reconocimiento previo de las Mercancías de **EL MANDANTE**, siempre que lo considere necesario y en ningún caso esta facultad será de obligatoria ejecución para **EL MANDATARIO**. En los casos en que la **AGENCIA DE ADUANAS** decida ejercer esta facultad, deberá contar con instrucción previa y por escrito para cada una de las operaciones de **EL MANDANTE**, evento en el cual éste se obliga a pagar a la **AGENCIA DE ADUANAS** las tarifas establecidas para esta actividad y los gastos en que se incurra.
4. Recibir, firmar y aceptar en nombre, representación y por cuenta y riesgo de **EL MANDANTE**, todas aquellas facturas libradas por terceros en desarrollo de las gestiones de índole aduanero relacionadas con las mercancías de **EL MANDANTE**. Esta facultad será ejercida por la **AGENCIA DE ADUANAS**, siempre que lo considere necesario y en ningún caso ésta será de obligatoria ejecución.

FABRICA DE PAÑOS
COLOMBIA

CARRERA 60 No 12-18 - TELEFONO 4473950
APARTADO AEEO 90605 FAX 4473977 - BOGOTA –

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

Mandato específico.

Es de similar función que el especifico la diferencia radica en que se lo elabora para un solo tramite amparado en el número de factura y con fecha de la misma o de carta porte, su vigencia es de 1 mes.

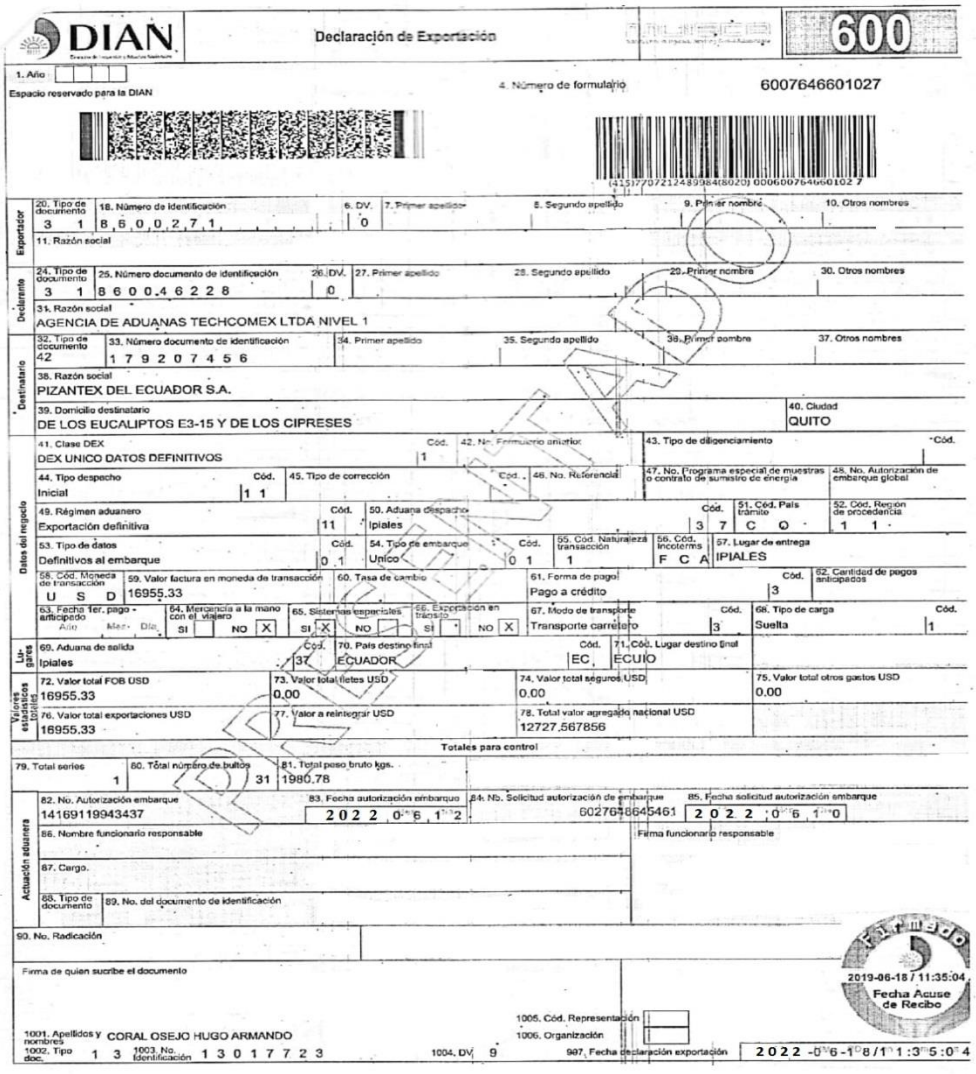
2.1.2 Declaración de exportación

Es un documento que es presentado ante la DIAN antes de la exportación de la mercancía, es utilizada por la aduana para cobrar algún impuesto y también para proporcionar datos estadísticos al gobierno.

La declaración de exportación se podría decir que es el último documento en los trámites de exportación ya que, cumplidos los pasos anteriores, el servicio informático electrónico expedirá de forma automática la declaración correspondiente.

Se procederá a imprimir la declaración de exportación, y se guardará en los archivos de la agencia al igual que los demás documentos soporte.

Figura 14 *Declaración de exportación (DEX)*



Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

2.1.3 Declaración de corrección

Se presentará a la jurisdicción aduanera en donde se realizó la exportación y procederá sobre la declaración de exportación en los siguientes casos:

Voluntaria: En la cual directamente el declarante podrá presentarla, para corregir cantidad y precio, por razones derivadas de fluctuaciones en el comportamiento de los mercados o por las condiciones especiales de la naturaleza de la mercancía.

Por autorización de la Dirección General de Comercio Exterior del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Por circunstancias excepcionales, cuando el declarante mediante petición al jefe de la División de Servicio al Comercio Exterior o quien haga sus veces en la Administración dela Aduana de la jurisdicción por la cual se presentó y aceptó la solicitud de autorizaciónde embarque justifique la corrección que pretenda realizar.

La Declaración de Corrección reemplaza en su totalidad la Declaración de Exportación y las Declaraciones de Corrección anteriores. Por tal razón, el declarante deberá diligenciar el formulario en su totalidad, es decir, además de corregir los errores presentados en sus declaraciones anteriores, deberá incorporar la totalidad de los datos restantes.

La modificación de la declaración sólo procederá para que el declarante cambie la modalidad de exportación temporal a definitiva, en los siguientes eventos:

a) Exportación temporal para reimportación en el mismo estado.

b) Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo.

La presentación de la modificación de declaración no genera sanción. La Declaración de Exportación anterior o inicial constituirá anexo de la Declaración de Modificación. El declarante deberá diligenciar el formulario en su totalidad e incorporar todos los datos restantes, incluso aquellos que no son modificados.

Una declaración de Exportación Temporal podrá tener varias declaraciones de modificación, teniendo en cuenta las condiciones en que se hayan presentado las mismas.[52]

2.1.4 Vistos buenos

Es importante consultar si el producto requiere de vistos buenos y/o permisos previos para la autorización de la exportación. Estos deben ser tramitados antes de presentar la Declaración de Exportación (DEX) ante la DIAN. Algunos ejemplos: ICA (Sanidad animal y vegetal), INVIMA (Medicamentos, Alimentos, Productos Cosméticos), AUNAP (Pescado y subproductos), Ministerio de Ambiente (Preservación Fauna y Flora Silvestre), Secretaría de Ambiente (Madera y Semillas), Agencia Nacional Minera (Piedras Preciosas y Metales Preciosos), Ministerio de Cultura (Arte, Cultura y Arqueología). Algunos productos están sujetos a cuotas como el azúcar y la panela a Estados Unidos o el banano y atún a la Unión Europea, entre otros.

2.1.5 Registro Invima

Es el certificado sanitario obligatorio para fabricar y vender cualquier alimento o bebida. Este documento se obtiene de manera previa al embarque, con vigencia de 10 años.

2.1.6 Revisión y verificación de los documentos propios de comercio exterior.

En el caso de las exportaciones se debe verificar que toda la información dada por el cliente sea verídica y que el cliente cumpa con todos los documentos soportes para la realización de los trámites de exportación.

El cliente debe suministrar a la agencia de aduanas la factura comercial, lista de empaque, certificado de origen dado el caso que requiera, carta porte manifiesto y el mandato ya sea general

[52] dirección de impuestos y aduanas nacionales, (Dian) cartilla declaración de exportación.

o especifico, también debe informar el nombre de la transportadora con la cual se realizara la exportación, con todos los documentos se procede a verificar la información dada para proceder a la realización de la SAE y el DEX, es importante la verificación de documentos ya que algún valor o información errónea implica sanciones para la agencia de aduanas.

Es por esto que toda la información de los documentos deben coincidir es decir los datos suministrados en la factura comercial y la lista de empaque deben coincidir con la carta porte y manifiesto de carga, se debe verificar datos del remitente como del destinatario, el termino de negociación que se va utilizar ya que con este se establece de forma clara los derechos y obligaciones de las partes, también se verifica que coincidan peso neto, peso bruto, cantidades a exportar tipo de embalaje y el valor de la transacción.

También se procede a verificar la partida arancelaria indicada en la factura comercial en este Proceso se verifica que las mercancías que van a ser exportadas estén bien clasificadas con la partida arancelaria. Para esto se consulta ingresando a la página www.dian.gov.co, arancel además se debe tener en cuenta el decreto 1881 de 2021 y su vez se verifica la descripción de mercancías a su vez esta partida arancelaria debe coincidir con el certificado de origen ya que con esto se conoce el país o región de donde se considera originaria una mercancía y sirve para recibir preferencias arancelarias. En el certificado de origen también debe verificarse el número de la factura y que la fecha sea igual a la de la factura o posterior.

2.1.7 Inspección aduanera de la mercancía.

La DIAN podrá determinar la práctica de inspección física o documental de la mercancía dentro del proceso de exportación, para lo cual el declarante deberá entregar a la administración aduanera respectiva los documentos originales soporte de la autorización de embarque. La

diligencia de inspección deberá realizarse dentro del día siguiente de su determinación y concluirse el mismo día de su iniciación.

Cuando se presenten declaraciones de corrección y/o modificación siempre se practicará inspección aduanera documental.

2.1.8 Modificación de la declaración de exportación.

La modificación de la declaración sólo procederá para que el declarante cambie la modalidad de exportación temporal a definitiva, en los siguientes eventos:

a) Exportación temporal para reimportación en el mismo estado.

b) Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo.

La presentación de la modificación de declaración no genera sanción. La Declaración de Exportación anterior o inicial constituirá anexo de la Declaración de Modificación. El declarante deberá diligenciar el formulario en su totalidad e incorporar todos los datos restantes, incluso aquellos que no son modificados. Una declaración de Exportación Temporal podrá tener varias declaraciones de modificación, teniendo en cuenta las condiciones en que se hayan presentado las mismas.

3.5.15 Exportación de muestras sin valor comercial

Todo producto que se exporte por esta modalidad debe cumplir con las normas sanitarias o vistos buenos pertinentes, en caso de requerirse. Los requisitos para utilizar este tipo de exportación son:

- Elaboración de Factura Comercial o Factura Proforma, indicando el valor para efectos aduaneros y cantidad.

- Certificado de origen si es exigido por el comprador en el exterior.
- Diligenciamiento de la Declaración Simplificada de Exportación (Código 610) en la oficina de la DIAN por donde se va a despachar la mercancía (esto se hace a través del sistema electrónico de la DIAN)

Nota: Existen algunos productos que no se pueden exportar por este régimen. Para consultar el listado, vea el Estatuto Aduanero (Decreto 1165/2019).[53]

2.2 Documentos aduaneros para Importación.

La importación es el proceso para el ingreso de las mercancías al país, previo cumplimiento a las medidas arancelarias y no arancelarias. Es importante conocer los pasos a seguir para evitar que todo este proceso genere altos costos, perdida de la mercancía o se convierta en un proceso desgastante para el importador.

2.3 Registro como importador

Para importar en Colombia se debe pertenecer al Régimen Común, para ello debe estar inscrito en Cámara de Comercio y tener Registro Único Tributario-RUT, el cual se constituye como el único mecanismo para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN

[53]https://agenciadeaduanastechcomex.com/conozca-los-requisitos-para-exportar-bienes-desde-colombia/amp/

2.4 Estudio de mercado

Se debe realizar un estudio de mercado y de factibilidad económica de la importación, analizando entre otros aspectos: precio del producto en el mercado internacional, costos de transporte internacional, costos de nacionalización y demás gastos a que hubiere lugar.

2.5 Identificación del producto

Verifique la subpartida arancelaria del producto a importar para saber los impuestos a pagar (gravamen arancelario e impuesto sobre las ventas, IVA) y demás requisitos para su importación.

Consulte el Arancel de Aduanas para verificar si el producto a importar está sujeto a vistos buenos e inscripciones previas ante entidades como ICA, INVIMA, Ministerio de Minas, Ministerio de Ambiente-ANLA, Ministerio de Transporte, Ministerio de Agricultura, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Superintendencia de Industria y Comercio, Agencia Nacional Minera, AUNAP entre otras. En caso de que el producto no esté sujeto a ningún requisito previo no se requiere la autorización de registro de importación.

Trámite ante ministerio de comercio, industria y turismo: En caso de requerirse Registro de Importación. Este procedimiento se hace únicamente por medio electrónico a través de la web: www.vuce.gov.co Para Importación de bienes cuyo valor sea Mayor o igual a USD30.000[54]

2.6 Proceso de nacionalización

Una vez se encuentre la mercancía en Colombia en el Depósito Aduanero, se recomienda solicitar autorización para realizar una pre-inspección con anterioridad a la presentación de la Declaración de Importación y demás documentos, esto cuando surjan dudas acerca de la

[54] https://agenciadeaduanastechcomex.com/como-importar-a-colombia/amp/

descripción, números de serie, identificación o cantidad. Si el valor de la Importación es igual o superior a USD5.000, se debe diligenciar la Declaración Andina del Valor en Aduana. Este es un documento soporte de la Declaración de Importación, el cual determina el valor en Aduanas (Base para el pago de los Tributos Aduaneros) de las mercancías objeto de Importación y especifica los gastos causados en dicha operación. Según el Estatuto Aduanero (Decreto 1165/2019) podrán actuar directamente ante la DIAN:

El importador podrá actuar directamente ante la Administración Aduanera, por cualquier cuantía, para adelantar los trámites aduaneros inherentes al régimen, modalidad u operación aduanera de que se trate.

Las personas jurídicas que actúen como importadores y exportadores, para realizar las operaciones y trámites aduaneros, actuarán ante la administración aduanera a través de sus representantes, en los términos y condiciones que reglamente la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). [55]

Para el levante o retiro de la mercancía, una vez cancelados los impuestos de importación, debe dirigirse al depósito habilitado de aduanas donde se encuentre la mercancía y presentar los siguientes documentos, los cuales serán revisados por un funcionario de la aduana respectiva y que deberán conservarse por un término de cinco años como mínimo:

- Factura comercial
- Lista de Empaque
- Registro o Licencia de Importación, si se requiere.

[55] Decreto 1165 de 2019 por el cual se dictan disposiciones relativas al Régimen de Aduanas en desarrollo de la Ley 1609 de 2013.

- Certificado de Origen (Según el producto y el Origen)
- Declaración de Importación
- Documento de Transporte (Guía Aérea – Conocimiento de Embarque)
- Declaración Andina del Valor en Aduana, Si se requiere
- Otros certificados o vistos buenos, si se requieren.[56]

2.7 Documentos aduaneros para importación.

3.11.1 Declaración de importación

Ampara las operaciones de importación al Territorio Aduanero Nacional desde zona franca permanente y permanente especial, de productos terminados producidos, transformados o elaborados, por usuarios industriales de bienes o usuarios industriales de bienes y servicios.

Es un documento de destinación aduanera, mediante el cual se manifiesta la intención de retirar las mercancías de la potestad aduanera por parte del dueño o consignatario.

La declaración de importación deberá presentarse ante la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas y Aduanas con jurisdicción en el lugar donde se encuentre la mercancía, a través del sistema informático aduanero, salvo cuando se trate de modificación de una declaración que implique la modificación de la garantía, ésta deberá presentarse en la Dirección Seccional donde se presentó la declaración inicial.

La información consignada y los soportes de la operación son responsabilidad del declarante, para el caso es el agente de aduanas en él se incorpora la información del importador, el agente de aduana. El proveedor o exportador, códigos de países, clasificación arancelaria de los

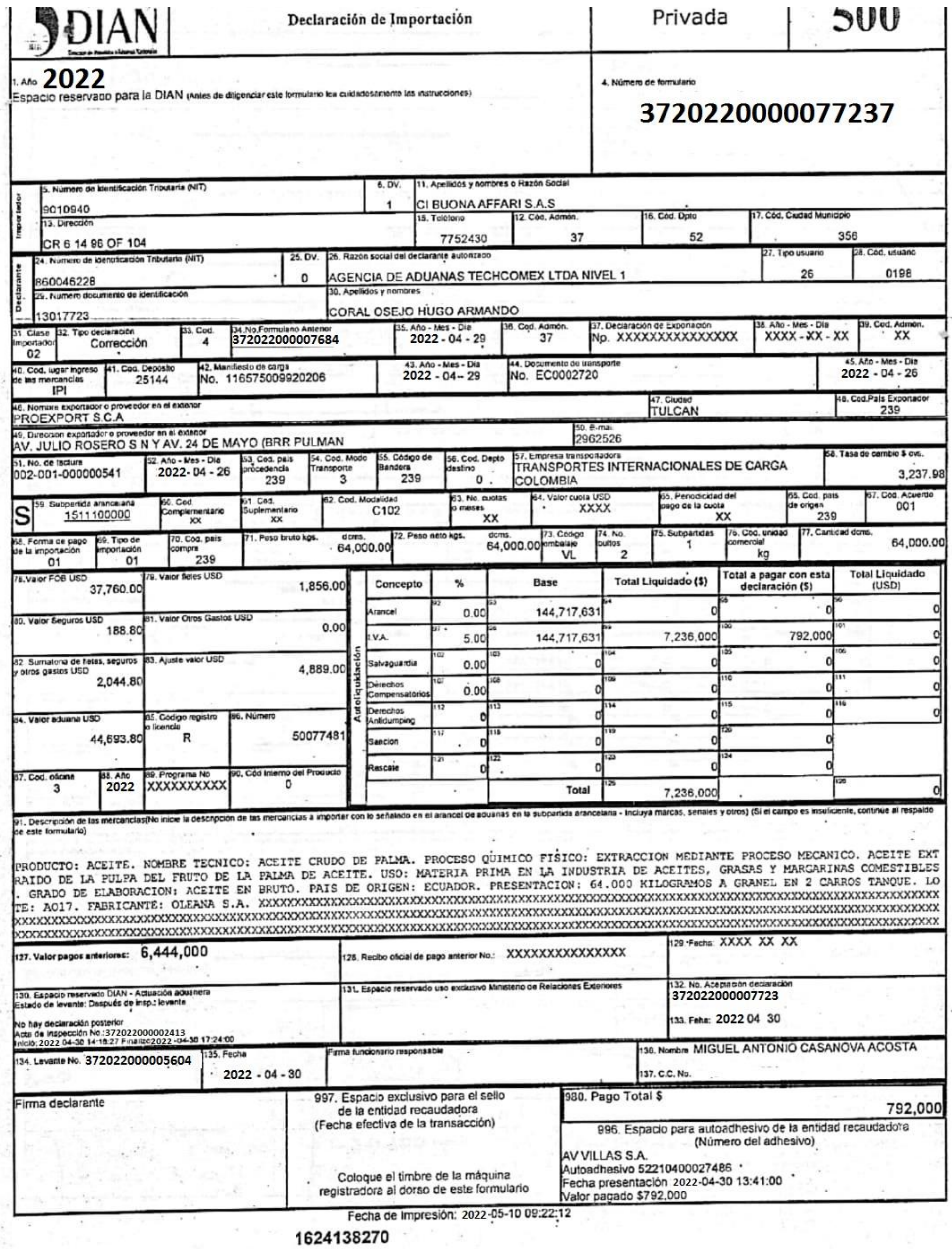
[56] https://agenciadeaduanastechcomex.com/como-importar-a-colombia/amp/

productos, número y fecha de factura, documento de transporte internacional y fecha, numero de manifiesto de carga y fecha, depósito de ingreso de las mercancías, país de procedencia, origen, cantidad en unidad comercial de producto, pesos neto y bruto, unidad y cantidad de embalajes, numero de partidas arancelarias, precios: Fob, fletes, seguros, otros gastos. Acuerdos comerciales si los hay; descripción completa de las mercancías, valor en aduanas de la mercancía en usd y pesos colombianos, base de liquidación de los impuestos de aduana, gravamen en iva aplicable a la operación, según la partida arancelaria, valor total de los tributos de aduana, pagos anteriores y valor a pagar con esta declaración. [57]

Se representa con el código 500 se presenta a través de los servicios informáticos aduaneros con los siguientes documentos: registro o licencia de importación, factura comercial, documento de transporte, certificado de origen, registro sanitario o de otra índole, lista de empaque, poder o mandato y declaración andina de valor en aduana, entre otros, y una vez aceptada se entiende habilitada como recibo de pago para la cancelación de los tributos en los bancos y demás entidades financieras autorizadas por la DIAN.

[57] file:///F:/documento%20paratesis/Abece-Declaracion-Especial-de-Importacion.pdf

Figura 15 *Declaración de importación (DIM)*



DIAN — Declaración de Importación — Privada — 500

1. Año 2022
Espacio reservado para la DIAN (Antes de diligenciar este formulario lea cuidadosamente las instrucciones)
4. Número de formulario 3720220000077237

5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 9010940 — 6. DV. 1 — 11. Apellidos y nombres o Razón Social CI BUONA AFFARI S.A.S
13. Dirección CR 6 14 96 OF 104 — 15. Teléfono 7752430 — 12. Cód. Admón. 37 — 16. Cód. Dpto 52 — 17. Cód. Ciudad Municipio 356
24. Número de Identificación Tributaria (NIT) 860046228 — 25. DV. 0 — 26. Razón social del declarante autorizado AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1 — 27. Tipo usuario 26 — 28. Cód. usuario 0198
29. Número documento de identificación 13017723 — 30. Apellidos y nombres CORAL OSEJO HUGO ARMANDO
31. Clase Importador 02 — 32. Tipo declaración Corrección — 33. Cod. 4 — 34. No. Formulario Anterior 372022000007684 — 35. Año - Mes - Día 2022 - 04 - 29 — 36. Cod. Admón. 37 — 37. Declaración de Exportación No. XXXXXXXXXXXXXX — 38. Año - Mes - Día XXXX - XX - XX — 39. Cod. Admón. XX
40. Cod. lugar ingreso de las mercancías IPI — 41. Cod. Depósito 25144 — 42. Manifiesto de carga No. 116575009920206 — 43. Año - Mes - Día 2022 - 04 - 29 — 44. Documento de transporte No. EC0002720 — 45. Año - Mes - Día 2022 - 04 - 26
46. Nombre exportador o proveedor en el exterior PROEXPORT S.C.A — 47. Ciudad TULCAN — 48. Cod. País Exportador 239
49. Dirección exportador o proveedor en el exterior AV. JULIO ROSERO S N Y AV. 24 DE MAYO (BRR PULMAN — 50. E-mail 2962526
51. No. de factura 002-001-000000541 — 52. Año - Mes - Día 2022- 04 - 26 — 53. Cod. país procedencia 239 — 54. Cod. Modo Transporte 3 — 55. Código de Bandera 239 — 56. Cod. Depto destino 0 — 57. Empresa transportadora TRANSPORTES INTERNACIONALES DE CARGA COLOMBIA — 58. Tasa de cambio $ cvs. 3,237.98
S — 59. Subpartida arancelaria 1511100000 — 60. Cod. Complementario XX — 61. Cod. Suplementario XX — 62. Cod. Modalidad C102 — 63. No. cuotas o meses XX — 64. Valor cuota USD XXXX — 65. Periodicidad del pago de la cuota XX — 66. Cod. país de origen 239 — 67. Cod. Acuerdo 001
68. Forma de pago de la importación 01 — 69. Tipo de importación 01 — 70. Cod. país compra 239 — 71. Peso bruto kgs. dcms. 64,000.00 — 72. Peso neto kgs. dcms. 64,000.00 — 73. Código embalaje VL — 74. No. bultos 2 — 75. Subpartidas 1 — 76. Cod. unidad comercial kg — 77. Cantidad dcms. 64,000.00
78. Valor FOB USD 37,760.00 — 79. Valor fletes USD 1,856.00
80. Valor Seguros USD 188.80 — 81. Valor Otros Gastos USD 0.00
82. Sumatoria de fletes, seguros y otros gastos USD 2,044.80 — 83. Ajuste valor USD 4,889.00
84. Valor aduana USD 44,693.80 — 85. Código registro o licencia R — 86. Número 50077481
87. Cod. oficina 3 — 88. Año 2022 — 89. Programa No XXXXXXXXXX — 90. Cód interno del Producto 0

Autoliquidación

Concepto	%	Base	Total Liquidado ($)	Total a pagar con esta declaración ($)	Total Liquidado (USD)
Arancel	0.00	144,717,631	0	0	0
I.V.A.	5.00	144,717,631	7,236,000	792,000	0
Salvaguardia	0.00	0	0	0	0
Derechos Compensatorios	0.00	0	0	0	0
Derechos Antidumping	0	0	0	0	0
Sancion	0	0	0	0	
Rescate	0	0	0	0	
		Total	7,236,000		0

91. Descripción de las mercancías (No inicie la descripción de las mercancías a importar con lo señalado en el arancel de aduanas en la subpartida arancelaria - Incluya marcas, señales y otros) (Si el campo es insuficiente, continúe al respaldo de este formulario)

PRODUCTO: ACEITE. NOMBRE TECNICO: ACEITE CRUDO DE PALMA. PROCESO QUIMICO FISICO: EXTRACCION MEDIANTE PROCESO MECANICO. ACEITE EXTRAIDO DE LA PULPA DEL FRUTO DE LA PALMA DE ACEITE. USO: MATERIA PRIMA EN LA INDUSTRIA DE ACEITES, GRASAS Y MARGARINAS COMESTIBLES. GRADO DE ELABORACION: ACEITE EN BRUTO. PAIS DE ORIGEN: ECUADOR. PRESENTACION: 64.000 KILOGRAMOS A GRANEL EN 2 CARROS TANQUE. LOTE: A017. FABRICANTE: OLEANA S.A. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

127. Valor pagos anteriores: 6,444,000 — 128. Recibo oficial de pago anterior No.: XXXXXXXXXXXXXXX — 129. Fecha: XXXX XX XX
130. Espacio reservado DIAN - Actuación aduanera
Estado de levante: Después de insp.: levante
No hay declaración posterior
Acta de inspección No.:372022000002413
Inició: 2022-04-30 14:18:27 Finalizó 2022-04-30 17:24:00
131. Espacio reservado uso exclusivo Ministerio de Relaciones Exteriores
132. No. Aceptación declaración 372022000007723 — 133. Fecha: 2022 04 30
134. Levante No. 372022000005604 — 135. Fecha 2022 - 04 - 30 — Firma funcionario responsable — 136. Nombre MIGUEL ANTONIO CASANOVA ACOSTA — 137. C.C. No.
Firma declarante
997. Espacio exclusivo para el sello de la entidad recaudadora (Fecha efectiva de la transacción)
Coloque el timbre de la máquina registradora al dorso de este formulario
980. Pago Total $ 792,000
996. Espacio para autoadhesivo de la entidad recaudadora (Número del adhesivo)
AV VILLAS S.A.
Autoadhesivo 52210400027486
Fecha presentación 2022-04-30 13:41:00
Valor pagado $792,000
Fecha de Impresión: 2022-05-10 09:22:12
1624138270

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

3.11.2 La declaración andina del valor

La declaración andina del valor es un documento soporte de la declaración de importación, que contiene la información relativa a las partes que intervienen en la negociación de la mercancía

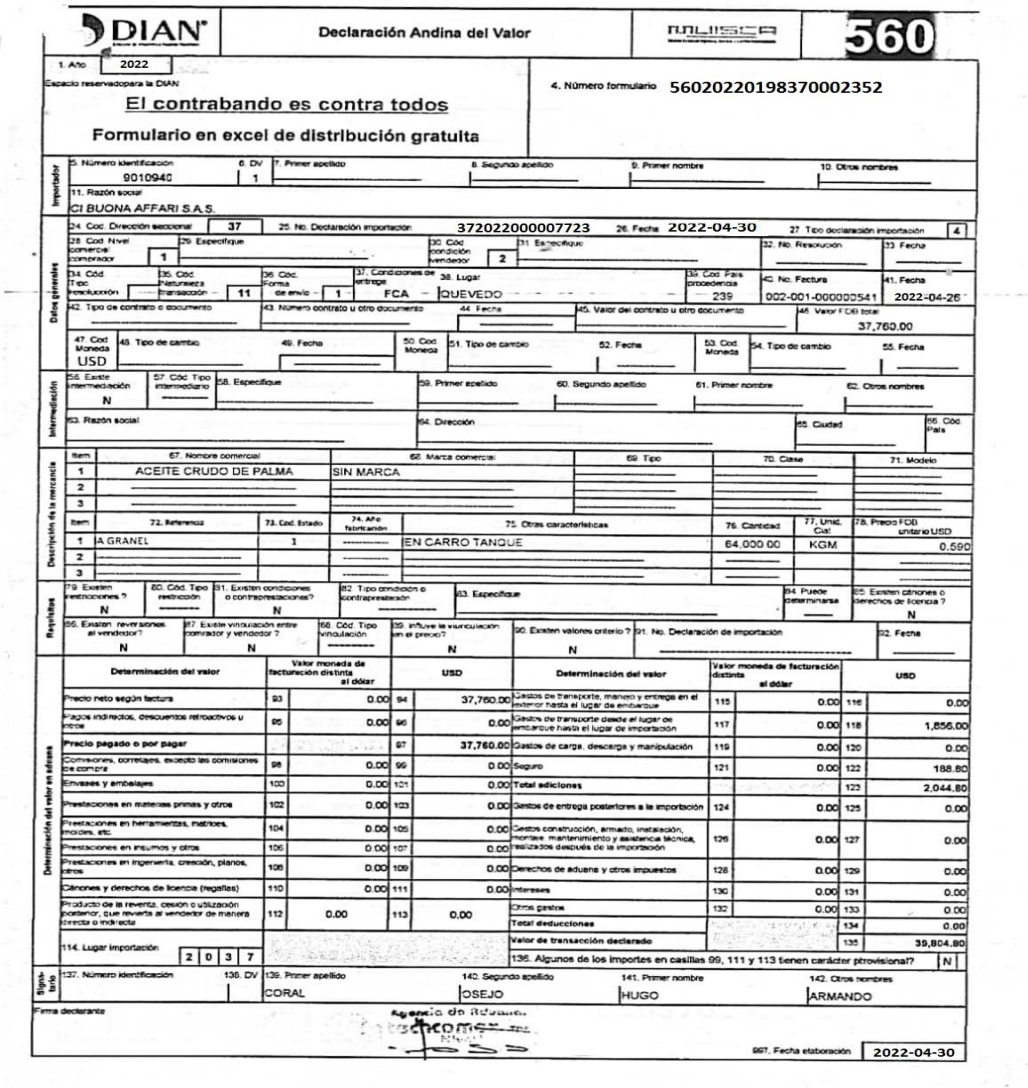
importada, a los elementos de hecho y circunstancias de la transacción comercial y al detalle de los elementos integrantes del valor en aduana de las mercancías importadas que se declaran, atendiendo lo establecido en el artículo 323 del Decreto 1165 de 2019. La declaración andina del valor solo podrá corresponder como documento soporte a una única declaración de importación. No obstante, una declaración de importación podrá tener una o varias declaraciones andinas del valor, según sea el caso.[58]

Se diligencia si el valor FOB de la importación es superior a USD5.000. La Declaración Andina del Valor es un documento soporte de la declaración en aduana de las mercancías importadas. Debe contener la información referida a los elementos de hecho y circunstancias relativos a la transacción comercial de las mercancías importadas, que han determinado el valor en aduana declarado.

El formulario está compuesto por el año que debe corresponder con el de aceptación de la declaración de importación, número del formulario asignado por la DIAN, la información general del importador, condiciones de entrega ”INCOTERMS”, lugar pactado de entrega de la mercancía, numero de factura comercial con fecha, valor FOB total de la negociación, datos del intermediario o agencia de aduanas, descripción de la mercancía, unidad comercial, precio FOB unitario, precio pagado o por pagar, gastos en general, seguro, firma del declarante y fecha de expedición.

58 https://www.dian.gov.co/aduanas/aspectecmercancias/valoracion_de_mercancias/Temas_de_interes/Documents/Cartilla-Andina-de-Valor-CT-OA-0110-2021.pdf

Figura 16 *Declaración andina de valor*



DIAN — Declaración Andina del Valor — 560

1. Año: 2022

El contrabando es contra todos

Formulario en excel de distribución gratuita

4. Número formulario: 56020220198370002352

Importador

5. Número identificación: 9010940 | 6. DV: 1 | 7. Primer apellido | 8. Segundo apellido | 9. Primer nombre | 10. Otros nombres

11. Razón social: CI BUONA AFFARI S.A.S.

Datos generales

24. Cod. Dirección seccional: 37 | 25. No. Declaración importación: 372022000007723 | 26. Fecha: 2022-04-30 | 27. Tipo declaración importación: 4

28. Cod. Nivel comercial comprador: 1 | 29. Especifique | 30. Cód. condición vendedor: 2 | 31. Especifique | 32. No. Resolución | 33. Fecha

34. Cód. Tipo importación | 35. Cod. Naturaleza transacción: 11 | 36. Cód. Forma de envío: 1 | 37. Condiciones de entrega: FCA | 38. Lugar: QUEVEDO | 39. Cod. País procedencia: 239 | 40. No. Factura: 002-001-000000541 | 41. Fecha: 2022-04-26

42. Tipo de contrato o documento | 43. Número contrato u otro documento | 44. Fecha | 45. Valor del contrato u otro documento | 46. Valor FOB total: 37,760.00

47. Cod. Moneda: USD | 48. Tipo de cambio | 49. Fecha | 50. Cod. Moneda | 51. Tipo de cambio | 52. Fecha | 53. Cod. Moneda | 54. Tipo de cambio | 55. Fecha

Intermediación

56. Existe intermediación: N | 57. Cód. Tipo intermediario | 58. Especifique | 59. Primer apellido | 60. Segundo apellido | 61. Primer nombre | 62. Otros nombres

63. Razón social | 64. Dirección | 65. Ciudad | 66. Cód. País

Descripción de la mercancía

Item	67. Nombre comercial	68. Marca comercial	69. Tipo	70. Clase	71. Modelo
1	ACEITE CRUDO DE PALMA	SIN MARCA			
2					
3					

Item	72. Referencia	73. Cod. Estado	74. Año fabricación	75. Otras características	76. Cantidad	77. Unid. Cod.	78. Precio FOB unitario USD
1	A GRANEL	1		EN CARRO TANQUE	64,000.00	KGM	0.590
2							
3							

Reparos

79. Existen restricciones ?: N | 80. Cód. Tipo restricción | 81. Existen condiciones o contraprestaciones?: N | 82. Tipo condición o contraprestación | 83. Especifique | 84. Puede pagarse mensualmente | 85. Existen cánones o derechos de licencia ?: N

86. Existen reversiones al vendedor?: N | 87. Existe vinculación entre comprador y vendedor ?: N | 88. Cód. Tipo vinculación | 89. Influye la vinculación en el precio?: N | 90. Existen valores criterio ?: N | 91. No. Declaración de importación | 92. Fecha

Determinación del valor en aduana

Determinación del valor		Valor moneda de facturación distinta al dólar		USD		Determinación del valor		Valor moneda de facturación distinta al dólar		USD	
Precio neto según factura	93	0.00	94	37,760.00		Gastos de transporte, manejo y entrega en el exterior hasta el lugar de embarque	115	0.00	116	0.00	
Pagos indirectos, descuentos retroactivos u otros	95	0.00	96	0.00		Gastos de transporte desde el lugar de embarque hasta el lugar de importación	117	0.00	118	1,856.00	
Precio pagado o por pagar			97	37,760.00		Gastos de carga, descarga y manipulación	119	0.00	120	0.00	
Comisiones, corretajes, excepto las comisiones de compra	98	0.00	99	0.00		Seguro	121	0.00	122	188.80	
Envases y embalajes	100	0.00	101	0.00		**Total adiciones**			123	2,044.80	
Prestaciones en materias primas y otros	102	0.00	103	0.00		Gastos de entrega posteriores a la importación	124	0.00	125	0.00	
Prestaciones en herramientas, matrices, moldes, etc.	104	0.00	105	0.00		Gastos construcción, armado, instalación, montaje, mantenimiento y asistencia técnica, realizados después de la importación	126	0.00	127	0.00	
Prestaciones en insumos y otros	106	0.00	107	0.00							
Prestaciones en ingeniería, creación, planos, otros	108	0.00	109	0.00		Derechos de aduana y otros impuestos	128	0.00	129	0.00	
Cánones y derechos de licencia (regalías)	110	0.00	111	0.00		Intereses	130	0.00	131	0.00	
Producto de la reventa, cesión o utilización posterior, que revierta al vendedor de manera directa o indirecta	112	0.00	113	0.00		Otros gastos	132	0.00	133	0.00	
						Total deducciones			134	0.00	
114. Lugar importación: 2037						**Valor de transacción declarado**			135	39,804.80	
						136. Algunos de los importes en casillas 99, 111 y 113 tienen carácter provisional?					N

Signatario

137. Número identificación | 138. DV | 139. Primer apellido: CORAL | 140. Segundo apellido: OSEJO | 141. Primer nombre: HUGO | 142. Otros nombres: ARMANDO

Firma declarante

997. Fecha elaboración: 2022-04-30

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

3.11.3 Registro de importación

El registro de importación es el acto administrativo mediante el cual se otorga autorización a las importaciones del régimen de libre importación, previo cumplimiento de esos requisitos, permisos o autorizaciones. Este registro se tramita a través de la ventanilla única de comercio exterior "VUCE".

Figura 17 *VUCE*

Nota: Tomado de la página web del ministerio de comercio industria turismo

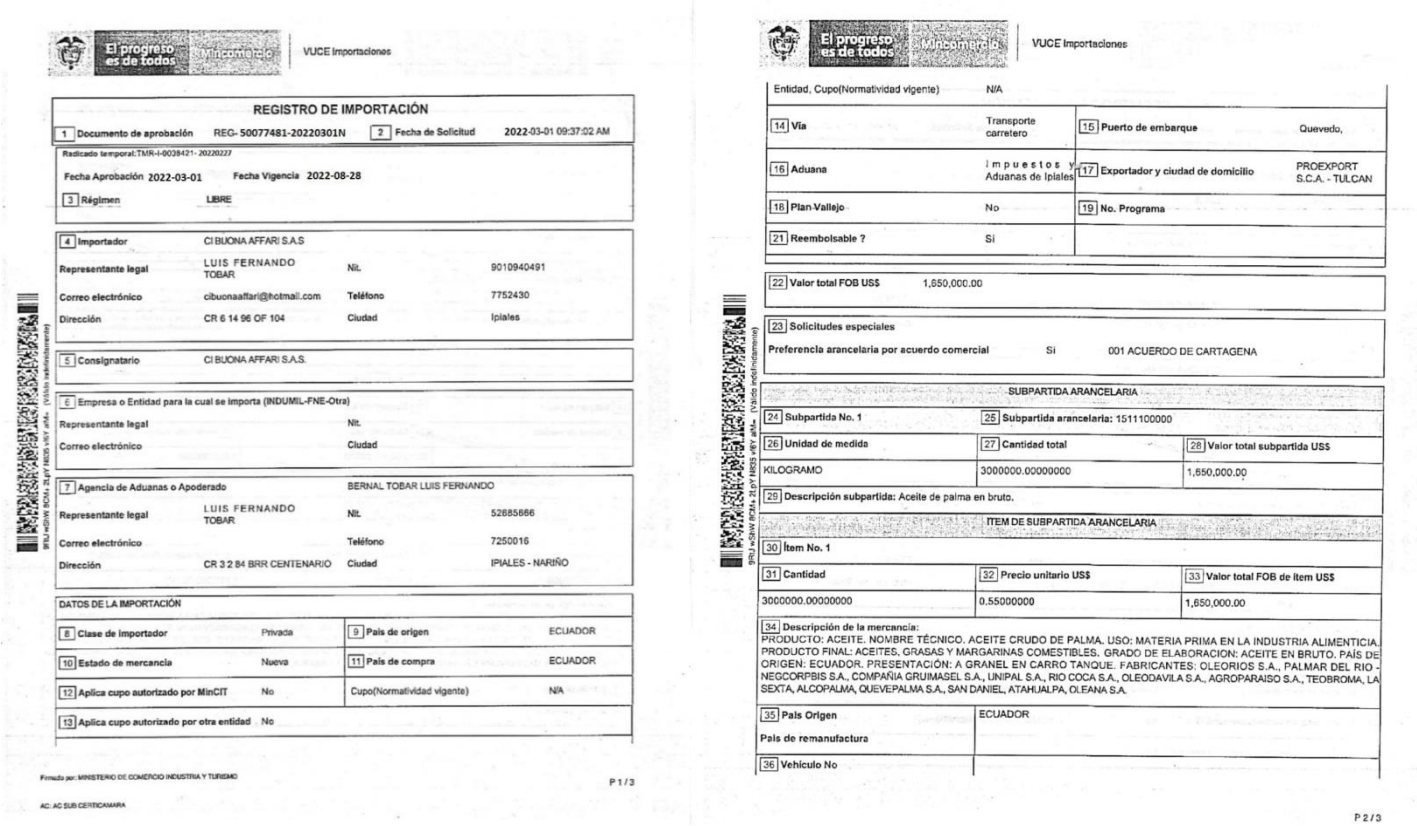
El registro de importación se da a las importaciones originarias y provenientes de países con los cuales Colombia ha celebrado acuerdos y convenios.

Las solicitudes de registros y licencias de importación deben cumplir con los

Requisitos, permisos, certificaciones, autorizaciones o vistos buenos previos a la Importación exigida por las entidades competentes vinculadas a la VUCE.

Para su diligenciamiento es necesario verificar la información en todos los documentos soporte, se ingresa los valores FOB de la transacción y los sistemas especiales que cubre la importación

Figura 18 *Registro de importación*



El progreso es de todos | Mincomercio | VUCE Importaciones

REGISTRO DE IMPORTACIÓN

1 Documento de aprobación REG- 50077481-20220301N | 2 Fecha de Solicitud 2022-03-01 09:37:02 AM

Radicado temporal:TMR-I-0038421- 20220227

Fecha Aprobación 2022-03-01 Fecha Vigencia 2022-08-28

3 Régimen LIBRE

4 Importador	CI BUONA AFFARI S.A.S		
Representante legal	LUIS FERNANDO TOBAR	Nit.	9010940491
Correo electrónico	cibuonaaffari@hotmail.com	Teléfono	7752430
Dirección	CR 6 14 96 OF 104	Ciudad	Ipiales
5 Consignatario	CI BUONA AFFARI S.A.S.		
6 Empresa o Entidad para la cual se importa (INDUMIL-FNE-Otra)			
Representante legal		Nit.	
Correo electrónico		Ciudad	
7 Agencia de Aduanas o Apoderado		BERNAL TOBAR LUIS FERNANDO	
Representante legal	LUIS FERNANDO TOBAR	Nit.	52885886
Correo electrónico		Teléfono	7250016
Dirección	CR 3 2 84 BRR CENTENARIO	Ciudad	IPIALES - NARIÑO

DATOS DE LA IMPORTACIÓN

8 Clase de importador	Privada	9 País de origen	ECUADOR
10 Estado de mercancía	Nueva	11 País de compra	ECUADOR
12 Aplica cupo autorizado por MinCIT	No	Cupo(Normatividad vigente)	N/A
13 Aplica cupo autorizado por otra entidad	No		

Firmado por: MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

AC: AC SUB CERTICAMARA

P 1 / 3

El progreso es de todos | Mincomercio | VUCE Importaciones

Entidad, Cupo(Normatividad vigente)	N/A		
14 Vía	Transporte carretero	15 Puerto de embarque	Quevedo,
16 Aduana	Impuestos y Aduanas de Ipiales	17 Exportador y ciudad de domicilio	PROEXPORT S.C.A. - TULCAN
18 Plan Vallejo	No	19 No. Programa	
21 Reembolsable ?	Si		

22 Valor total FOB US$ 1,650,000.00

23 Solicitudes especiales

Preferencia arancelaria por acuerdo comercial Si 001 ACUERDO DE CARTAGENA

SUBPARTIDA ARANCELARIA

24 Subpartida No. 1	25 Subpartida arancelaria: 1511100000	
26 Unidad de medida	27 Cantidad total	28 Valor total subpartida US$
KILOGRAMO	3000000.00000000	1,650,000.00

29 Descripción subpartida: Aceite de palma en bruto.

ITEM DE SUBPARTIDA ARANCELARIA

30 Item No. 1

31 Cantidad	32 Precio unitario US$	33 Valor total FOB de ítem US$
3000000.00000000	0.55000000	1,650,000.00

34 Descripción de la mercancía:
PRODUCTO: ACEITE. NOMBRE TÉCNICO. ACEITE CRUDO DE PALMA. USO: MATERIA PRIMA EN LA INDUSTRIA ALIMENTICIA. PRODUCTO FINAL: ACEITES, GRASAS Y MARGARINAS COMESTIBLES. GRADO DE ELABORACION: ACEITE EN BRUTO. PAÍS DE ORIGEN: ECUADOR. PRESENTACIÓN: A GRANEL EN CARRO TANQUE. FABRICANTES: OLEORIOS S.A., PALMAR DEL RIO - NEGCORPBIS S.A., COMPAÑIA GRUIMASEL S.A., UNIPAL S.A., RIO COCA S.A., OLEODAVILA S.A., AGROPARAISO S.A., TEOBROMA, LA SEXTA, ALCOPALMA, QUEVEPALMA S.A., SAN DANIEL, ATAHUALPA, OLEANA S.A.

35 País Origen	ECUADOR
País de remanufactura	
36 Vehículo No	

P 2 / 3

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

También debe ir registrado la subpartida arancelaria, los valores totales por cada subpartida, las cantidades a importar y la descripción detallada del producto en él debe decir el país de origen y la forma en cómo se presenta el producto.

Del mismo modo se debe diligenciar los requisitos y vistos buenos en él se diligencia el número de radicación, fecha de aprobación y vencimiento

Esta casilla es de obligatorio diligenciamiento, se debe Seleccionar el nombre de la entidad de la cual el producto a importar requiere visto bueno, requisito, permiso o autorización previo a

su importación. Una vez pagada y radicada la licencia o registro de importación será asignada simultáneamente a cada una de las entidades de control.

Figura 19 *Registro de importación*

El progreso es de todos | Mincomercio | VUCE Importaciones | VISTO BUENO

Instituto Nacional de Vigilancia de Med, Alim

Número solicitud: TMR-I-0038421-20220227

Número Visto Bueno: VINVIMA- 20058 Fecha aprobación o negación: 2022-03-01 09:11:16 AM

Concepto de visto bueno: Aprobado Fecha vencimiento aaaa-mm-dd:

DESCRIPCIÓN y/o OBSERVACIONES

Ok Tecnico
Materia prima para uso unico en la Industria de Alimentos.
Segun lo establecido en el Decreto 2478 de 2018 articulo 6 numeral 6.2 "Se realizara inspeccion fisica a los productos, de acuerdo con el procedimiento establecido por dicho Instituto, en el marco del modelo de inspeccion, vigilancia y control sanitario establecido por este Ministerio mediante Resolución 1229 de 2013 o la norma que la modifique o sustituya, de dicha actividad se levantara la correspondiente acta."

NOTA: SEÑOR USUARIO, SE LE INFORMA QUE LA GUIA DE DILIGENCIAMIENTO VUCE – INVIMA FUE ACTUALIZADA. PARA VER LA ULTIMA VERSION, FAVOR REMITIRSE A LA PAGINA WEB DEL INVIMA, https://www.invima.gov.co/ PESTANA: ITEMS DE INTERES, ENLACE: VUCE, DOCUMENTO: Guia Diligenciamientos Visto Bueno Importación VUCE.Enlace: https://www.invima.gov.co/images/pdf/vuce/PautasDiligenciamientodeVistosBuenosdeImportacionFinal.pdf

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel

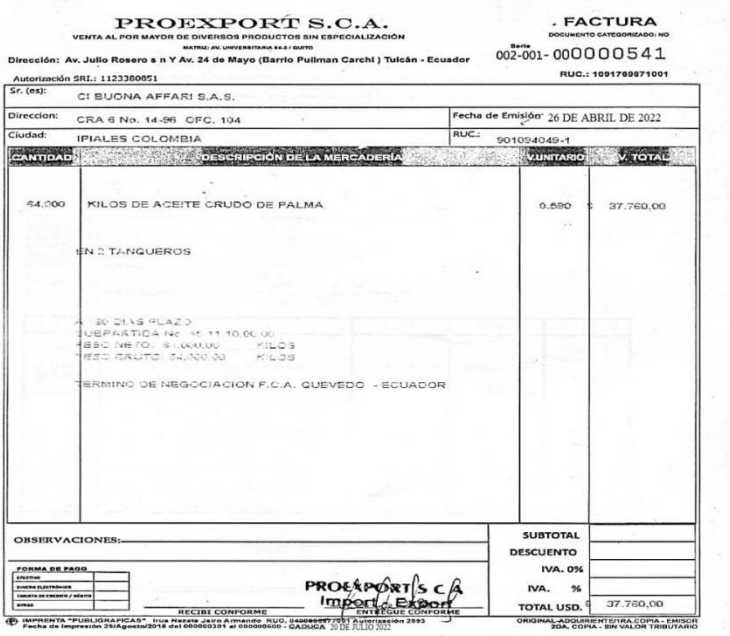
3.11.4 Factura comercial en importación

En importación la factura y lista de empaque deben contener los mismos ítems que en la de exportación ya mencionada, sin duda son uno de los documentos más importantes y deben ser solicitadas a su proveedor en el extranjero que remita el original de la factura comercial y lista de empaque que soporte la operación, con el cumplimiento de los requisitos ya establecidos.

Al igual que en exportación también debe ir Certificado de origen para efectos de solicitar el trato arancelario preferencial con los mismos ítems a tener en cuenta, se ingresa a la página de la DIAN luego entra a gestión aduanera, salida de mercancías, inicia sección y por último crear certificado de origen, donde se verifica todos los datos. En la importación de productos también

se adjuntan los vistos buenos o certificados de calidad dependiendo del producto a importar, debe ir también la carta porte en donde transportista es el que deberá revisar la exactitud de las menciones de la carta de porte sobre número de bultos, marcas y números, estado aparente de la mercancía y de su embalaje, ya que de resultar inexactos los datos él sería responsable, el manifiesto de carga lleva lo mismo requerido para la exportación de un producto como es la información del transportista, vehículo habilitado, conductor, lugar y país origen, lugar y país de destino, naturaleza de la carga, número de Carta de Porte, descripción de la mercancía, cantidad de bultos, peso neto y bruto, volumen, aduana de destino y firma de la autoridad que interviene en la aduana de partida.

Figura 20 *Factura comercial*



PROEXPORT S.C.A.
VENTA AL POR MAYOR DE DIVERSOS PRODUCTOS SIN ESPECIALIZACIÓN
MATRIZ: AV. UNIVERSITARIA 64-3 / QUITO
Dirección: Av. Julio Rosero s n Y Av. 24 de Mayo (Barrio Pullman Carchi) Tulcán - Ecuador
Autorización SRI.: 1123380851

. FACTURA
DOCUMENTO CATEGORIZADO: NO
Serie 002-001- 000000541
RUC.: 1091769871001

Sr. (es): CI BUONA AFFARI S.A.S.
Direccion: CRA 6 No. 14-96 OFC. 104
Fecha de Emisión: 26 DE ABRIL DE 2022
Ciudad: IPIALES COLOMBIA
RUC.: 901094049-1

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA MERCADERÍA	V.UNITARIO	V. TOTAL
64.000	KILOS DE ACEITE CRUDO DE PALMA	0.590	$ 37.760,00
	EN 2 TANQUEROS		
	A 30 DIAS PLAZO		
	SUBPARTIDA No. 15 11 10.00.00		
	PESO NETO: 64.000,00 KILOS		
	PESO BRUTO: 64.000,00 KILOS		
	TERMINO DE NEGOCIACION F.C.A. QUEVEDO - ECUADOR		

OBSERVACIONES:

FORMA DE PAGO
EFECTIVO
DINERO ELECTRÓNICO
TARJETA DE CREDITO / DÉBITO
OTROS

PROEXPORT S C A
Import - Export

RECIBI CONFORME
ENTREGUE CONFORME

SUBTOTAL
DESCUENTO
IVA. 0%
IVA. %
TOTAL USD. $ 37.760,00

IMPRENTA "PUBLIGRAFICAS" Irua Nazate Jairo Armando RUC. 0400600677001 Autorización 2893
Fecha de Impresión 29/Agosto/2018 del 000000391 al 000000600 - CADUCA 20 DE JULIO 2022
ORIGINAL-ADQUIRIENTE/1RA.COPIA - EMISOR
2DA. COPIA - SIN VALOR TRIBUTARIO

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

3.11.5 Planilla de recepción de mercancías

Se distingue con el formulario 1314 y es encargada de informar fecha y hora real en la que el transportador llega a el depósito, también muestra el número de bultos y peso recibidos, aquí se debe verificar que corresponda a lo dicho en los documentos de transporte.

Figura 21 *Planilla de recepción de mercancías*

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

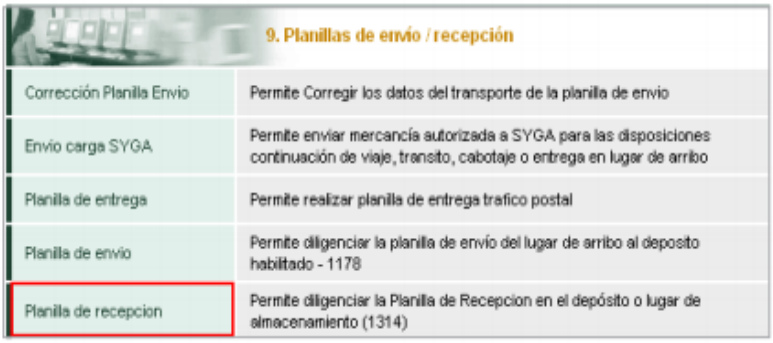
3.11.6 Planilla de salida de mercancías.

Se la distingue con el formulario 1178

Es el registro mediante el que se ampara el traslado de la carga o mercancía objeto de importación, desde zona secundaria aduanera o depósito, a zona primaria aduanera, para su salida del territorio aduanero nacional.[59]

[59] https://www.dian.gov.co/Transaccional/GuaServiciosLinea/PresentacionProceso_Salida_mcias.pdf

Figura 22 *Planilla de salida de mercancías.*



9. Planillas de envío / recepción	
Corrección Planilla Envio	Permite Corregir los datos del transporte de la planilla de envio
Envio carga SYGA	Permite enviar mercancía autorizada a SYGA para las disposiciones continuación de viaje, transito, cabotaje o entrega en lugar de arribo
Planilla de entrega	Permite realizar planilla de entrega trafico postal
Planilla de envio	Permite diligenciar la planilla de envío del lugar de arribo al deposito habilitado - 1178
Planilla de recepcion	Permite diligenciar la Planilla de Recepcion en el depósito o lugar de almacenamiento (1314)

Nota: Tomado de la página DIAN - http://www.dian.gov.co

En él se incluye datos como quien es responsable de la salida de las mercancías, identificación del transporte, datos de la carga, cantidades que salen, carta porte y manifiesto de carga, con esto es posible llevar de manera controlada la salida de la mercancía.

Figura 23 *Planilla de salida de mercancías.*

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

3.11.7 Orden de cargue.

La orden de cargue es un 0documento que acompaña a la carga y que pone de acuerdo al despachador y al transportista, relacionándolos con los bienes que están siendo transportados. Cuando es firmada por el que recibe, a menudo conocido como el "consignatario", confirma que los bienes fueron recibidos como se describe en la guía de carga. También sirve como prueba de que se entregó la mercancía.

Dicha orden es firmada por el transportista al momento de recoger el cargamento, con el fin de dejar establecido que el envío está en manos del transportista. Este documento es usado tanto en cargas nacionales como internacionales.

Este documento lleva información como:

- Número de orden de cargue
- Fecha de envío
- Datos del cliente
- Nombre y número de documento
- Datos de la mercancía
- Producto, cantidad, peso
- Datos del vehículo
- Marca, placa, modelo
- Datos del tráiler
- Número de tráiler y color
- Conductor y número de identificación
- Nombre y dirección de quien envía (origen)

- Nombre y dirección de quien recibe (destino)
- Datos especiales de la carga, si aplica, tales como condiciones especiales, sellos de seguridad y otras observaciones.

Este documento puede ser utilizado tanto para envíos nacionales como internacionales.

Figura 24 *Orden de cargue*

C.I. BUONA AFFARI SAS
NIT: 901.094.049-1

ORDEN DE CARGUE
No. 0159

Ipiales, 30 de abril de 2022

Señores:
MEGABODEGAS DE NARIÑO LTDA
Ciudad

IMPORTADOR:	CI BUONA AFFARI S.A.S.	NIT:	901.094.049-1
CONDUCTOR:	HECTOR PORTILLA	CEDULA No.	3050091531
PLACAS:	PVU 0022	EMPRESA DE TRANS:	TRAINTERCOL
DESTINO:	CARTAGO	DIRECCCION:	
MERCANCIA:	ACEITE CRUDO DE PALMA	DEPOSITO:	

CANTIDAD NACIONALIZADA	SALDO ANTERIOR	CANTIDAD DESPACHA	SALDO ACTUAL
64.000	32.000	32.000	0

C.P.I. No.	EC0002720	FECHA	29-abr-2022
M.I.C. No.	116575009920206	FECHA	29-abr-2022
LEVANTE No.	3720190000056O4	FECHA	29-abr-2022

OBSERVACIONES:

C.I. BUONA AFFARI SAS
NIT. 901.094.049-1
FIRMA Y SELLO

Dirección: Carrera 6 No. 14-96 Ofc. 104
Tel: (092)7752430 – Celular: 3153903090
E-mail: cibuonaaffari@hotmail.com
Ipiales – Nariño - Colombia

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

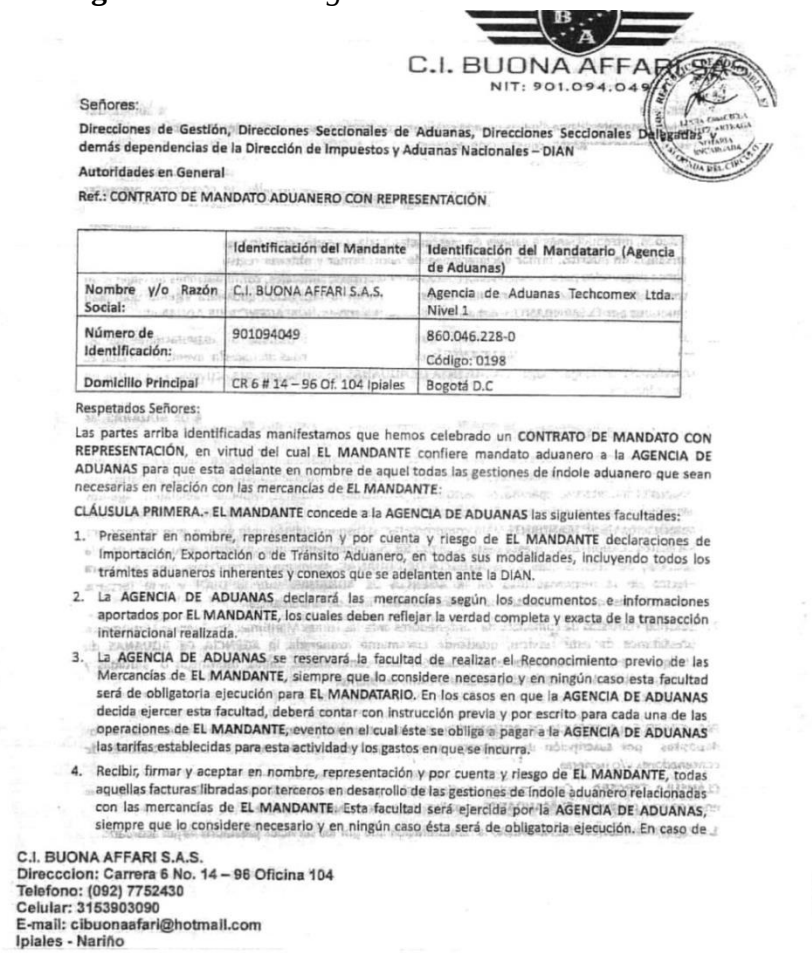
3.11.8 Seguro de transporte de mercancías.

Permite asegurar las mercancías por los daños que puedan sufrir durante el transporte, así como en las operaciones de carga y descarga y estancias en depósito, previas o posteriores al transporte. Por lo general se le aplica una tasa del 0.5% sobre el valor FOB.

3.11.9 Mandato general.

Al igual que en exportación el consignatario encomienda el despacho aduanero de sus mercancías a un agente de aduana.

Figura 25 *Mandato general*



C.I. BUONA AFFARI S.A.S.
NIT: 901.094.049

Señores:

Direcciones de Gestión, Direcciones Seccionales de Aduanas, Direcciones Seccionales Delegadas y demás dependencias de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN

Autoridades en General

Ref.: CONTRATO DE MANDATO ADUANERO CON REPRESENTACIÓN

	Identificación del Mandante	Identificación del Mandatario (Agencia de Aduanas)
Nombre y/o Razón Social:	C.I. BUONA AFFARI S.A.S.	Agencia de Aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1
Número de Identificación:	901094049	860.046.228-0 Código: 0198
Domicilio Principal	CR 6 # 14 – 96 Of. 104 Ipiales	Bogotá D.C

Respetados Señores:

Las partes arriba identificadas manifestamos que hemos celebrado un **CONTRATO DE MANDATO CON REPRESENTACIÓN**, en virtud del cual **EL MANDANTE** confiere mandato aduanero a la **AGENCIA DE ADUANAS** para que esta adelante en nombre de aquel todas las gestiones de índole aduanero que sean necesarias en relación con las mercancías de ***EL MANDANTE***:

CLÁUSULA PRIMERA.- EL MANDANTE concede a la **AGENCIA DE ADUANAS** las siguientes facultades:

1. Presentar en nombre, representación y por cuenta y riesgo de **EL MANDANTE** declaraciones de Importación, Exportación o de Tránsito Aduanero, en todas sus modalidades, incluyendo todos los trámites aduaneros inherentes y conexos que se adelanten ante la DIAN.
2. La **AGENCIA DE ADUANAS** declarará las mercancías según los documentos e informaciones aportados por **EL MANDANTE**, los cuales deben reflejar la verdad completa y exacta de la transacción internacional realizada.
3. La **AGENCIA DE ADUANAS** se reservará la facultad de realizar el Reconocimiento previo de las Mercancías de **EL MANDANTE**, siempre que lo considere necesario y en ningún caso esta facultad será de obligatoria ejecución para **EL MANDATARIO**. En los casos en que la **AGENCIA DE ADUANAS** decida ejercer esta facultad, deberá contar con instrucción previa y por escrito para cada una de las operaciones de **EL MANDANTE**, evento en el cual éste se obliga a pagar a la **AGENCIA DE ADUANAS** las tarifas establecidas para esta actividad y los gastos en que se incurra.
4. Recibir, firmar y aceptar en nombre, representación y por cuenta y riesgo de **EL MANDANTE**, todas aquellas facturas libradas por terceros en desarrollo de las gestiones de índole aduanero relacionadas con las mercancías de **EL MANDANTE**. Esta facultad será ejercida por la **AGENCIA DE ADUANAS**, siempre que lo considere necesario y en ningún caso ésta será de obligatoria ejecución. En caso de

C.I. BUONA AFFARI S.A.S.
Direccion: Carrera 6 No. 14 – 96 Oficina 104
Telefono: (092) 7752430
Celular: 3153903090
E-mail: cibuonaafari@hotmail.com
Ipiales - Nariño

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

Capítulo IV

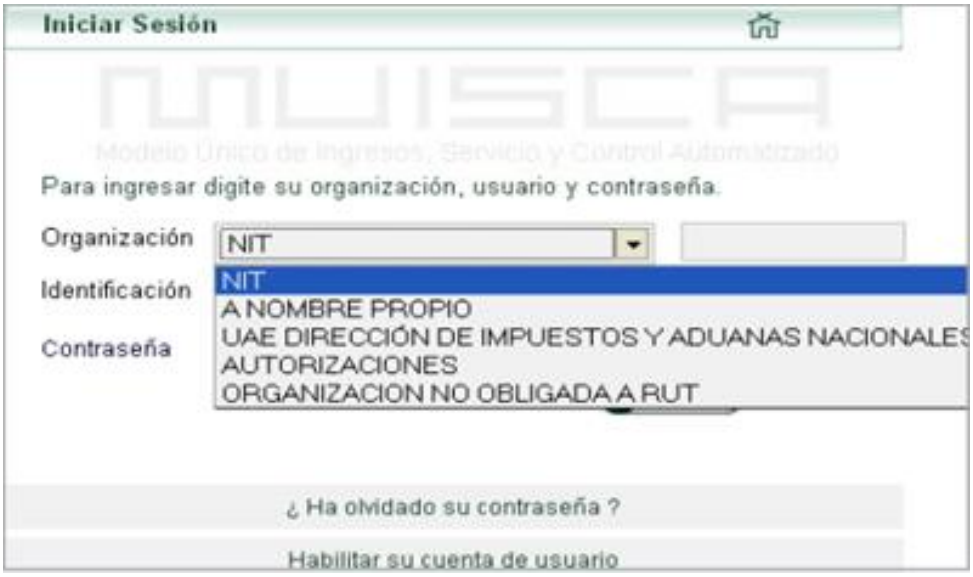
4 Describir las operaciones físicas e informáticas de los trámites de importación y exportación en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022.

4.1 Elaboración de solicitud de autorización de embarque.

Para la elaboración de la solicitud de autorización de embarque se debe dirigir a la página de la DIAN, http://www.dian.gov.co/ . A continuación, se explica el uso adecuado de los servicios informáticos.

Se dirige a servicios en línea y ahí se inicia sesión, se ingresa NIT, Numero de documento de la organización, tipo de documento de usuario, numero de documento finalmente la contraseña, haga clic enIngresar con lo cual accede a los servicios informáticos electrónicos de la DIAN.

Figura 26 *Elaboración de solicitud de autorización de embarque*



Nota: Tomado de la página DIAN - http://www.dian.gov.co

Una vez h3aya ingresado en forma se encuentra el siguiente menú, en el cual debe escoger la opción Salida de mercancías.

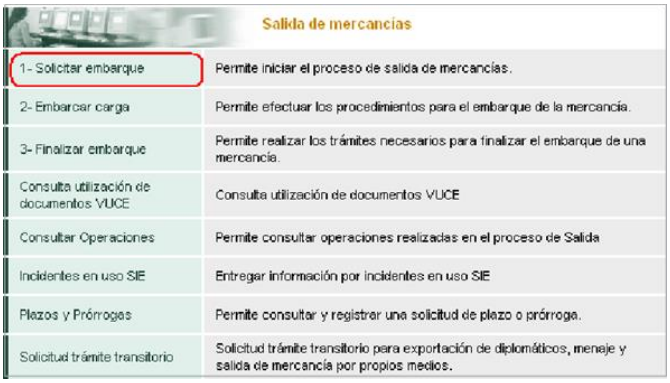
Figura 27 *Salida de mercancías*

Autogestión	Menú para administrar su cuenta de usuario
Carga	Modulo de ingreso de carga
Consulta Asuntos	Permite la consulta de los asuntos DIAN
Consulta de acuse	Consultar acuse de recibo
Consultar Firmas de Documento	Consulta las firmas realizadas para el documento seleccionado
Consultar documento Diligenciado	Permite consultar un documento diligenciado
Descargar Archivos	Permite descargar archivos de su bandeja de salida.
Diligenciar / Presentar	Encontrará los formularios para consultar y/o diligenciar.
Obligación Financiera	Consulta de Saldos de las Obligaciones Financieras que la Dian Administra
Presentación de Información	Permite enviar y presentar información correspondiente a sus obligaciones fiscales
Presentación de Información por Envío de Archivos	Presentar información de forma masiva a través de archivos.
Publicaciones	Publicación de documentos generados por corrección.
Recibos de pago	Opciones que permiten consultar Recibos de Pago
Registro Unico Tributario	Agrupa las opciones de RUT
Reportes	Gestion de reportes
Reserva de Nmeros de Documentos	Menu para la reserva de numeros de documentos
Salida de mercancías	Iniciar trámite de exportación
Solicitud de Corrección de Inconsistencias	Solicitud de corrección de inconsistencias sobre declaraciones presentadas.

Nota: Tomado de la página DIAN - http://www.dian.gov.co

Una vez haya ingresado por la opción Salida de mercancías, seleccione en el menú la opción Solicitar embarque.

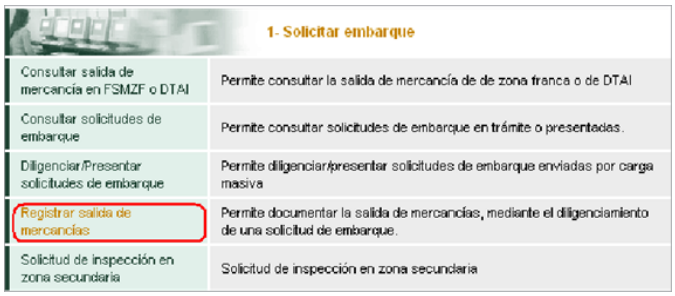
Imagen solicitar embarque



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Luego se escoge la opción Registrar salida de mercancías.

Imagen solicitar salida mercancías



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Se despliega un menú donde se solicita el tipo de embarque

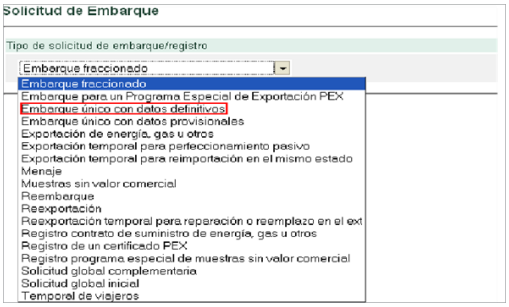
Mediante esta opción, el declarante podrá presentar a la DIAN la información sobre los siguientes tipos de solicitudes de embarque:

- Exportación definitiva con embarque único y datos definitivos.
- Exportación definitiva con embarque único y datos provisionales.
- Fraccionado

- Exportación de energía, gas y aprovisionamiento.
- Exportación en desarrollo de un programa especial de exportación PEX.
- Exportación temporal para reimportación en el mismo estado.
- Exportación temporal por perfeccionamiento pasivo.
- Reexportación definitiva.
- Reexportación temporal para reparación o reemplazo en el exterior.
- Reembarque.
- Menaje.
- Tráfico postal y envíos urgentes.
- Muestras sin valor comercial.

Para este caso se elige exportación definitiva, con embarque único y datos definitivos al embarque.

Imagen exportación definitiva

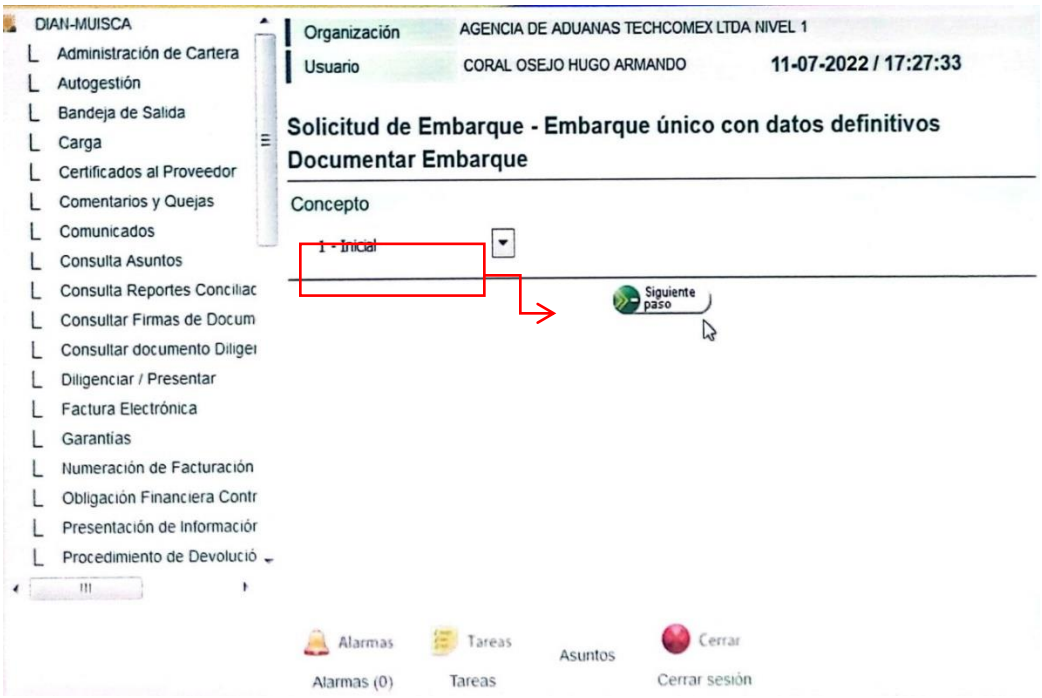


Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Se selecciona la solicitud que se quiere realizar, en esta parte se da clic en Inicial.

Es inicial cuando se va a diligenciar la SAE por primera vez, y reemplazo cuando se quiera cambiar o corregir un documento de forma voluntaria por parte del declarante, siempre y cuando la mercancía no haya ingresado al lugar de embarque o zona franca, según el caso. Para este caso es inicial y se da clic en siguiente paso.

Imagen embarque único con datos deficnitivos



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

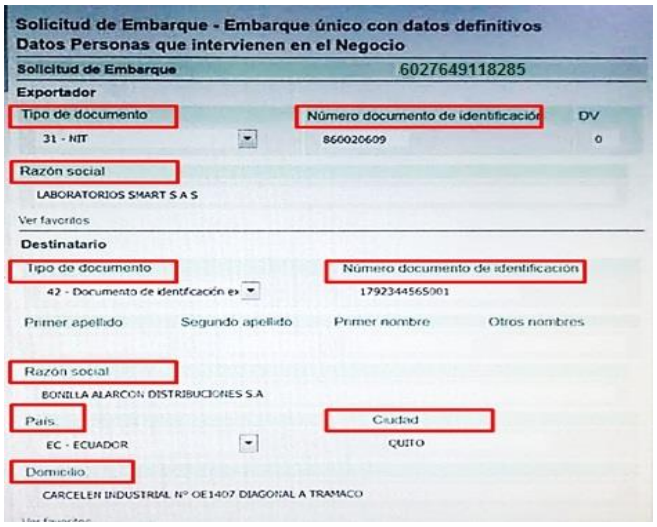
Para poder diligenciar se hace uso de la factura comercial, ya que en ella debe indicar todos los datos tanto del exportador como del destinatario.

Luego se comienza a diligenciar los datos generales de la SAE.

- Tipo de Documentos: Cuando se le da clic se despliega varias opciones y debe seleccionar la opción de NIT
- Numero Documento de Identificación: Digite el Número del NIT.

- Nombres y Apellidos: digite esta casilla cuando es persona natural, omitir cuando es jurídica.
- Razón Social: Digite el nombre del exportador como aparece en la factura comercial
- Tipo de Documento
- Numero Documento de Identificación: No se digita.
- Razón Social: nombre del importador en el exterior o consignatario que aparece en la factura comercial.
- País destino
- Ciudad del país destino digite la que aparece en la factura comercial.
- Domicilio: Dirección del importador digite la que aparece en la factura comercial.

Imagen datos de quien interviene en el negocio

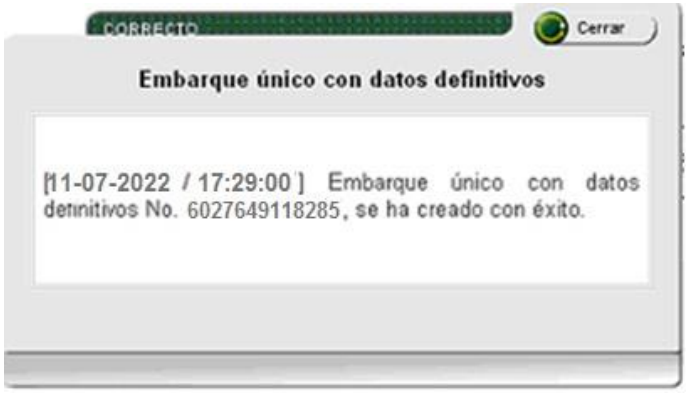


Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Finalmente se da clic en guardar y después se oprime siguiente paso.

Después de diligenciar los datos del exportador y del destinatario el sistema le arroja el número de solicitud de autorización de embarque, este número se lo debe anotar en uno de los documentos para no perder la información ya ingresada.

Imagen verificación de datos para embarque

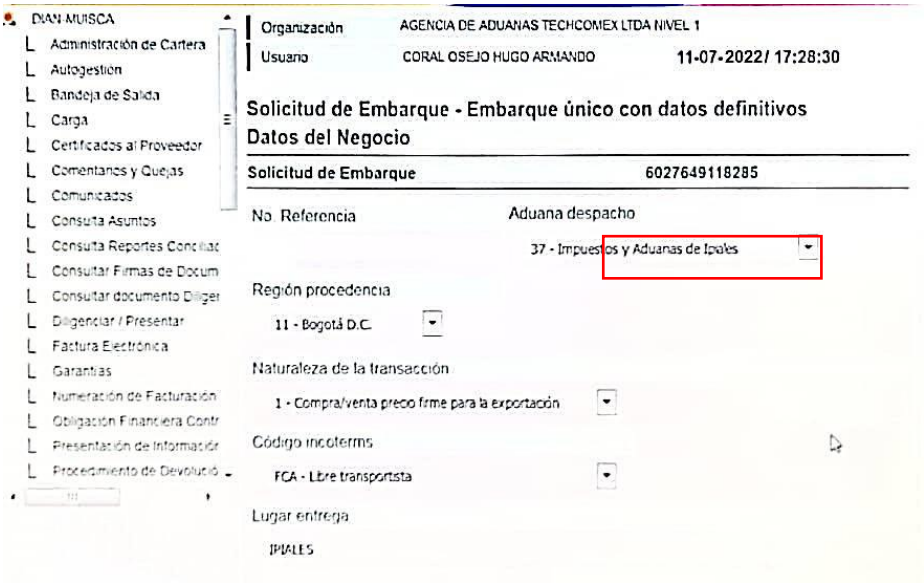


Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Se sigue diligenciando la SAE y se procede con los datos del negocio.

- Aduana de despacho: lugar de donde sale la mercancía que aparece en la factura comercial, en este caso 37. (Impuestos y aduanas de Ipiales)
- Región de procedencia: es el departamento donde está ubicado el exportador.
- naturaleza de la transacción: en la gran mayoría se digita compra/venta precio firme para la exportación, aunque esto depende de las instrucciones que da el exportador.
- código incoterms: término de negociación enviada por el exportador.
- lugar de entrega: está en la factura y lo acuerda el exportador.

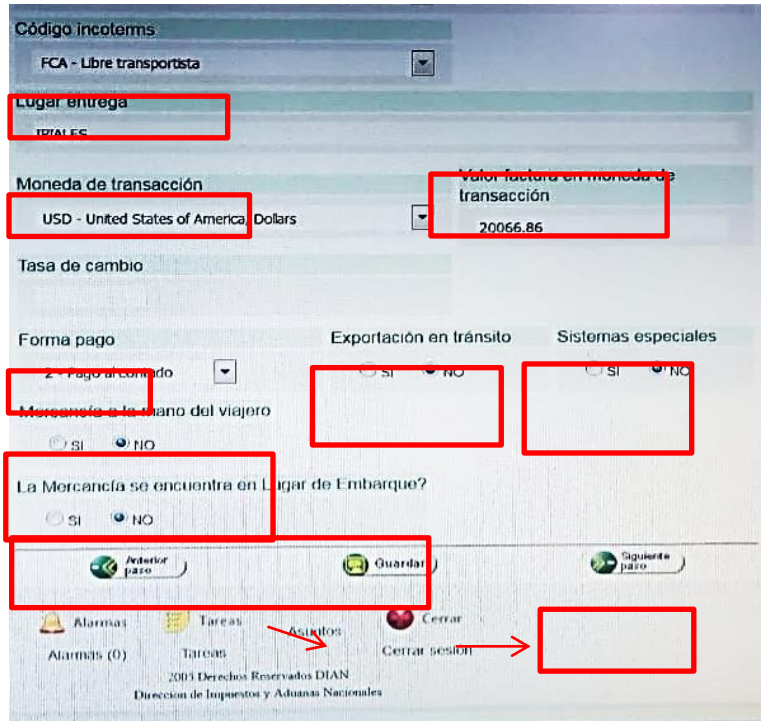
Imagen diligenciamiento de la SAE



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

- moneda de transacción: se selecciona el dólar americano.
- Valor de factura en moneda de transacción: se digita el valor total que aparece en la factura.
- Tasa de cambio: es opcional su diligenciamiento**.**
- forma de pago: De acuerdo a la negociación esta debe estar indicada en la factura comercial.
- exportación en tránsito: por lo general siempre se coloca NO ya que esta casilla aplica cuando la mercancía está haciendo un tránsito entre una aduana de salida y una aduana de partida.

Imagen continuidad ingreso datos a la SAE



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

- sistemas especiales: selecciona si la exportación es plan vallejo, el exportador debe indicar si cuenta con sistemas especiales.
- mercancía a la mano del viajero: se diligencia NO para todas las modalidades.
- Se procede a guardar y se da clic en siguiente paso.

4.2 Datos del transporte

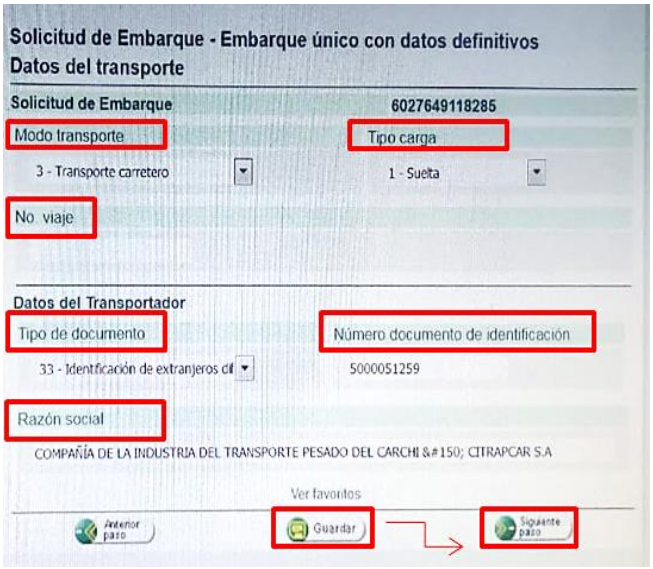
Registre los datos que identifican al transportador internacional que se va a utilizar para realizar el embarque de la mercancía que va a ser exportada.

- Modo de transporte: modalidad usada para la exportación. (marítimo, carretero, aéreo, ferroviario.)

- Tipo de carga: puede ser suelta, contener izada, mixta, al granel, grandes volúmenes…)

- No viaje: no se lo registra. Solo se diligencia cuando es marítimo.
- El exportador debe enviar quien será el transportador y debe dar toda la información requerida.

Imagen datos de transporte



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

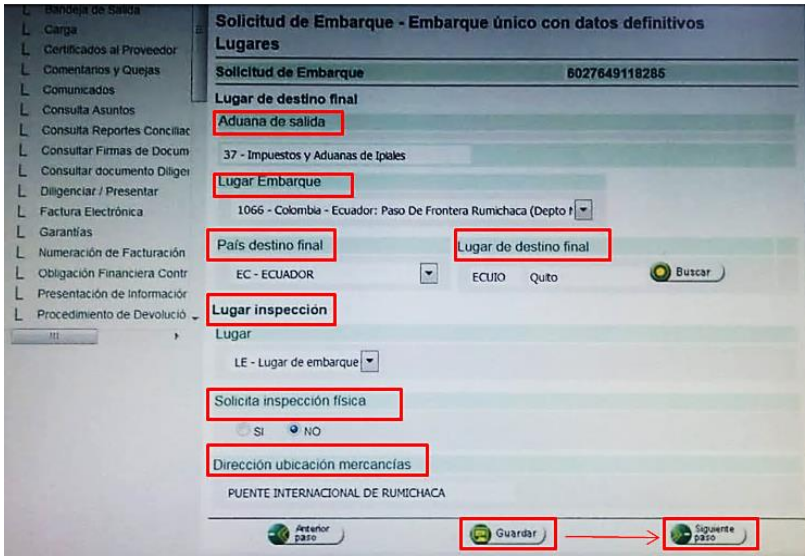
4.3 Datos de lugares (Lugar de destino final)

Corresponde al país para dónde va la mercancía y el lugar de inspección, esto hace referencia al lugar donde será inspeccionada la mercancía ya sea zona franca, zona primaria o zona secundaria.

- Aduana de salida: seleccionar la aduana utilizada para la salida de la exportación en este caso impuestos y aduanas de Ipiales.

- Lugar de embarque: lugar de salida de la exportación, dada por el exportador en este caso, pasó de frontera Rumichaca.
- País destino final: país donde se va a enviar la exportación.
- lugar de destino final: código de la ciudad de destino de la mercancía.
- lugar de inspección: lugar donde se encuentra la mercancía. o lugar de embarque.
- solicita inspección física: para todos los trámites es recomendable colocar No en esta casilla.
- dirección ubicación de mercancías: donde está ubicada la mercancía. En este caso puente internacional Rumichaca.
- Nuevamente se guarda y clic en siguiente paso.

Imagen solicitud de embarque con datos de destino



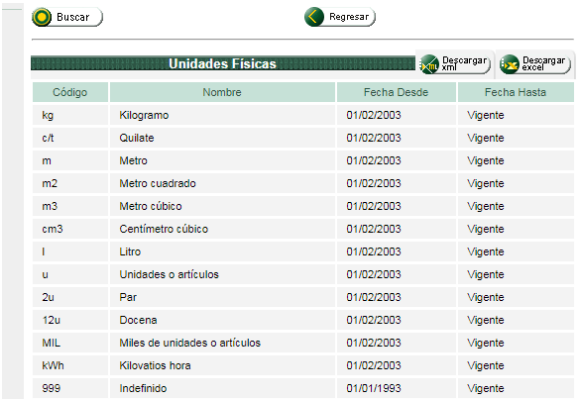
Nota: Tomado de la página web de la DIAN

4.4 Partidas arancelarias.

Comprende el registro de los datos relacionados con las series o subpartidas que se van a declarar.

- grupo: dependiendo el tipo de mercancía. Para carga general solo se usa el grupo 1
- Subpartida: es el código aduanero usado para determinar un producto en el arancel de aduanas, este dato lo da el exportador, pero se debe proceder a verificar. Mediante esta opción se podrá consultar a través del servicio de arancel, la nomenclatura correspondiente a la mercancía que se pretenda declarar.

  Imagen de nomenclatura de mercancía a declarar


Buscar Regresar

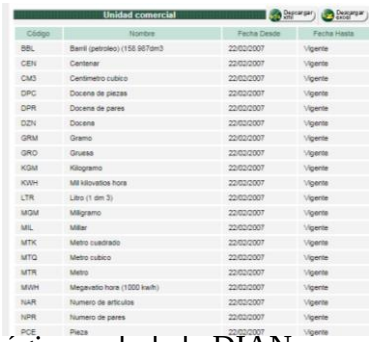
Unidades Físicas Descargar xml Descargar excel

Código	Nombre	Fecha Desde	Fecha Hasta
kg	Kilogramo	01/02/2003	Vigente
c/t	Quilate	01/02/2003	Vigente
m	Metro	01/02/2003	Vigente
m2	Metro cuadrado	01/02/2003	Vigente
m3	Metro cúbico	01/02/2003	Vigente
cm3	Centímetro cúbico	01/02/2003	Vigente
l	Litro	01/02/2003	Vigente
u	Unidades o artículos	01/02/2003	Vigente
2u	Par	01/02/2003	Vigente
12u	Docena	01/02/2003	Vigente
MIL	Miles de unidades o artículos	01/02/2003	Vigente
kWh	Kilovatios hora	01/02/2003	Vigente
999	Indefinido	01/01/1993	Vigente

  Nota: Tomado de la página web de la DIAN

- Código unidad física: Unidad física de la partida arancelaria**.**
- Cantidad unidades físicas: Cantidad de unidades físicas de la partida arancelaria.
- Código unidad comercial**:** esta la define de acuerdo a la partida arancelaria.

  Imagen de nomenclatura de partida arancelaría


Unidad comercial

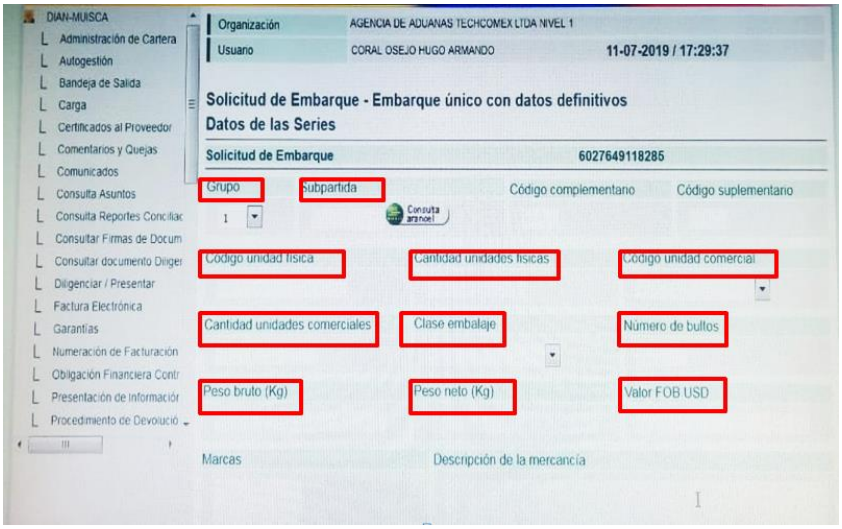
Código	Nombre	Fecha Desde	Fecha Hasta
BBL	Barril (petroleo) (158.987dm3	22/02/2007	Vigente
CEN	Centenar	22/02/2007	Vigente
CM3	Centimetro cubico	22/02/2007	Vigente
DPC	Docena de piezas	22/02/2007	Vigente
DPR	Docena de pares	22/02/2007	Vigente
DZN	Docena	22/02/2007	Vigente
GRM	Gramo	22/02/2007	Vigente
GRO	Gruesa	22/02/2007	Vigente
KGM	Kilogramo	22/02/2007	Vigente
KWH	Mil kilovatios hora	22/02/2007	Vigente
LTR	Litro (1 dm 3)	22/02/2007	Vigente
MGM	Miligramo	22/02/2007	Vigente
MIL	Millar	22/02/2007	Vigente
MTK	Metro cuadrado	22/02/2007	Vigente
MTQ	Metro cubico	22/02/2007	Vigente
MTR	Metro	22/02/2007	Vigente
MWH	Megavatio hora (1000 kwh)	22/02/2007	Vigente
NAR	Numero de articulos	22/02/2007	Vigente
NPR	Numero de pares	22/02/2007	Vigente
PCE	Pieza	22/02/2007	Vigente

  Nota: Tomado de la página web de la DIAN

- cantidad unidades comerciales: cantidad de unidades comerciales de la partida arancelaria.

- clase de embalaje: como esta empacada la mercancía a exportar.
- numero de bultos: la cantidad a exportar.
- Peso bruto: peso total de la carga más el peso del embalaje.
- Peso neto: peso total de la carga
- Valor FOB usd: es el valor de la factura comercial.

Imagen de información sobre valores en factura



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

- Marcas: se encuentran en la factura de acuerdo al exportador.
- Descripción de la mercancía: despliega una ventana donde Se especifican las descripciones mínimas del producto. Con esta casilla se busca obtener, la identificación de las mercancías en forma completa y clara, de manera que pueda ser gestionable y utilizada como herramienta de facilitación para que describan correctamente sus mercancías.
- País origen: donde se fabricó el producto.
- Región origen: departamento de fabricación del producto.

- preferencia arancelaria: si tiene acuerdo comercial.

De esta manera se adiciona las subpartidas que sean necesarias, se guarda **y se** da siguiente paso.

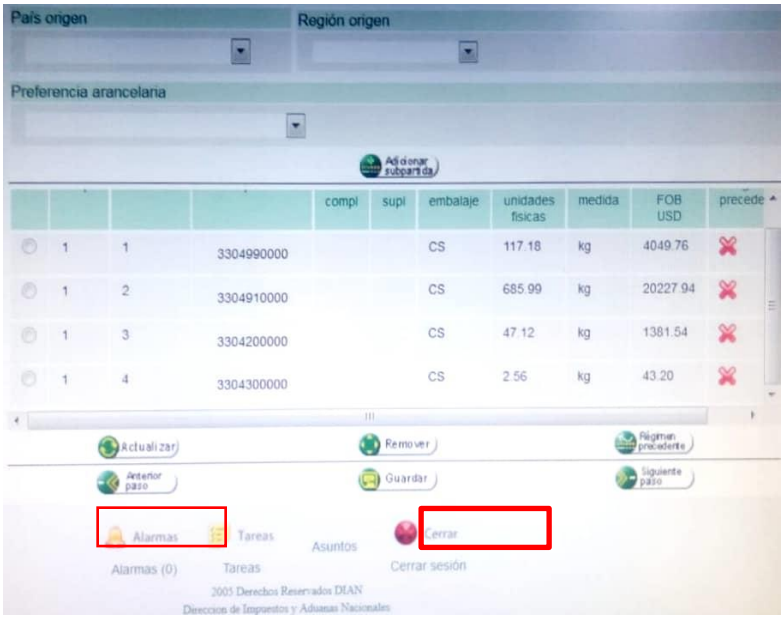
Imagen de información de subpartidas adicionadas al tramite

Nota: Tomado de la página web de la DIAN

En el siguiente recuadro se puede ver las subpartidas diligenciadas con el anterior paso, es necesario aclarar que también se puede señalar y remover o también actualizar alguna subpartida o también ir al anterior pasó dado el caso en que haya equivocaciones o solo se decida hacer algún cambio, todo esto se puede realizar siempre y cuando no se envié la SAE.

Esta forma de agrupamiento se utiliza cuando un mismo tipo de embalaje contiene varias mercancías pertenecientes a diferentes subpartidas

Imagen de verificación de subpartidas para subsanar datos



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Si se utiliza el botón Remover se eliminará la subpartida o serie que haya adicionado y el botón Actualizar se utiliza para modificar los datos de la subpartida o serie registrada. En ambos casos, debe previamente seleccionar el ítem que desea remover o actualizar.

4.5 Documentos soporte

Corresponde a todos aquellos documentos soporte requeridos para declarar un régimen de exportación; la obligatoriedad del documento soporte está dada por el tipo de Solicitud de Autorización de Embarque que se está diligenciando.

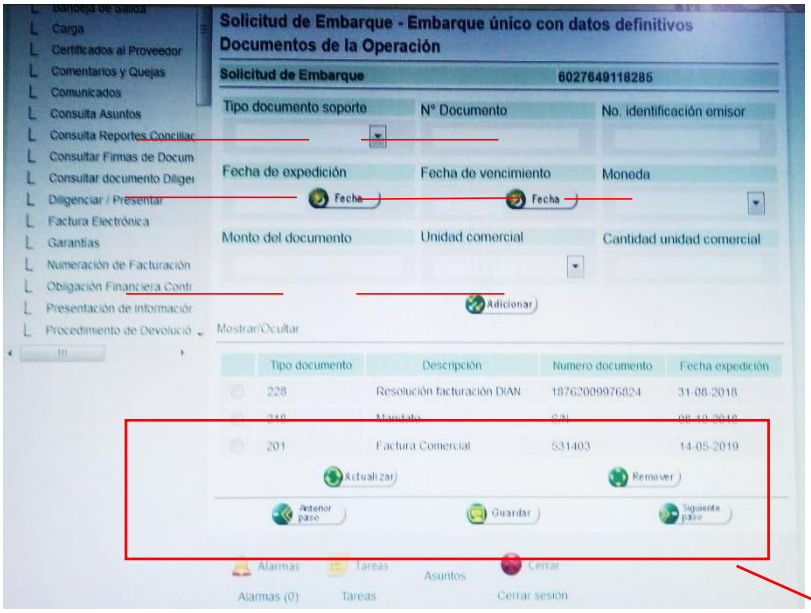
Esta sección comprende la información relacionada con los documentos soporte y vistos buenos.

- Tipo documento soporte: ingresar los documentos que soportan la operación con son el Mandato, Factura comercial, Resolución facturación.

- numero de documento: numeración del documento soporte.
- identificación del emisor: Nit exportador.
- fecha de expedición de dicho documento.
- fecha de vencimiento de dicho documento.
- Factura no mayor a 1 mes.
- Resolución de facturación no mayor a 18 meses.
- Mandato 1 año si es general, si es específico un mes.
- monto de documento: valor de la factura. en caso de mandato y resolución no se digita esta casilla.
- unidad comercial.
- cantidad unidad comercial: cantidad de la factura.
- Al finalizar, debe pulsar el botón adicionar.

Para el diligenciamiento de la información en Documentos de la operación debe registrar por cada documento soporte requerido y, de acuerdo con el tipo de solicitud realizada, lo siguiente: Cód. Tipo de documento, No. del documento, NIT del emisor, Fecha de expedición, Fecha de vencimiento, entre otros datos.

Imagen de formulario para cada solicitud



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Imagen de documentos necesarios para el tramite

Nota: Tomado de la página web de la DIAN

4.6 Vistos buenos.

Se procede a verificar su el producto exportar requiere de vistos buenos, si es así, se debe tener toda la información pertinente de dicho visto bueno para ser diligenciada correctamente. Estos vistos buenos se consultan directamente con el servicio del arancel, seleccionando la serie o subpartida que se haya declarado.

Imagen de visto bueno

Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Primero seleccione la subpartida a la cual se va a agregar la información del visto bueno correspondiente, y pulse el botón Consultar visto bueno y/o documento soporte. En este momento se realiza una validación con el servicio de arancel y se consulta si hay algún visto bueno y/o documento soporte exigible para la subpartida declarada.

Imagen de subpartida para respectivo visto bueno

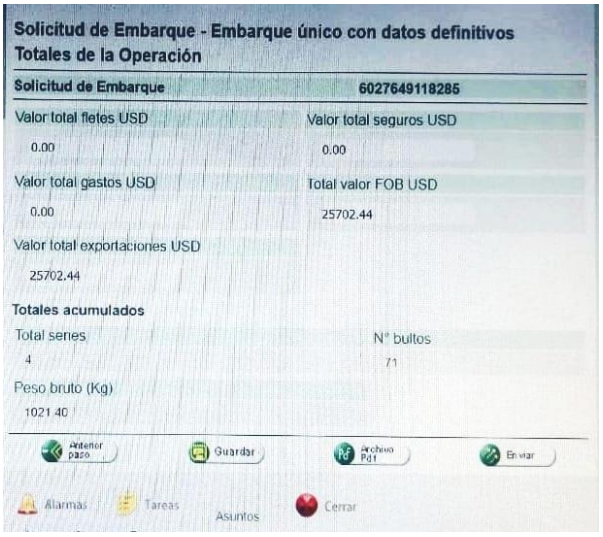
Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Si existe, se despliega la lista de los vistos buenos requeridos para dicha serie o subpartida para que el usuario ingrese los datos correspondientes en caso de que no haya sido tramitado a través de la VUCE.

Al finalizar, debe pulsar el botón Adicionar y esto le permitirá ingresar la información de otros vistos buenos que desee agregar. Para continuar, pulse el botón Siguiente paso.

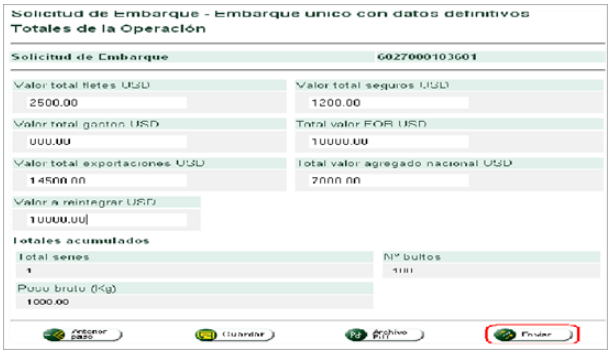
Para finalizar se liquidan fletes, gastos, valor de seguros y total del valor fob todo esto según el termino de negociación. También se debe verificar el número de bultos con la cantidad que se va a exportar indicada en los demás documentos soportes. También se Verifica el número de subpartidas o series y el peso bruto antes ya ingresado, y el valor total de exportaciones debe ser igual a la suma de los valores Fob de cada subpartida.

Imagen de verificación de datos ingresados



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Imagen con datos definitivos para embarque



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

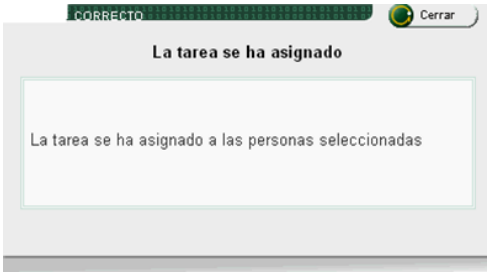
Ahora pulse el botón Enviar. La solicitud se entenderá aceptada cuando la DIAN acuse el recibo satisfactorio de la misma, a través de los servicios informáticos electrónicos.

Imagen de envió de datos de tramite

Nota: Tomado de la página web de la DIAN

El servicio les confirmará la asignación de la tarea a las personas registradas**.**

Informe de asignación de acusado de recibo



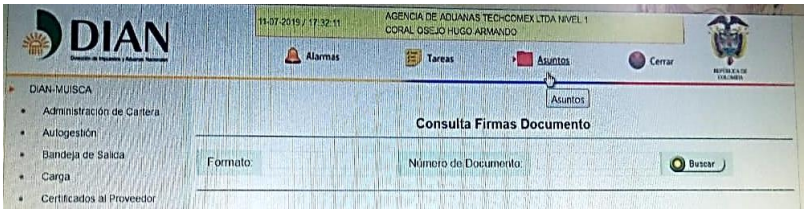
Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Tenga en cuenta que se puede guardar de manera temporal la solicitud de autorización de embarque que se está diligenciando y consultarla por la opción del menú: Consultar operaciones / Consultar Autorizaciones. Mediante esta opción del menú, se podrán consultar Solicitudes de Autorización de Embarque en trámite o presentadas.

4.7 Elaboración de la declaración de exportación.

Con el usuario y contraseña se dirige a la página de muisca, luego se dirige a documento diligenciado y de ahí se da clic en asuntos.

Imagen de declaración de exportación



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

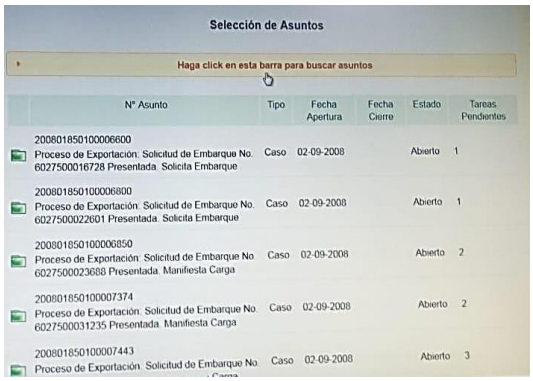
Se abre la bandeja de asuntos en donde se encuentran los diferentes procesos realizados ahí se escoge la opción proceso de exportación.

Imagen de diferentes procesos a realizar

Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Aquí se encuentra los diferentes procesos de exportación que se han realizado y se da clic en la barra para buscar asuntos.

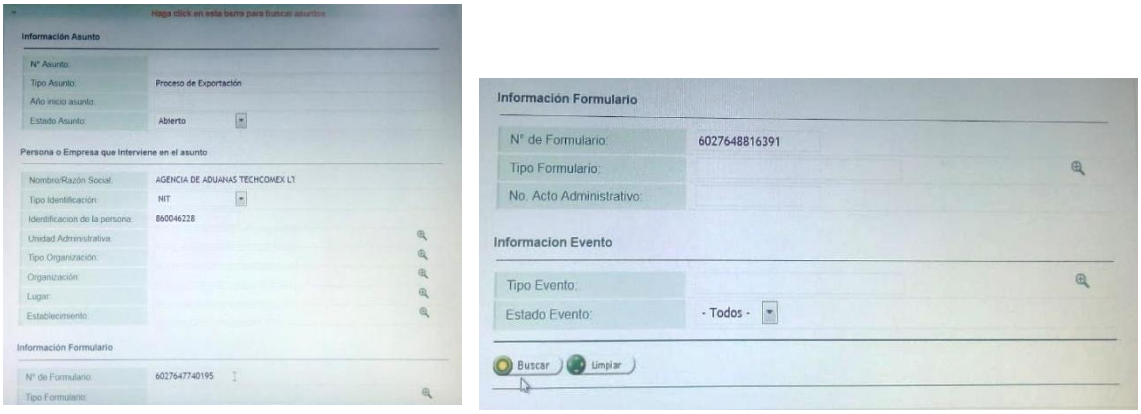
Imagen de información de procesos a realizar ante DIAN



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Solo se procede a colocar el número de solicitud de aceptación de embarque “SAE” y se da clic en la opción de buscar.

Imagen de aceptación de embarque

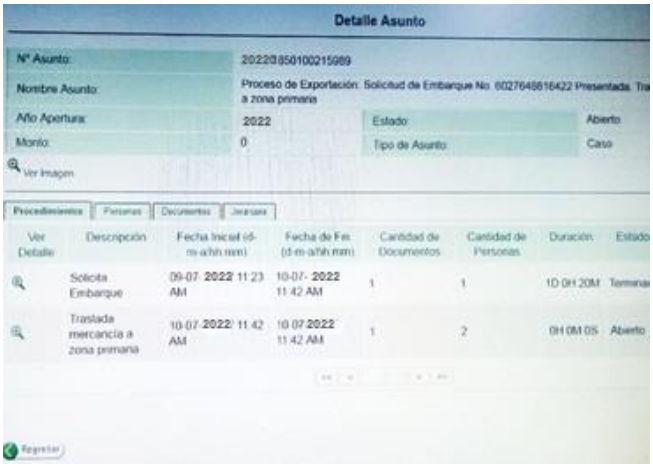


Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Debe aparecer la solicitud de autorización de embarque que ya está previamente diligenciada, se procede a dar clic en la carpeta del proceso de exportación.

Se abre todo el proceso de la exportación y se puede evidenciar aquí donde se encuentra la mercancía y el estado de cada uno de los procesos.

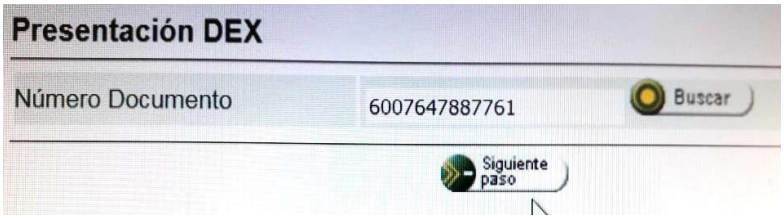
Imagen de evidencia de proceso y tramite realizado



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Cuando falta presentar la declaración de exportación debe aparecer en la parte de abajo. Luego se presenta la declaración, el sistema arroja un número y se da siguiente paso.

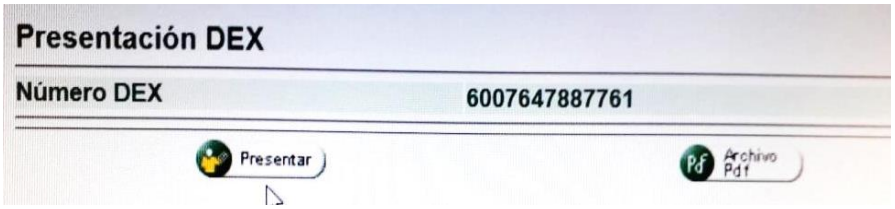
Imagen de presentacion de declaracion de exportacion



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Imagen de aceptar declaración exportación

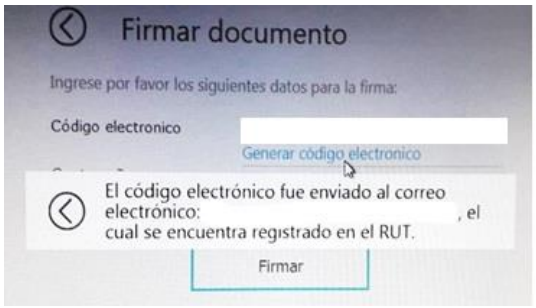
Luego se da clic en presentar.



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Después se envía un código al correo electrónico del gerente de la agencia de aduanas.

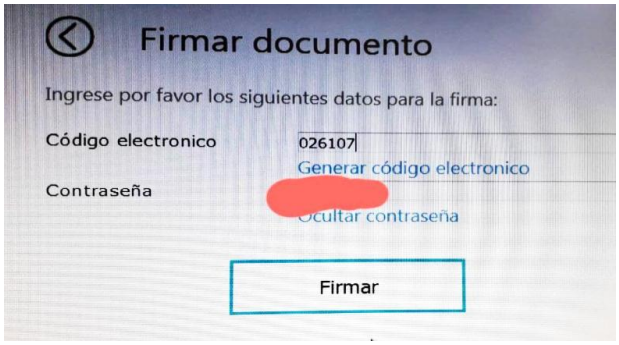
Imagen de envío de código de tramite al correo suministrado



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Se abre una ventana en el cual se debe ingresar los datos como el código electrónico enviado al correo electrónico y contraseña, esto con el fin de poder presentar y firmar electrónicamente la declaración.

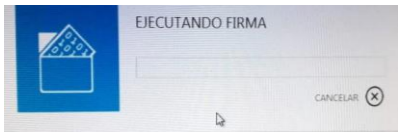
Imagen de firma electrónica



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

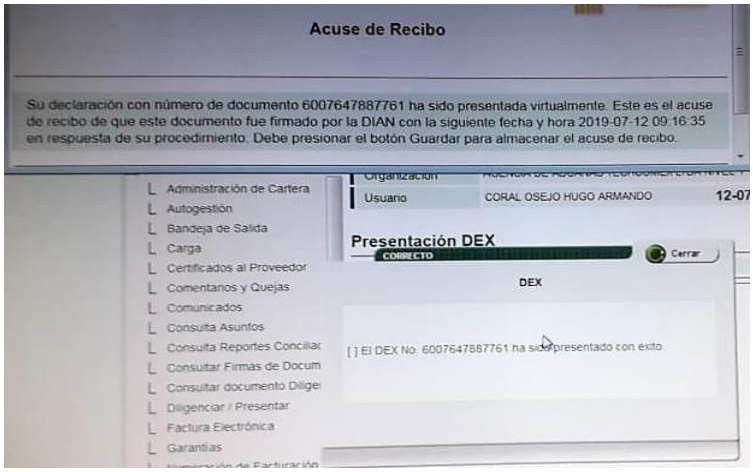
Se da clic en firmar y se espera la ejecución de la firma, y de la misma declaración de exportación.

Imagen de firma electrónica



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

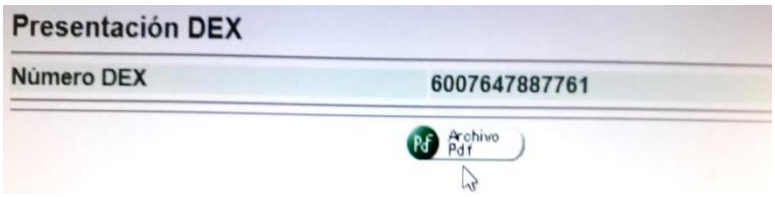
Imagen de acuso de recibido



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Se procede a descargar y abrir la declaración de exportación.

Imagen de acuso de recibido para descarga



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Finalmente se tiene la declaración de exportación correctamente diligenciada y firmada**.**

Imagen de declaración de exportación

Nota: imagen copias de la DIAN

4.8 Elaboración de la declaración de importación.

Para la elaboración de la declaración de importación se debe ingresar al siglo XXI para esto se ingresa al sistema de información COMEX de la DIAN.

Imagen de declaración de importación

Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Se ingresa al sistema en administración, se digita en este caso Ipiales, y se carga el módulo.

Imagen de datos de usuario

Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Se ingresa nombre de usuario y contraseña, se entra a la plataforma del siglo XXI, desde aquí se puede realizar las diferentes diligencias y tramites de importación. Luego se dirige a importaciones - declaración- y se le da clic en la opción presentar declaración.

Imagen de opcion para presentar declaracion

Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Se coloca el numero de manifiesto y numero de carta porte y en esta parte se observa la infromacion que el sistema suministra acerca del tranportador y todo lo concerniente a lo presentado en estos 2 documentos.

Al dar clic en la pestaña de deposito se puede observar todos los depositos habilitados en ipiales. Y se verifica el numero de deposito habilitado.

Luego clic en declaraciones.

Imagen presentación encabezado para declaración importación

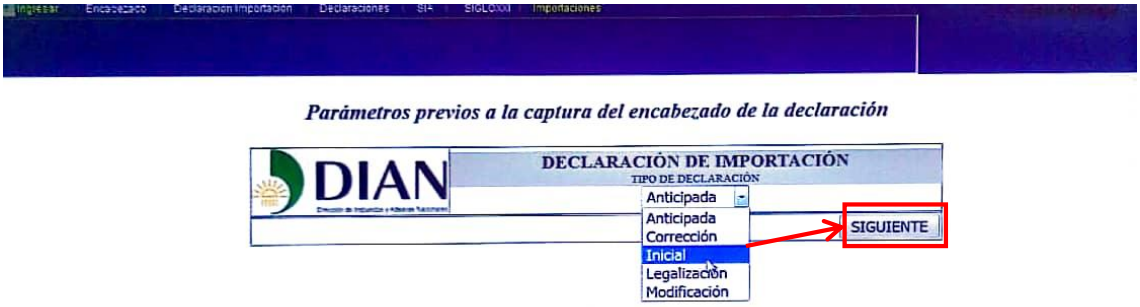
Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Aquí se inicia con la elaboración del encabezado de la declaración de importación.

Nota: Tomado de la página web de la DIAN

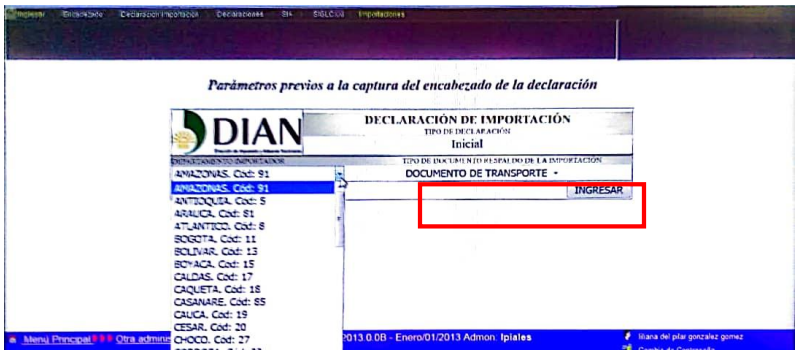
Se diligencia el tipo de declaración que se va a presentar, en la gran mayoría de veces es de tipo inicial. Y se da clic en siguiente.

Imagen declaración inicial



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

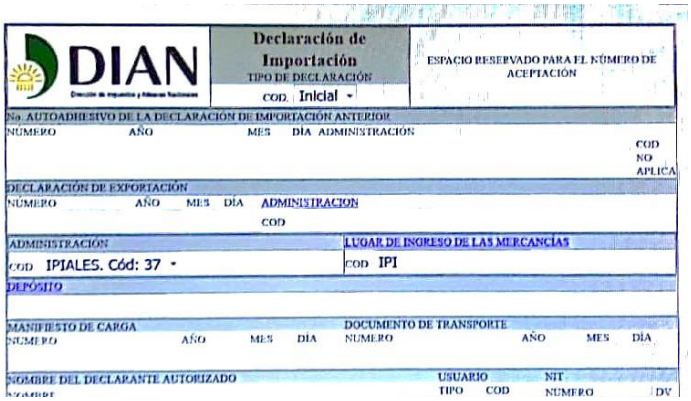
Se escoge el departamento del importador y en la casilla que aparece, tipo de documento respaldo de la importacion, y se pone el documento de transporte.



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Se diligencia la información del lugar de ingreso de la mercancía, deposito habilitado, numero de manifiesto de carga con su respectiva fecha e igualmente número de carta porte y su fecha de emisión.

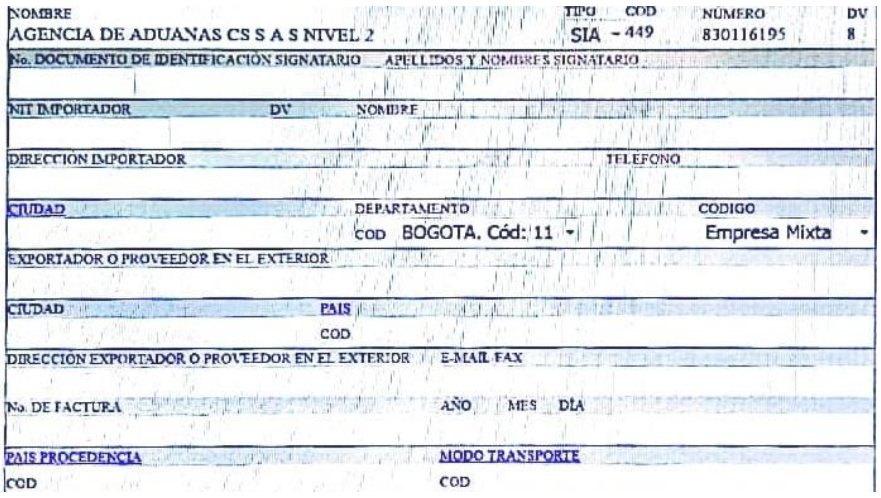
Imagen de ingreso datos de quien realiza tramite



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Se pone el nombre y documento del declarante autorizado, para este caso es la agencia de aduanas, se procede a colocar los datos del importador, nombre, dirección, teléfono, ciudad, departamento, Tipo de empresa si es mixta, privada o pública.

Imagen continuación información de quien realiza tramite

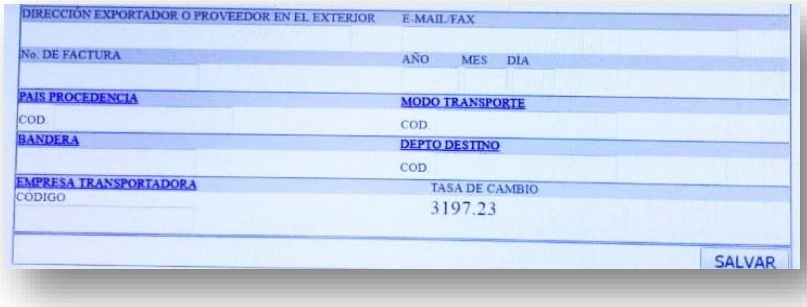


Nota: Tomado de la página web de la DIAN

También se debe diligenciar de la misma forma los datos del exportador. Toda esta información debe ir detallada en la factura comercial de igual forma como sucede en exportación.

Se llena el número de la factura y su fecha de emisión, país de procedencia de la mercancía y el modo de transporte, empresa trasportadora, lugar de destino y por último la tasa de cambio, y se guarda la información.

Imagen de ingreso de datos factura y fecha de emisión



Nota: Tomado de la página web de la DIAN

Aquí aparece que el encabezado fue creado con éxito y aquí se observa todo lo que se debe diligenciar. Se procede a diligenciar la parte donde dice ITEM ahí se ingresa la o las subpartidas de la declaración.

Imagen de modificación de datos suministrados

Nota: fuente DIAN copiado imagen

Aparece una ventana de subparidas, y se diligencia la descripción de la mercancía, con todo lo que dispone la resolución 057 de descripciones mínimas.

Imagen de subpartidas

Nota: fuente DIAN copiado imagen

El mal diligenciamiento de esta parte puede conllevar sanciones. Se continua con el diligenciamiento de las demás casillas y se coloca datos como país de origen, se revisa si presenta certificado de origen, si lo hay es porque se hará uso del acuerdo comercial para esta importación.

Entonces en este caso se abriría la pestaña azul que dice acuerdo, también se ingresa la forma en cómo se va hacer el pago, en la mayoría de casos se hace por giro directo, tipo de importación, aquí en su gran mayoría va reembolsable, país de compra, peso bruto, peso neto, embalaje, cantidades a importar, unidades comerciales, el valor Fob que hace referencia al valor de la factura y aquí se es necesario colocar el valor de fletes , seguros o gastos, se debe proceder a sumar los fletes seguros y otros gastos todo esto dependiendo del término de la negociación.

Antes de llegar a esta parte es necesario averiguar en el arancel de aduanas cuanto es el gravamen arancelario y el IVA, además revisar si tiene alguna otra medida que deba acatar. Esta información es calculada de la siguiente manera.

- Base arancel = Valor Aduana * Tasa de cambio.
- Base IVA = Base arancel + Total Liquidado arancel.
- Total, IVA = total base IVA * el % del IVA.
- Total, liquidado arancel= Base arancel * % arancel.

Imagen de autoliquidación

AUTOLIQUIDACIÓN ....

CONCEPTO	%	BASE $ / US	SUBTOTAL $	SUBTOTAL USD
ARANCEL Variable	0		0	0
IVA Diferencial	0		0	0
SALVAGUARDIA	0	0	0	0
DER_COM	0	0	0	0
ANTIDUMPING			0	0
RESCATE			0	
SANCION			0	
TOTAL			0	0

SALVAR

Nota: fuente DIAN copiado imagen

Siguiente a esto, después de dar salvar, aparece ya el valor total IVA declarado de dicha operación.

DIAN

TOTALES DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN

TIPO DE DECLARACIÓN	TASA DE CAMBIO	No. RADICACIÓN
1-Inicial		50824221

PAGOS ANTERIORES	0			
CONCEPTO	TOTAL GENERAL		TOTAL PAGADO CON ESTA DECLARACIÓN	TOTAL LIQUIDADO EN DOLARES
TOTAL ARANCEL	0	PAGOS	0	0
TOTAL I.V.A.	0		0	0
SALVAGUARDIA	0		0	0
DERECHOS COMPENSATORIOS	0		0	0
ANTIDUMPING	0		0	0
SANCIONES	0		0	
RESCATE	0		0	
TOTAL	0		0	0

No.RECIBO OFICIAL DE PAGO ANTERIOR | AÑO | MES | DIA

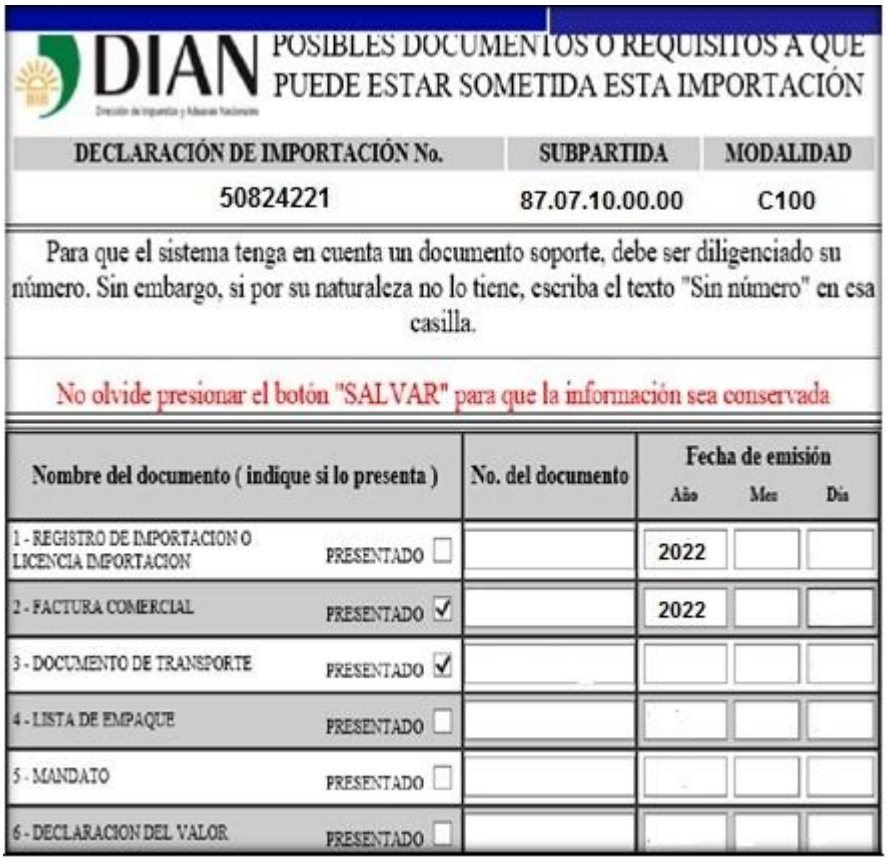
Se recalcularon los totales a partir de la(s) subpartida(s) por inconvenientes en su diligenciamiento o por cambios en la autoliquidación de la(s) misma(s)

SALVAR

Nota: fuente DIAN copiado imagen

De aquí se diligencia los requisitos que debe cumplir la importación. Se verifica que la subpartida y la modalidad ingresada sea la correcta, en la mayoría de trámites se consideran como modalidad ordinaria que se identifica con el código C100.

Imagen de código 100



DIAN

POSIBLES DOCUMENTOS O REQUISITOS A QUE PUEDE ESTAR SOMETIDA ESTA IMPORTACIÓN

DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN No.	SUBPARTIDA	MODALIDAD
50824221	87.07.10.00.00	C100

Para que el sistema tenga en cuenta un documento soporte, debe ser diligenciado su número. Sin embargo, si por su naturaleza no lo tiene, escriba el texto "Sin número" en esa casilla.

No olvide presionar el botón "SALVAR" para que la información sea conservada

Nombre del documento (indique si lo presenta)		No. del documento	Fecha de emisión Año	Mes	Día
1 - REGISTRO DE IMPORTACION O LICENCIA IMPORTACION	PRESENTADO ☐		2022		
2 - FACTURA COMERCIAL	PRESENTADO ☑		2022		
3 - DOCUMENTO DE TRANSPORTE	PRESENTADO ☑				
4 - LISTA DE EMPAQUE	PRESENTADO ☐				
5 - MANDATO	PRESENTADO ☐				
6 - DECLARACION DEL VALOR	PRESENTADO ☐				

Nota: fuente DIAN copiado imagen

Se empieza a diligenciar los diferentes documentos soporte, aquí aparece un listado de los posibles requisitos que cuenta una exportación, solo se señala el tipo de documento que sea necesario y se digita el número del mismo con su fecha de emisión.

En su gran mayoría los documentos que se ingresan son, el registro de importación (si lo tiene), factura comercial, mandato, declaración andina, documento transporte.

Finalmente aparece un cuadro donde pregunta cuál es el motivo de la elaboración de importación, en este caso la más usada es la presentación manual declaración de valor. Por último, se guarda y ya se ha diligenciado de manera digital la declaración de importación; de aquí solo se procede a verificar toda información suministrada al siglo XXI, y cuando ya todo este correcto se confirma la declaración.

Para el presente trabajo se procedió al conocimiento de los diferentes procesos que realiza la agencia de aduanas TECHCOMEX LTDA, para ello también fue necesario conocer cómo se actúa ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN y la presentación de los diferentes documentos para que sean objeto de inspección ya sea documental o física.

La declaración de importación deberá presentarse ante la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas con jurisdicción en el lugar donde se encuentre la mercancía, a través del sistema informático aduanero. Deberá presentarse dentro de un mes, contado desde la fecha de su llegada al territorio aduanero nacional, o en forma anticipada a la llegada de la mercancía, con una antelación no superior a quince días calendario. Presentada y aceptada la declaración, se procede al pago de los tributos aduaneros y de las sanciones a que haya lugar, deberá efectuarse a través de los bancos y entidades financieras autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, dentro del plazo establecido.

Las mercancías que no cumplen con los requisitos para su legal introducción al territorio nacional pueden presentar aprehensión, decomiso o abandono.

- Aprehensión: consistente en la retención de mercancías
- Decomiso: las mercancías pasan a poder de la nación por el no cumplimiento de los trámites legales.

- Abandono legal: mercancía que ha vencido el término de permanencia en depósito no ha obtenido su levante.

Entre los causales de rechazo del levante de una mercancía están:

- errores u omisiones parciales (seriales, números de identificación).
- controversia de valor.
- errores en subpartida, tarifas, tasa de cambio, sanciones, operaciones aritméticas, modalidad y tratamiento preferencial.
- errores u omisiones en la descripción de la mercancía.
- valor inferior al precio oficial.
- falta de documentos soporte.
- mercancía no amparada en el certificado de origen.
- mercancía superior en cantidad o diferentes a la declarada, entre otras.

Se procede hacer un análisis integral de la declaración de importación y de los documentos soporte de la mercancía para establecer si dichos errores u omisiones no conllevan a que la declaración ampare mercancías diferentes, en cuyo caso no habrá lugar a la aprehensión de la mercancía y el declarante podrán subsanarlos mediante la presentación de una declaración de legalización sin pago de rescate. Autorizado el levante por la autoridad aduanera, el sistema informático aduanero permitirá la impresión de la Declaración de Importación con el número de levante respectivo, y el pago de las sanciones con esto ya puede retirar la mercancía del depósito habilitado en el que se encuentra la mercancía.

4.9 Inspección física.

En esta clase de inspección se verifica su cantidad, calidad, valor, origen, el cumplimiento de regulaciones (Certificados Fitosanitarios, Registro Sanitario, entre otros) para lo cual dispone la apertura del contenedor o bultos y verifica que la mercancía encontrada concuerde con lo declarado ante ADUANAS.

El declarante deberá asistir, prestar la colaboración necesaria y poner a Disposición los originales de los documentos soporte y suscribir el acta respectiva conjuntamente con El inspector, en la cual se deberá consignar la actuación del funcionario y dejar Constancia de la fecha y hora en que se inicia y termina la diligencia y el resultado de dicha inspección.

4.10 Inspección documental.

Se procede a realizar la respectiva carta en donde de manera formal se expresa toda la documentación que anexa para realizar la respectiva inspección, siguiente a esto se procede a verificar los documentos y se procede a foliar y se procede a enviar.

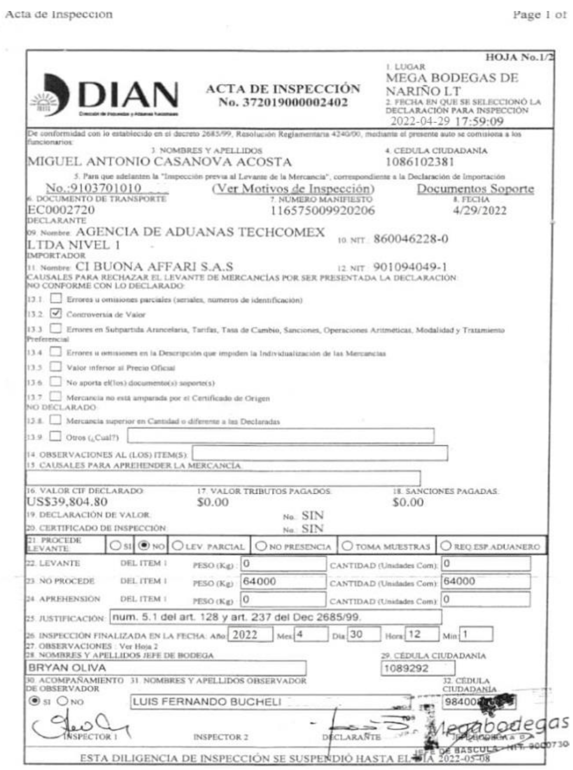
La DIAN, inspecciona toda la documentación relativa a los movimientos físicos y económicos, transacciones de productos y relaciones comerciales

Del resultado de la inspección se levantará un acta, donde se reflejarán todos los datos y circunstancias que resulten del procedimiento llevado cabo.

4.11 Acta de inspección.

En donde se muestra que se realiza acta de inspección por controversia de valor, esta debe ir obligatoriamente firmada por el inspector, por la agencia de aduanas y por la bodega.

Figura 28 *Acta de inspección*



Acta de Inspeccion Page 1 of

HOJA No.1/2

DIAN

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

ACTA DE INSPECCIÓN
No. 372019000002402

1. LUGAR
MEGA BODEGAS DE NARIÑO LT

2. FECHA EN QUE SE SELECCIONÓ LA DECLARACIÓN PARA INSPECCIÓN
2022-04-29 17:59:09

De conformidad con lo establecido en el decreto 2685/99, Resolución Reglamentaria 4240/00, mediante el presente auto se comisiona a los funcionarios:

3. NOMBRES Y APELLIDOS	4. CEDULA CIUDADANÍA
MIGUEL ANTONIO CASANOVA ACOSTA	1086102381

5. Para que adelanten la "Inspección previa al Levante de la Mercancía", correspondiente a la Declaración de Importación
No.:9103701010 (Ver Motivos de Inspección) Documentos Soporte

6. DOCUMENTO DE TRANSPORTE	7. NÚMERO MANIFIESTO	8. FECHA
EC0002720	116575009920206	4/29/2022

DECLARANTE
09. Nombre: AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1 10. NIT: 860046228-0

IMPORTADOR
11. Nombre: CI BUONA AFFARI S.A.S 12. NIT: 901094049-1

CAUSALES PARA RECHAZAR EL LEVANTE DE MERCANCÍAS POR SER PRESENTADA LA DECLARACIÓN NO CONFORME CON LO DECLARADO:

- 13.1. ☐ Errores u omisiones parciales (seriales, numeros de identificación)
- 13.2. ☑ Controversia de Valor
- 13.3. ☐ Errores en Subpartida Arancelaria, Tarifas, Tasa de Cambio, Sanciones, Operaciones Aritméticas, Modalidad y Tratamiento Preferencial
- 13.4. ☐ Errores u omisiones en la Descripción que impiden la Individualización de las Mercancías
- 13.5. ☐ Valor inferior al Precio Oficial
- 13.6. ☐ No aporta el(los) documento(s) soporte(s)
- 13.7. ☐ Mercancía no está amparada por el Certificado de Origen

NO DECLARADO:

- 13.8. ☐ Mercancía superior en Cantidad o diferente a las Declaradas
- 13.9. ☐ Otros (¿Cual?)

14. OBSERVACIONES AL (LOS) ITEM(S):
15. CAUSALES PARA APREHENDER LA MERCANCÍA:

16. VALOR CIF DECLARADO	17. VALOR TRIBUTOS PAGADOS	18. SANCIONES PAGADAS
US$39,804.80	$0.00	$0.00

19. DECLARACIÓN DE VALOR: No. SIN
20. CERTIFICADO DE INSPECCIÓN: No. SIN

21. PROCEDE LEVANTE: ○ SI ◉ NO ○ LEV. PARCIAL ○ NO PRESENCIA ○ TOMA MUESTRAS ○ REQ.ESP.ADUANERO

22. LEVANTE	DEL ITEM 1	PESO (Kg): 0	CANTIDAD (Unidades Com): 0
23. NO PROCEDE	DEL ITEM 1	PESO (Kg): 64000	CANTIDAD (Unidades Com): 64000
24. APREHENSIÓN	DEL ITEM 1	PESO (Kg): 0	CANTIDAD (Unidades Com): 0

25. JUSTIFICACIÓN: num. 5.1 del art. 128 y art. 237 del Dec 2685/99.
26. INSPECCIÓN FINALIZADA EN LA FECHA: Año 2022 Mes 4 Día 30 Hora 12 Min 1
27. OBSERVACIONES : Ver Hoja 2

28. NOMBRES Y APELLIDOS JEFE DE BODEGA	29. CÉDULA CIUDADANÍA
BRYAN OLIVA	1089292

30. ACOMPAÑAMIENTO DE OBSERVADOR	31. NOMBRES Y APELLIDOS OBSERVADOR	32. CÉDULA CIUDADANÍA
◉ SI ○ NO	LUIS FERNANDO BUCHELI	98400

INSPECTOR 1 INSPECTOR 2 DECLARANTE JEFE BODEGA

Megabodegas JEFE DE BASCULA

ESTA DILIGENCIA DE INSPECCIÓN SE SUSPENDIÓ HASTA EL DÍA 2022-05-08

Acta de Inspeccion

HOJA No.2/2

DIAN

ACTA DE INSPECCIÓN
No. 372019000002402

1. LUGAR
MEGA BODEGAS DE NARIÑO LT

2. FECHA EN QUE SE SELECCIONÓ LA DECLARACIÓN PARA INSPECCIÓN
2022-04-29 17:59:09

OBSERVACIONES :

Comisionado con auto No. 13720124503109001392, se realiza diligencia d e inspección fisica, Aceptación No. 372019000007684 que ampara la merc ancia consistente en 64000 kg de Aceite Crudo de Palma en 2 carrotanqu es, se inspecciona el 33% de la mercancia objeto de importación, se ab re un compartimiento de los vehiculos y se corrobora que es la mercanc ia declarada.
Se revisa: subpartida, tasa de cambio, operación es ari tméticas, modalidad de importación, liquidación de tributos aduaneros descripción y cumpliendo con lo establecido en la Resolución 0057 de 2 015.
De igual manera, se analiza la declaración andina de valor, Reg istro de Importación No. 50077481, Factura comercial No. 002-001-00000 0541, Certificado de origen No. 16807011201900000177P, certificado de inspección sanitaria INVIMA No. IP-2019001217, Carta de Porte No EC000 2720, MCI No. EC0009729, MCI No. EC0009730, Certificación de seguros y Mandato aduanero.
De la revisión se encuentra que el valor FOB de clarado para esta presentación por TON es de 590/USD, el cual es bajo con respecto a lo declarado en otras importaciones, datos que se puede n corroborar en la declaración No 372019000000170 en dond e se declara a 666 USD / TON.
Según lo anterior, se suspende la dili gencia de inspección hasta por cinco dias, el declarante dentro del té rmino de suspensión debe presentar declaración de corrección y ajust ar el valor en USD/4889 de manera libre y voluntaria, u optar por las demás opciones que le da la normatividad aduanera, de conformidad lo e stablecido en el literal k) art. 2 del Reg Com adoptado por la Res. 16 84; literales a) y b) del numeral 3 del articulo 172 de articulo 172 d e la Res. 4240/00 y num. 5.1 del art. 128 y art. 237 del Dec 2685/99.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

UNA VEZ LEIDO Y APROBADO EL PRESENTE DOCUMENTO, SE FIRMA POR QUIENES EN ÉL INTERVINIERON, EL DÍA: 30 de Abril de 2022 a las 12:1.

INSPECTOR 1 INSPECTOR 2 DECLARANTE JEFE BODEGA

Megabodegas

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

En esta parte indica las razones de la inspección y de la forma en cómo se actuó para inspeccionar la mercancía

Cuando se procede hacer la corrección, en este caso de los valores declarados, se debe hacer una nueva declaración de importación y una nueva declaración andina del valor DAV, para que posteriormente Acta de inspección con el levante de la mercancía. Y con las observaciones pertinentes de corrección.

Figura 29 *Levante*

Acta de Inspeccion Page 1 of 1

HOJA No.1/2

DIAN

ACTA DE INSPECCIÓN
No. 372019000002413

1. LUGAR
MEGA BODEGAS DE NARIÑO LT
2. FECHA EN QUE SE SELECCIONÓ LA DECLARACIÓN PARA INSPECCIÓN
2022-04-30 14:16:27

De conformidad con lo establecido en el decreto 2685/99, Resolución Reglamentaria 4240/00, mediante el presente auto se comisiona a los funcionarios:

3. NOMBRES Y APELLIDOS: MIGUEL ANTONIO CASANOVA ACOSTA
4. CEDULA CIUDADANIA: 1086102381

5. Para que adelanten la "Inspección previa al Levante de la Mercancía", correspondiente a la Declaración de Importación
No.:52210400027486 (Ver Motivos de Inspección) Documentos Soporte

6. DOCUMENTO DE TRANSPORTE: EC0002720
7. NUMERO MANIFIESTO: 116575009920206
8. FECHA: 4/29/2022

DECLARANTE
09. Nombre: AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1
10. NIT: 860046228-0

IMPORTADOR
11. Nombre: CI BUONA AFFARI S.A.S
12. NIT: 901094049-1

CAUSALES PARA RECHAZAR EL LEVANTE DE MERCANCIAS POR SER PRESENTADA LA DECLARACIÓN:
NO CONFORME CON LO DECLARADO:
13.1. ☐ Errores u omisiones parciales (seriales, números de identificación)
13.2. ☐ Controversia de Valor
13.3. ☐ Errores en Subpartida Arancelaria, Tarifas, Tasa de Cambio, Sanciones, Operaciones Aritméticas, Modalidad y Tratamiento Preferencial
13.4. ☐ Errores u omisiones en la Descripción que impiden la Individualización de las Mercancias
13.5. ☐ Valor inferior al Precio Oficial
13.6. ☐ No aporta el(los) documento(s) soporte(s)
13.7. ☐ Mercancia no está amparada por el Certificado de Origen
NO DECLARADO:
13.8. ☐ Mercancia superior en Cantidad o diferente a las Declaradas
13.9. ☐ Otros (¿Cuál?)

14. OBSERVACIONES AL (LOS) ITEM(S):
15. CAUSALES PARA APREHENDER LA MERCANCIA:

16. VALOR CIF DECLARADO: US$44,693.80
17. VALOR TRIBUTOS PAGADOS: $792,000.00
18. SANCIONES PAGADAS: $0.00
19. DECLARACIÓN DE VALOR: No. SIN
20. CERTIFICADO DE INSPECCIÓN: No. SIN

21. PROCEDE LEVANTE: ◉ SI ◯ NO ◯ LEV. PARCIAL ◯ NO PRESENCIA ◯ TOMA MUESTRAS ◯ REQ ESP ADUANERO

22. LEVANTE	DEL ITEM 1	PESO (Kg):	64000	CANTIDAD (Unidades Com):	64000
23. NO PROCEDE	DEL ITEM 1	PESO (Kg):	0	CANTIDAD (Unidades Com):	0
24. APREHENSIÓN	DEL ITEM 1	PESO (Kg):	0	CANTIDAD (Unidades Com):	0

25. JUSTIFICACIÓN: Numeral 3 del Artículo 128 del Decreto 2685 de 1999.
26. INSPECCIÓN FINALIZADA EN LA FECHA: Año 2022 Mes 4 Dia 30 Hora 17 Min 24
27. OBSERVACIONES : Ver Hoja 2
28. NOMBRES Y APELLIDOS JEFE DE BODEGA: BRYAN OLIVA
29. CÉDULA CIUDADANÍA: 1089292115
30. ACOMPAÑAMIENTO DE OBSERVADOR: ◯ SI ◉ NO
31. NOMBRES Y APELLIDOS OBSERVADOR:
32. CÉDULA CIUDADANÍA: 0

No. Levante Asignado : 372019000005604

INSPECTOR INSPECTOR 2 DECLARANTE JEFE BODEGA

Megabodegas

Acta de inspeccion

HOJA No.2/2

DIAN

ACTA DE INSPECCIÓN
No. 372019000002413

1. LUGAR
MEGA BODEGAS DE NARIÑO LT
2. FECHA EN QUE SE SELECCIONÓ LA DECLARACIÓN PARA INSPECCIÓN
2022-04-30 14:16:27

OBSERVACIONES :

Comisionado mediante auto No.13720124503109001392 del 30/04/2022, por el Jefe de la División de Gestión de la Operación Aduanera de la Secci onal de Ipiales; Se continúa con la diligencia de inspección la cual f ue suspendida mediante acta No. 372019000002402 en el término establecido el declarante presenta declaración de cor rección No. 372019000007723 ajustando el valor dejado de pagar en decl aración anterior de manera libre y voluntaria y subsanando los errores cometidos en la declaración anterior. Una vez terminada la diligenci a de inspección física y confrontada la información se encuentra confo rmidad entre lo inspeccionado y lo relacionado en los documentos sopor te, consecuencia de ello, se procede a autorizar el levante de las mer cancías de conformidad con lo establecido en el Numeral 3 del Artículo 128 del Decreto 2685 de 1999.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

UNA VEZ LEIDO Y APROBADO EL PRESENTE DOCUMENTO, SE FIRMA POR QUIENES EN EL INTERVINIERON, EL DÍA 30 de Abril de 2022 a las 17:24

INSPECTOR 1 INSPECTOR 2 DECLARANTE JEFE BODEGA

Megabodegas LIMITADA JEFE DE BASCULA NIT. 9000730

Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

Se muestra a continuación que hubo corrección de los valores declarados y por esta razón se le da del levante de la mercancía.

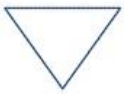
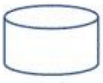
Capítulo V

5. Definir el diagrama de operaciones de importación y exportación en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales-Nariño en el año 2022.

5.1 Simbología

Los diagramas de proceso como su nombre lo indican, son representaciones pictóricas que permiten comprender de manera práctica y muy rápidamente una gran diversidad de procesos a través de una secuencia lógica y programada de pasos. También son conocidos como diagramas de flujo y para su implementación se emplean una serie de figuras como flechas, líneas y símbolos que representan las interacciones que ocurren entre cada uno de los componentes del sistema.[60]

Figura 30 *Simbología*

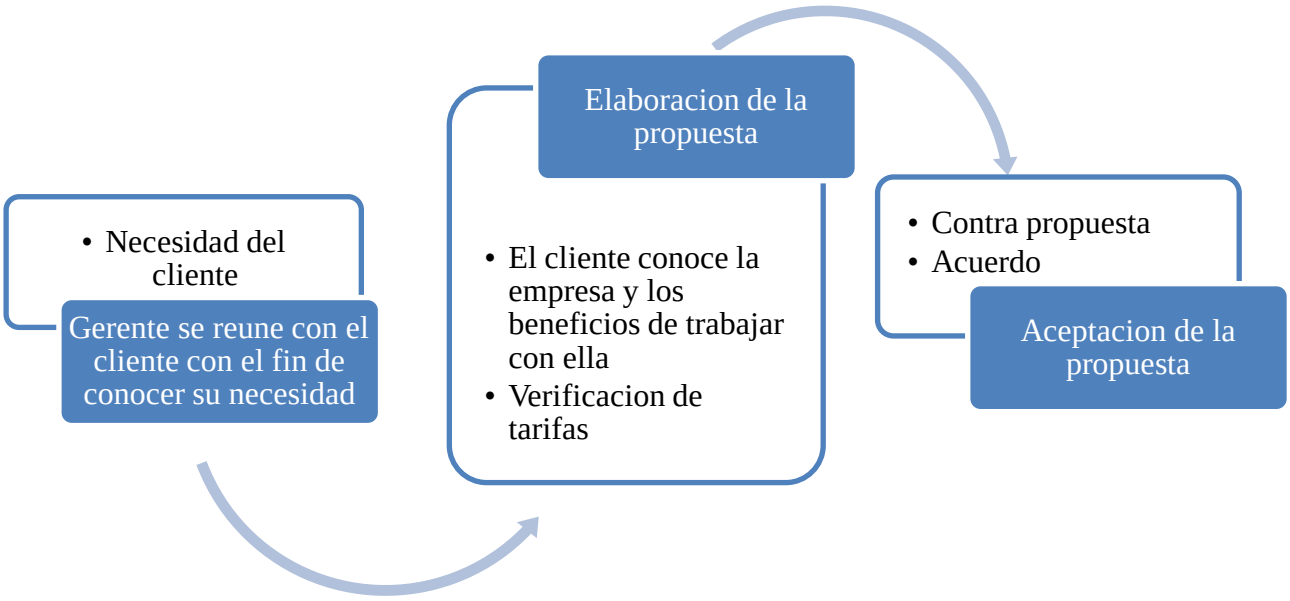
SÍMBOLO	SIGNIFICADO	SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Terminal: Indica el inicio o la terminación del flujo del proceso.		**Actividad:** Representa la actividad llevada a cabo en el proceso.
	Decisión: Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación del tipo "Sí" – "No".		**Documento:** Documento utilizado en el proceso.
	Multidocumento: Refiere un conjunto de documentos. Por ejemplo, un expediente.		**Inspección / Firma:** Aplicado en aquellas acciones que requieren de supervisión.
	Conector de un Proceso: Conexión o enlace con otro proceso, en el que continúa el diagrama de flujo. Por ejemplo, un subproceso.		**Archivo:** Se utiliza para reflejar la acción de archivo de un documento o expediente.
	**Base de Datos:** Empleado para representar la grabación de datos.		**Línea de Flujo:** Indica el sentido del flujo del proceso.

Nota: Tomado de https://diagramaweb.com/simbologia-de-diagrama-de-proceso-

[60] https://diagramaweb.com/simbologia-de-diagrama-de-proceso-2/

5.2 Diagramas de negociación con el cliente en la agencia de aduanas.

Figura 31 *Negociación con el cliente*



Nota: fuente propia de la investigación

Entre unos de los servicios que tiene la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 están la de asesorar a sus clientes en los diferentes tramites de comercio exterior, en esta parte se resuelven las dudas por parte de los clientes ya sea en las instalaciones de la agencia o vía telefónica y se está atento a cualquier trámite que solicitan.

5.3 Diagrama aceptación de clientes en la agencia de aduanas

Figura 32 *Diagrama aceptación de clientes*

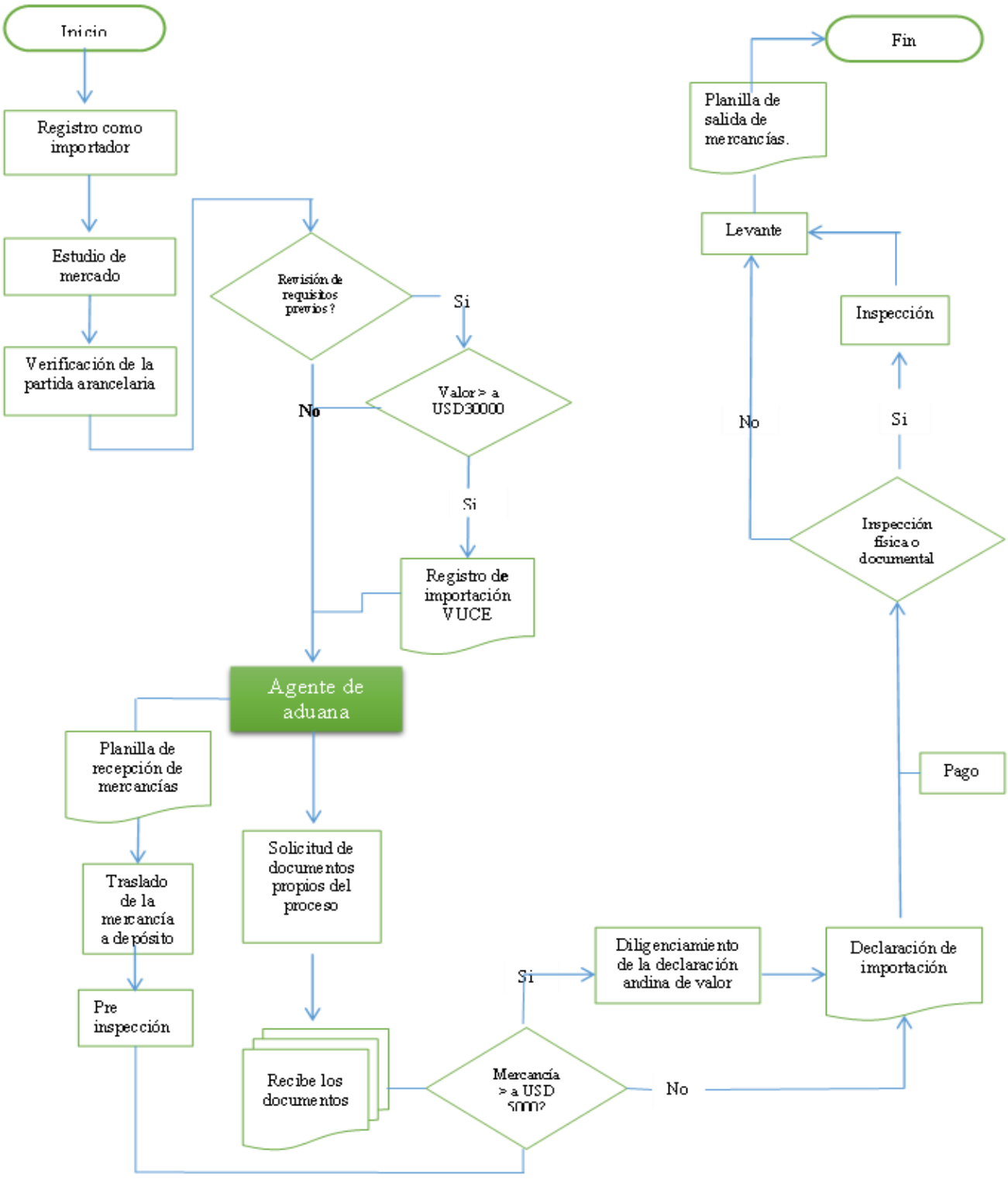
Nota: fuente propia de la investigación

Para iniciar los procesos de comercio exterior con la agencia de aduanas Techcomex Ltda. nivel 1 se verifica primero que tipo de empresa si es persona natural, persona natural comerciante, persona jurídica, consorcio o diplomático. En su mayoría en la agencia Techcomex son personas naturales comerciantes y persona jurídica,

Cuando se obtiene el total de la documentación solicitada, se procede al envió vía correo electrónico a la sede principal de la agencia que está ubicada en Bogotá, ellos se encargan de verificar toda la información, y si esta correcta emiten el acta de conformidad con la cual dan el aval de iniciar todos los procesos de comercio exterior.

Luego cuando el cliente desea hacer una exportación o importación se solicita a Bogotá (sede principal) vía correo electrónico el D.O y con este ya se procede a realizar los trámites solicitados por el cliente siempre y cuando el cliente ya haya enviado toda la documentación pertinente (factura, lista de empaque, certificados, vistos buenos, mandato.) Para realizar el trámite de exportación o importación. Luego de la obtención del D.O en archivo se procede abrir la carpeta respectiva, Se debe tener un fólder por cliente en el archivo de la Agencia con su respectivo DO.

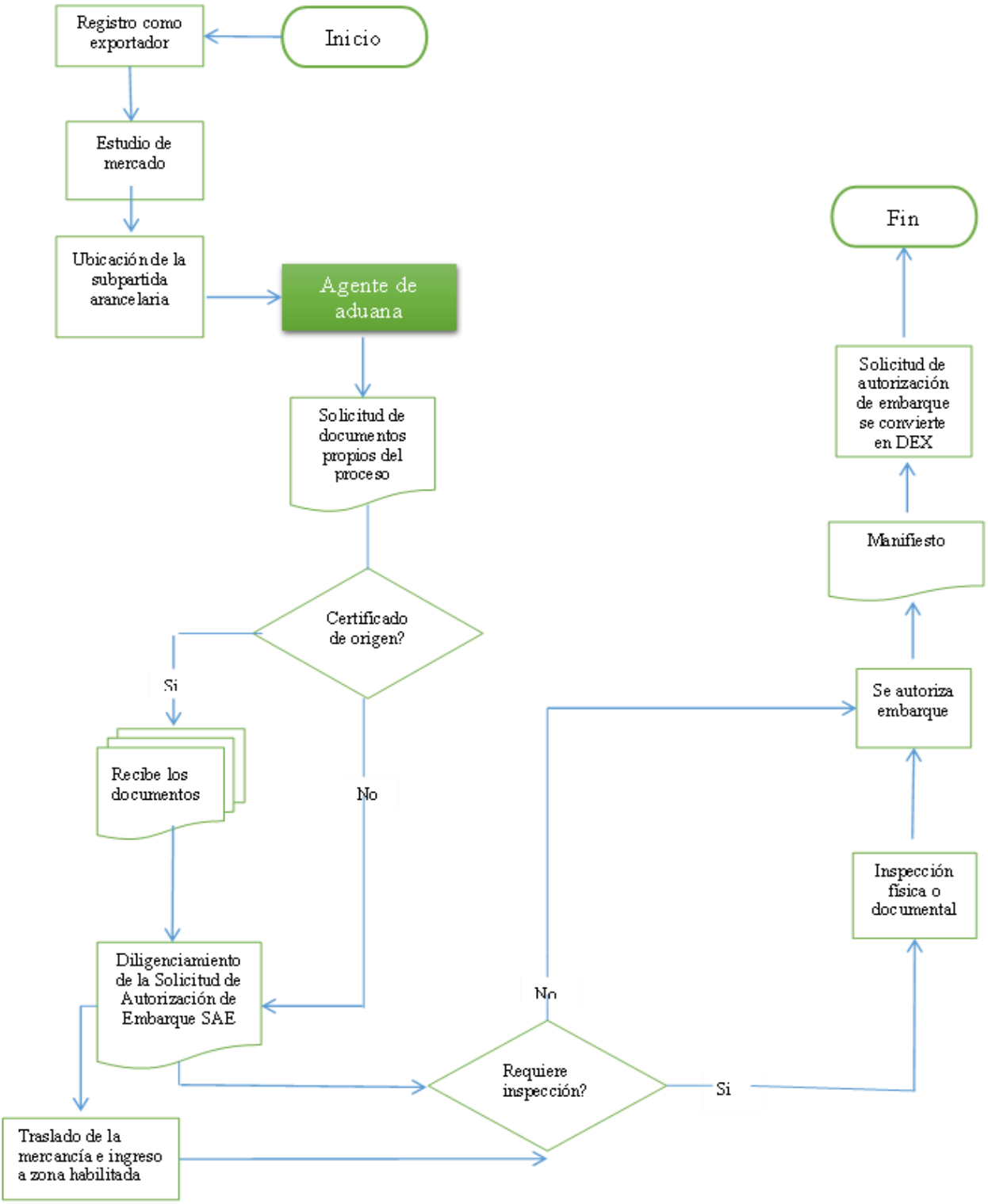
5.4 Diagrama de operaciones de importación



Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

En este diagrama se puede encontrar de manera más simplificada los procesos de importación. Se puede observar el rol de la agencia de aduana mostrándolo como un intermediario entre el cliente y la DIAN, para iniciar con este proceso se hace necesario el estar inscrito o registrado como importador, al igual que hacer un estudio de mercado que mire la viabilidad de realizar la importación y todo lo que ello implica, además de verificar la subpartida arancelaria, en este punto lo puede realizar a través del arancel de aduanas de la Dian o se pude contratar los servicios que ofrece la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1, se procede a verificar los requisitos previos (Ica, Invima), también se debe verificar si para esta importación es necesario un registro de importación, este se puede realizar por medio del agente de aduana a través de la página del "VUCE", este documento es necesario para importaciones que su valor sea superior a USD 30.000, también cabe recalcar que cuando se trate de importaciones superiores a USD 1.000 se debe contratar los servicios de una agencia de aduana para que realice este proceso. El agente de aduana solicita los documentos ya antes mencionados para llevar a cabo el proceso, luego de recibir estos, se debe verificar si la mercancía es mayor a USD 5000, si es así se procede al diligenciamiento de la declaración andina de valor, mientras tanto se realiza la planilla de recepción de mercancías, después de que la mercancía se encuentra en el lugar habilitado por la DIAN se procede a realizar la pre inspección, después de todo esto. Se procede al diligenciamiento de la declaración de importación, para proceder al pago, (este se podrá efectuar desde el momento de la presentación del DIM y hasta antes de la obtención del levante). Luego se revisa si se necesita inspección, ya sea física o documental, si todo está en orden se procede a dar levante de la mercancía y se procede al diligenciamiento de la planilla de salida de mercancías, para continuar con el destino de la mercancía.

5.5 Diagrama de operaciones de exportación .



Nota: Tomado del archivo de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

En el diagrama se puede encontrar de manera más simplificada los procesos de exportación, es necesario realizar el registro como exportador, de igual forma se debe hacer un estudio de mercado para poder ver la viabilidad de los procesos a realizar, (es necesario ver si es necesario contar con la experiencia de un agente de aduana o actuar directamente), luego, se procede a solicitar documentos propios de la operación ya antes mencionados, se recibe los documentos, se verifican los vistos buenos y si se requiere certificado de origen, luego se procede a la presentación de la solicitud de autorización de embarque SAE(se entiende que es aceptada cuando la información ha sido entregada a través del servicio informático electrónico y se acuse el recibo satisfactorio), el exportador o la agencia traslada la mercancía desde el depósito del exportador hasta el lugar de embarque.(puerto, aeropuerto, cruce de frontera, deposito o zona franca). Se debe verificar si se requiere inspección ya sea física o documental o si se autoriza la salida de la mercancía de manera automática, el trasportador internacional informa el total de la carga embarcada que sale del territorio aduanero colombiano en cualquiera de los medios de transporte (marítimo, aéreo o terrestre) finalmente la agencia de aduana en este caso o el exportador presentan y firman la declaración de exportación cuando se ha hecho la certificación del embarque.

5.6 Modelo de acuerdo al Sistema de gestión de calidad.

	AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1	**Código**	SGC01	Pág. 1
		Versión	1	
		Fecha		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

Nota: fuente propia de investigación

5.6.1 Introducción.

El presente documento contiene el Manual de Procesos de la Agencia de aduana Techcomex nivel 1, es una herramienta que permite a la empresa estandarizar los procesos además de garantizar la organización y mejorar la calidad del servicio.

La estructura de este manual relaciona los procesos de comercio internacional que la agencia de aduana maneja, los cuales se presentan a través de los diagramas de flujo, los cuales describen paso a paso todas las actividades realizadas en cada proceso.

La estandarización de los procesos y procedimientos permiten cumplir los objetivos de la agencia, ya que permiten determinar los niveles de responsabilidad de cada funcionario en cada una de las actividades ejecutadas, facilitando el seguimiento y control de los procesos.

5.6.2 Objetivo.

El Manual de Procesos busca ofrecer a la agencia de aduanas una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión, las políticas y los objetivos de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

	AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1	**Código**	SGC01	Pág. 2
		Versión	1	
		Fecha		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

Nota: fuente propia de investigación

5.6.3 Alcance.

Este manual va dirigido a los funcionarios de la agencia de aduana Techcomex Ltda. Nivel 1. Con el cual se busca estandarizar la ejecución de los procesos, y con ello poder optimizar el tiempo y de los recursos de la empresa.

5.6.4 Definiciones.

Proceso: Se trata en general, de una serie de operaciones realizadas en orden específico y con un objetivo.

Procedimiento: consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su objetivo debería ser único y de fácil identificación, aunque es posible que existan diversos procedimientos que persigan el mismo fin, cada uno con estructuras y etapas diferentes, y que ofrezcan más o menos eficiencia. [61]

Manual de operaciones: También denominados manuales administrativos es una compilación de información relevante sobre la estructura, contexto, puestos, procesos y procedimientos, funciones que realizan, para mantener a las personas al corriente de sus

Nota: fuente propia de investigación

[61] https://definicion.de/procedimiento/

actividades. Además, abarcan las condiciones que ocurren luego de efectuar una cantidad de actos fundamentales para obtener un resultado o alcanzar un objetivo.

Normalmente las empresas poseen su manual de operaciones en documentos físicos, con el objetivo de lograr un control interno en su masa laboral, siendo parte de una estrategia de los directivos de las mismas. Asimismo, se facilitan en software digitales para facilitar su acceso y disponibilidad.[62]

Manual: Son una guía de instrucciones de todos los procedimientos de las actividades que las personas realizan en un área específica de una empresa. Como objetivos y beneficios es de fijar políticas, definir funciones, determinar y delimitar responsabilidades, permitir ahorro de tiempo, evitar desperdicios, reducir los costos, facilitar la selección de personal, construir una base, servir base de adiestramiento, comprender el plan de la empresa. Los manuales tienen normas y procedimientos que se utilizan dentro de la organización para realizar por secuencia lógica cada una de las actividades, unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar duplicaciones.[63]

Nota: fuente propia de investigación

[62] https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-un-manual-de-operaciones#:~:text=Manual%20de%20Operaciones-,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20un%20manual%20de%20operaciones%3F,al%20corriente%20de%20sus%20actividades.

[63] https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html

Actividad: Se trata de las acciones que desarrolla un individuo o una institución de manera cotidiana, como parte de sus obligaciones, tareas o funciones.[64]

Control: Es la etapa del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se realizan en la búsqueda por asegurar que las operaciones reales coincidan con lo planificado. El control es considerado como una función gerencial básica, siendo una de las más importantes para una óptima gestión.[65]

Diagrama de flujo: Es una representación gráfica de un proceso. Se trata de representar los pasos que sigue un proceso desde que se inicia hasta que se termina y para ello se utiliza una serie de elementos visuales que te ayuden a dibujar cada paso que sigue un proceso.[66]

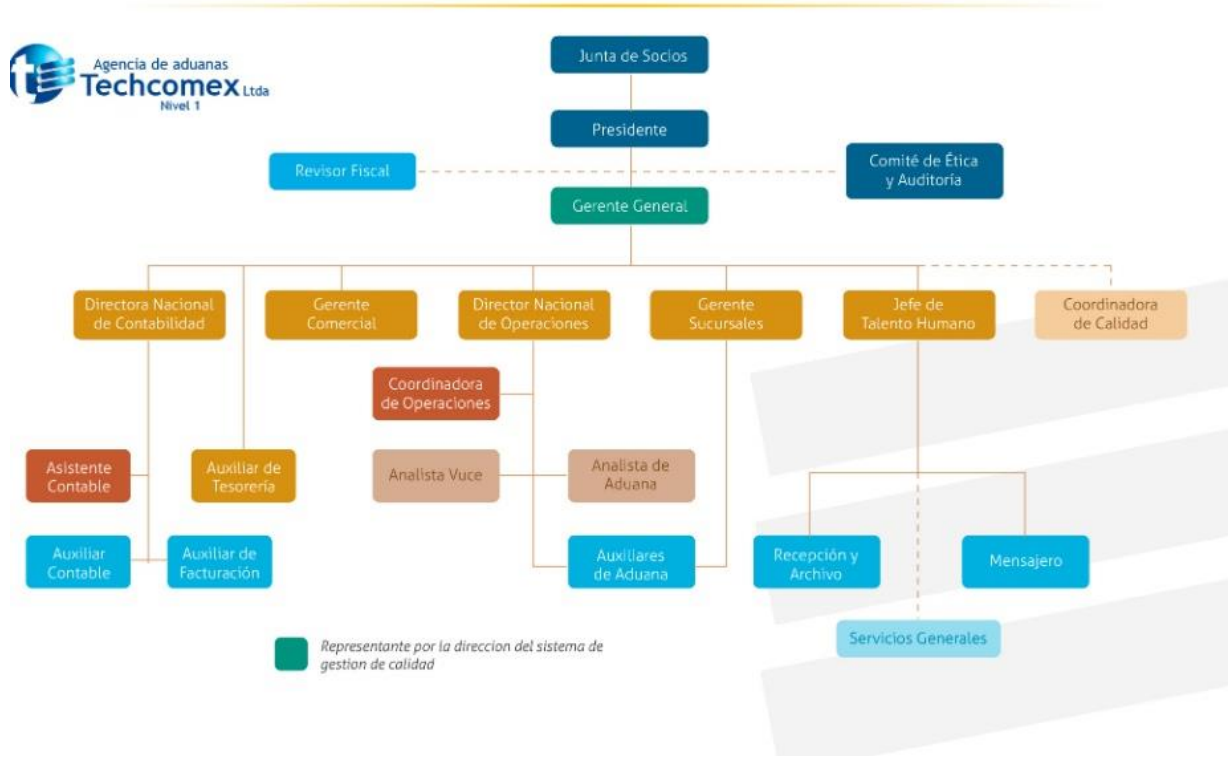
[64] https://definicion.de/actividad/

[65] https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/

[66] https://iveconsultores.com/diagrama-de-flujo/

5.6.5 Generalidades.

Estructura interna



Nota: fuente agencia Techcomex

La gerencia general de la agencia de aduanas Techcomex establece el siguiente organigrama funcional para la gestión de la calidad.

	AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA	**Código**	SGC01	Pág. 6
		Versión	1	
		Fecha		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

Nota: fuente propia de investigación

Presentación de la empresa

La Agencia de aduanas Techcomex Ltda. es una agencia Nivel 1, con 47 años de experiencia en el sector, sólidos conocimientos de comercio exterior para apoyar los negocios, ofertas de valor para prestar un excelente servicio de agenciamiento aduanero, reconocimiento, percepción positiva y satisfacción de nuestros clientes.

Fue fundada por el señor Iván Martínez en 1975 en la ciudad de Bogotá, Techcomex cuenta con sucursales en todo el país entre ellas se encuentra la sede Ipiales en el departamento de Nariño, esta sede fue inicialmente creada con el fin de realizar los trámites de uno de sus principales clientes BAKER HUGHES INTERNATIONAL el cual es un UAP (usuario aduanero permanente) dedicado a la prestación de servicios a petroleras importando y exportando componentes para perforación de pozos petroleros.

Misión

Prestar servicios de agenciamiento aduanero y asesoría en comercio exterior, de forma eficaz y oportuna, bajo el marco legal existente, el conocimiento técnico, la agilidad en los trámites operativos y tarifas por servicios acorde a las expectativas comerciales.

	AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA	**Código**	SGC01	Pág. 7
		Versión	1	
		Fecha		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				

Nota: fuente propia de investigación

Visión

Pretende ser una agencia de aduanas líder a nivel nacional, con alianzas estratégicas en la cadena logística, con sólidos conocimientos técnicos, excelente manejo de relaciones institucionales, óptima aplicación del estatuto aduanero y en general de la normatividad de comercio exterior, con un equipo de trabajo profesional, ético y comprometido con los clientes, la empresa, el país y el medio ambiente.

Política corporativa

Garantizar la satisfacción a sus clientes, prestando un servicio de agenciamiento aduanero a nivel nacional eficaz y oportuno, contando con recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, necesarios para asegurar el mejoramiento continuo de la organización, dando cumplimiento a la ley y la normatividad vigente, minimizando el riesgo de ser involucrados en actividades ilícitas, protegiendo la integridad de los asociados de negocio, la organización y los colaboradores.

Política de Calidad.

Agencia de Aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 Se Compromete a brindar un servicio del mejor nivel para satisfacer de manera integral todos los requerimientos del cliente

5.7 Identificación y caracterización de los procesos.

5.7.1 Identificación de clientes.

FORMATO PARA REGISTRO
IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES

De conformidad con la Circular Externa DIAN No.0170 de octubre de 2002, diligenciar el formulario en su totalidad

	DIA	MES	AÑO
FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:			

1. IDENTIFICACIÓN

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS / RAZÓN SOCIAL _____

IDENTIFICACIÓN - NIT: _____ C.C. _____

DIRECCIÓN, DOMICILIO: _____ CIUDAD: _____

TELÉFONO FIJO: _____ NÚMERO CELULAR: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

CAPITAL REGISTRADO: _____ CAPITAL PAGADO: _____

PROFESIÓN / OFICIO O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA: _____

1.1. INFORMACIÓN TRIBUTARIA

REGIMEN IVA
ACTIVIDAD DE ICA
GRAN CONTRIBUTENTE
AUTORETENEDOR

CORREO AUTORIZADO PARA RECIBIR LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA: _____

2. INFORMACIÓN LEGAL (Sólo Para Personas Jurídicas)

Socios - Para Sociedades Anónima (S.A.) y Sociedades por Acciones Simplificadas (S.A.S.) relacione los socios con participación accionaria igual o mayor al 20%.

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	IDENTIFICACIÓN	DIRECCIÓN, DOMICILIO

REPRESENTANTE LEGAL

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	IDENTIFICACIÓN	DIRECCIÓN, DOMICILIO

3. PERSONAS EXPUESTAS POLÍTICA O PÚBLICAMENTE (PEP)

La Empresa cuenta con Personas Expuestas Política o públicamente (PEPs), socios o Representante Legal

☐ SI ☐ NO

Administra Recursos Públicos

Goza de Reconocimiento Público ☐ SI ☐ NO

Es o ha sido funcionario público ☐ SI ☐ NO
☐ SI ☐ NO

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO	CIUDAD	FECHA DE VINCULACIÓN

4. INFORMACIÓN OPERATIVA

PERSONAL QUE REALIZA DIRECTAMENTE LA OPERACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR

Nota: fuente agencia Techcomex

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CARGO

5. INFORMACIÓN FINANCIERA

ORIGEN DE LOS RECURSOS CON LOS QUE SE REALIZA LA OPERACIÓN DE COMERCIO EXTERIOR:
_____

MEDIO O INSTRUMENTO DE PAGO DE LAS OPERACIONES DE COMERCIO EXTERIOR
_____

ENTIDAD EMISORA O PAGADORA
_____

REFERENCIA BANCARIA

BANCO	SUCURSAL	No CUENTA	TIPO	TELÉFONO

REFERENCIAS COMERCIALES

EMPRESA	CONTACTO	TELÉFONO	DIRECCIÓN	

6. INFORMACIÓN SEGURIDAD

*** SU COMPAÑÍA ESTÁ CERTIFICADA EN:**

OEA ☐
BASC ☐
ISO 28000 ☐
C-TPAT ☐
NINGUNA ☐
OTRA _____ CUAL _____
EN CASO AFIRMATIVO, ESTOY ADJUNTANDO EL CERTIFICADO O CARTA DE ACEPTACIÓN

*** SU COMPAÑÍA CUENTA CON SISTEMAS DE GESTIÓN PARA PREVENIR Y CONTROLAR:** ☐

*** SU COMPAÑÍA CUENTA CON POLÍTICA DE SEGURIDAD:**

SI ☐ **NO** ☐

*** SU COMPAÑÍA REALIZA LAS EXPORTACIONES O IMPORTACIONES CON MAYOR FRECUENCIA A:**

(MARCAR SÓLO UNA EN IMPORTACIÓN Y UNA EN EXPORTACIÓN, EL DE MAYOR FRECUENCIA):

IMPORTACIÓN	
CENTRO AMÉRICA	○
NORTE AMÉRICA	○
EJROPA	○
SJRAMÉRICA	○
ASIA	○
MEDIO ORIENTE	○
OTROS	○
NINGÚN LUGAR	

EXPORTACIÓN	
CENTRO AMÉRICA	○
NORTE AMÉRICA	○
EUROPA	○
SURAMÉRICA	○
ASIA	○
MEDIO ORIENTE	○
OTROS	●
NINGÚN LUGAR	

*** INFORMACIÓN GENERAL EMPRESA**

NÚMERO DE OFICINAS: _____

NÚMERO DE EMPLEADOS: _____

CERTIFICO QUE LA INFORMACIÓN CONSIGNADA ARRIBA ES CORRECTA Y NO APORTADA ES POR RAZONES AJENAS

OBRANDO EN NOMBRE PROPIO, DE MANERA VOLUNTARIA Y DANDO CERTEZA DE QUE TODO LO AQUÍ CONSIGNADO ES CIERTO, REALIZO ESTA DECLARACIÓN DE ORIGEN DE RECURSOS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1, EN CUMPLIMIENTO A LA CIRCULAR EXTERNA 0170 DE 2002, EXPEDIDA POR LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS DE ADUANAS NACIONALES Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES

DECLARO QUE EL ORIGEN DE LOS RECURSOS ANTERIORMENTE RELACIONADOS NO PROVIENEN DE NINGUNA ACTIVIDAD ILÍCITA DE LAS CONTEMPLADAS EN EL CÓDIGO PENAL COLOMBIANO, CUALQUIER INEXACTITUD AL RESPECTO A LA INFORMACIÓN CONSIGNADA EXIME A TECHCOMEX LTDA NIVEL 1, DE TODA LA RESPONSABILIDAD DERIVADA, FACULTANDOLO A DAR POR TERMINADA LA RELACIÓN COMERCIAL Y DE DENUNCIAR DICHAS INEXACTITUDES ANTE LAS AUTORIDADES COMPETENTES.

AVISO DE PRIVACIDAD
DANDO CUMPLIMIENTO A LO ESTIPULADO EN LA LEY 1581 DE 2012 Y EL DECRETO 1377 DE 2013, INFORMAMOS QUE TECHCOMEX LTDA NIVEL 1, SON REPONSABLES DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES DE SUS EMPLEADOS, CLIENTES Y PROVEEDORES DATOS QUE SE ENCUENTRAN UBICADOS EN LA BASE DE DATOS DE LAS COMPAÑÍA, ES POR ELLO QUE CONTAMOS CON ESTRICTAS POLÍTICAS PARA REALIZAR EL APROPIADO TRATAMIENTO DE DICHA INFORMACIÓN.

DECLARO QUE LA COMPAÑÍA A LA CUAL REPRESENTO NO OFRECERÁ NI DARÁ SOBORNOS, NI NINGUNA OTRA FORMA DE HALAGO A NINGÚN FUNCIONARIO PÚBLICO O PERSONAL.

DERECHOS DE LOS TITULARES:
- CONOCER, ACTUALIZAR Y RECTIFICAR LAS INFORMACIONES QUE SE HAYAN RECOGIDO EN LAS BASES DE DATOS O ARCHIVOS.
- SOLICITAR PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN.
- PRESENTAR QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR INFRACCIONES A LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
- REVOCAR LA AUTORIZACIÓN Y/O SOLICITAR LA SUPRESIÓN DE LOS DATOS RECOLECTADOS.
- ACCEDER DE FORMA GRATUITA A LOS DATOS PERSONALES QUE HAYAN SIDO OBJETO DE TRATAMIENTO.

SI COMO RESULTADO DE LA BÚSQUEDA O DURANTE LA VIGENCIA DE LAS RELACIONES COMERCIALES Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS. EL TITULAR ES INCLUÍDO EN ALGUNA DE LAS BASES DE DATOS CONSULTADAS O POR HECHOS NOTORIOS SE CONOCE QUE EL TITULAR ES VINCULADO A INVESTIGACIONES PENALES RELACIONADAS CON LOS DELITOS DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO, CONTRABANDO O CUALQUIER OTRA CONDUCTA RELACIONADA O EN CONCURSO CON LOS ANTERIORES, PODRÁN DAR POR TERMINADAS LAS RELACIONES COMERCIALES DE MANERA INMEDIATA, INFORMANDO AL TITULAR LAS RAZONES Y FUENTES EN QUE BASA SU DECISIÓN, SIN PERJUICIO DEL EJERCICIO DE LOS DERECHOS ANTES ENUNCIADOS.

AUTORIZACIÓN
AUTORIZO DE MANERA EXPRESA E INEQUÍVOCA PARA QUE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA EN EL PRESENTE DOCUMENTO Y ANEXOS, SEA TRATADA DE ACUERDO A LO PREVISTO EN EL AVISO DE PRIVACIDAD.

EL REPRESENTANTE LEGAL AL FIRMAR ESTA AUTORIZACIÓN DECLARA QUE CUMPLE CON LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y CUENTA CON LA AUTORIZACIÓN DE TODAS LAS PARTES INTERESADAS PARA TRASMITIR SUS DATOS A TERCEROS.

ACUERDO DE SEGURIDAD

MANIFESTACIÓN SUSCRITA DE REQUISITOS MÍNIMOS DE SEGURIDAD

ASÍ MISMO, SEGÚN CIRCULAR 006 DE 2016, CERTIFICAMOS QUE CONTAMOS CON PROCEDIMIENTOS QUE GARANTIZAN:

SEGURIDAD EN NUESTRAS OPERACIONES COMERCIALES.
EXIGENTE SELECCIÓN Y MONITOREO DE LOS ASOCIADOS DE NEGOCIO.
NUESTROS PROVEEDORES CUMPLEN CON MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO INTERNACONAL, ENTRE ELLAS SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO SARLAFT, SIPLAFT, SAGRLAFT O EL QUE LE APLIQUE A SU ACTIVIDAD ECONÓMICA.
CONTROL DE ACCESO A LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA, ASÍ COMO VIGILANCIA Y SEGURIDAD EN LOS PERÍMETROS.
SELECCIÓN Y RETIRO DE PERSONAL.
SEGURIDAD EN LOS PROCESOS, ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE.
PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN: CONFIDENCIALIDAD Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN AMENAZAS INTERNAS Y EXTERNAS A LOS EMPLEADOS.SEGURIDAD SANITARIA REFERENTE A LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

REPRESENTANTE LEGAL (FIRMA)
 # DE IDENTIFICACIÓN:
_____

FIRMA (PERSONA NATURAL)

 # DE IDENTIFICACIÓN: _____

5.7.2 chequeo entidad jurídica.

Agencia de Aduanas techcomex LTDA Nivel 1	**LISTA DE CHEQUEO PARA ENTIDAD JURÍDICA**

CO-FT-008 V1

FECHA 31/ene/23

Nombre del Cliente: _____

Creación	**X**
Actualización	

Tipo de Cliente

Cliente Directo	
Cliente de Tercero (Escribir Razón Social del tercero)	
Sucursal Comercial	IPIALES

Tipo de Operación

Importación	
Exportación	**X**

#	DOCUMENTOS REQUERIDOS	
	ACEPTACIÓN Y COMPROMISO DE SEGURIDAD CLIENTE CO-FT-008 V01	SI
	ACTA DE VISITA DOMICILIARIA CO-FT-002 V02	SI
	FORMULARIO CIRCULAR 170 CO-FT-004 V5	SI
	REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO CON TODOS SUS ANEXOS Y FECHA DE IMPRESIÓN AL AÑO EN CURSO.	SI
	CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL (MATRICULA MERCANTIL VIGENTE AL AÑO ACTUAL)	SI
	COPIA CEDULA REPRESENTANTE LEGAL (AMPLIADA 150%)	SI
	ESTADOS FINANCIEROS (Balance General y Estado de Resultados) CON CORTE A DICIEMBRE DEL ULTIMO AÑO ANTERIOR Y SUS FIRMAS RESPECTIVAS	SI
	DICTAMEN Y/O CERTIFICADO DE LOS ESTADOS FINANCIEROS **(Si la Empresa esta obligada por ley a tener revisor fiscal se debe anexar el dictamen en caso contrario la certificación firmada por representante legal y contador)** .	SI
	TARJETA PROFESIONAL DEL CONTADOR	SI
	COPIA DE LA DECLARACIÓN DE RENTA DEL AÑO INMEDIATAMENTE ANTERIOR	SI
	CERTIFICACIÓN BANCARIA **(VIGENTE AL AÑO EN CURSO)**	SI
	REFERENCIA COMERCIAL **(VIGENTE AL AÑO EN CURSO)**	SI
	FOTOS INSTALACIONES **(NOMENCLATURA, FACHADA Y OFICINAS)**	SI
	OBSERVACIONES:	

Quien elaboro:

Firma : _____

Nombre : _____

Aplica Dictamen del Revisor, cuándo:

a) Los activos brutos a 31 de Diciembre sean superiores o iguales a 5.000 SMMLV

b) Los ingresos a 31 de Diciembre sean superiores o iguales a 3.000 SMMLV

El dictamen SIEMPRE deberá venir firmado por el revisor Fiscal

En caso que los montos de los Activos e Ingresos sean inferiores a los relacionados líneas arriba aplicará la Certificación del Contador Público, la cual SIEMPRE deberá venir firmada por el Contador y el Representante Legal.

Nota: fuente agencia Techcomex

5.7.3 Lista de chequeo entidad natural.

Agencia de Aduanas techcomex LTDA Nivel 1	**LISTA DE CHEQUEO PARA PERSONA NATURAL**

CO-FT-009 V0

FECHA	31/ene/23
Creación	
Actualización	

Nombre del Cliente: _____

Tipo de Cliente

Cliente Directo	
Cliente de Tercero (Escribir Razón Social del tercero)	
Sucursal Comercial	

Tipo de Operación

Importación	
Exportación	

DOCUMENTOS REQUERIDOS	
ACEPTACIÓN Y COMPROMISO DE SEGURIDAD CLIENTE CO-FT-008 V01	
ACTA DE VISITA DOMICILIARIA CO-FT-002 V02	
FORMULARIO CIRCULAR 170 CO-FT-004 V5	
REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO CON TODOS SUS ANEXOS Y FECHA DE IMPRESIÓN AL AÑO EN CURSO	
COPIA CEDULA PERSONA NATURAL (AMPLIADA 150%)	
DECLARACIÓN DE RENTA DEL ULTIMO AÑO ANTERIOR Y CON SU RESPECTIVA FIRMA **(En Caso de no declarar renta se debe anezar certificado de ingresosos avalado por un Contador)**	
TARJETA PROFESIONAL DEL CONTADOR QUE AVALA LA CERTIFICACIÓN	
CERTIFICACIÓN BANCARIA **(VIGENTE AL AÑO EN CURSO)**	
REFERENCIA PERSONAL **(VIGENTE AL AÑO EN CURSO)**	
FOTOS INSTALACIONES **(NOMENCLATURA, FACHADA Y OFICINAS)**	
OBSERVACIONES:	

Quien elaboro:

Firma : _____

Nombre : _____

Nota: fuente agencia Techcomex

5.7.4 Control de documentos de importación.

	AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1		**Código:**	SGC01
			Versión:	1
			Vigencia	
			Pagina	1
Nombre del Proceso:	CONTROL DE DOCUMENTOS DE IMPORTACIÓN			
Tipo de Proceso:	**Estratégico**		**Apoyo**	
	Operativo	X	**Evaluación**	
Objetivo:	Este Instructivo establece una metodología para la recepción, revisión de documentos. Con el fin de entregar la documentación en forma completa para realización de declaración de importación.			
Responsable:	En el caso de esta documentación, por ejemplo: 1) Ejecutivo Comercial: recibe, verifica los documentos. 2) parte operativa: Elabora y revisa las declaraciones con documentos bases requeridos para dicha declaración			

ALCANCE
Este instructivo se aplica a todos los documentos recepcionados y son entregados a la parte operativa de la agencia para diligenciar las declaraciones que correspondan.

PROCESO	**ACTIVIDADES**	**RESULTADO**
Observaciones		

	ELABORÓ	**REVISÓ**	**APROBÓ**
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			

Nota: fuente agencia Techcomex

5.7.5 Ingreso de la mercancía.

<table>
<tr><td colspan="3" rowspan="4">AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1</td><td>Código:</td><td>SGC01</td></tr>
<tr><td>Versión:</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Vigencia</td><td></td></tr>
<tr><td>Pagina</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Nombre del Proceso:</td><td colspan="4">INGRESO DE LA MERCANCIA</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Tipo de Proceso:</td><td>Estratégico</td><td></td><td>Apoyo</td><td></td></tr>
<tr><td>Operativo</td><td>x</td><td>Evaluación</td><td></td></tr>
<tr><td>Objetivo:</td><td colspan="4">Este procedimiento establece una metodología para llevar a cabo el proceso de importación de mercancías</td></tr>
<tr><td>Responsable:</td><td colspan="4">Dirigido a la parte operativa de la agencia de aduana quien se encarga de elaborar, revisar y presentar declaración andina de valor y la declaración de importación. Haciendo uso de los sistemas especializados para llevar a cabo cada operación.</td></tr>
<tr><td colspan="5">ALCANCE</td></tr>
<tr><td colspan="5">Este procedimiento se aplica para todas las mercancías que ingresen al país desde la asignación del despacho al pedidor responsable hasta la salida de la mercancía.</td></tr>
<tr><td>PROCESO</td><td colspan="2">ACTIVIDADES</td><td colspan="2">RESULTADO</td></tr>
<tr><td>Proceso de ingreso de mercancía</td><td colspan="2">✓ Revisión Documentos Asociados: Para comprobar si son los necesarios para la elaborar la declaración de importación DIM. Comprobar si los documentos poseen toda la información que se requiere.
✓ Verificar si el Valor de la importación es > a USD30000, si es así se requiere registro de importación.</td><td colspan="2">Presentación de la declaración andina de valor.

Presentación de la declaración de importación

. Salida de la mercancía.</td></tr>
</table>

	✓ Verificar el Traslado de la mercancía a depósito ✓ Diligenciamiento de la declaración andina de valor ✓ Diligenciamiento de la declaración de importación ✓ Verificar el pago de derechos aduaneros ✓ Verificar si el proceso requiere inspección física o documental ✓ Verificar el levante de la mercancía ✓ Se procede al diligenciamiento de la planilla de salida de mercancías, para continuar con el destino de la mercancía	
Observaciones		

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			

Nota: fuente agencia Techcomex

5.7.6 Control de documentos de exportación.

<table>
<tr><td colspan="3" rowspan="4">AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1</td><td>Código:</td><td>SGC01</td></tr>
<tr><td>Versión:</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Vigencia</td><td></td></tr>
<tr><td>Pagina</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Nombre del Proceso:</td><td colspan="5">CONTROL DE DOCUMENTOS DE EXPORTACIÓN</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Tipo de Proceso:</td><td>Estratégico</td><td></td><td>Apoyo</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Operativo</td><td>X</td><td>Evaluación</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>Objetivo:</td><td colspan="5">Este Instructivo establece una metodología para la solicitud, recepción y revisión de documentos. Con el fin de entregar la documentación en forma completa para realización del proceso de exportación.</td></tr>
<tr><td>Responsable:</td><td colspan="5">En el caso de esta documentación, por ejemplo: 1) Ejecutivos Comerciales: recibe, revisa y distribuye los documentos. 2) parte operativa: Elabora y verifica las declaraciones con documentos bases requeridos para dicha declaración.</td></tr>
<tr><td colspan="6">ALCANCE</td></tr>
<tr><td colspan="6">Este instructivo se aplica a todos los documentos recepcionados y son entregados a los pedidores para la realización de declaraciones que correspondan.</td></tr>
<tr><td>PROCESO</td><td colspan="3">ACTIVIDADES</td><td colspan="2">RESULTADO</td></tr>
<tr><td>Documentos necesarios para iniciar el proceso de exportación.</td><td colspan="3">Se debe solicitar al cliente los siguientes documentos, para iniciar el proceso de exportación:

✓ Vistos Buenos, certificaciones y Autorizaciones.</td><td colspan="2">Al tener toda la documentación requerida se procede al solicitud y autorización de embarque (SAE) finalmente se procede con la declaración de exportación.</td></tr>
</table>

	✓ factura comercial: debe tener como mínimo la siguiente información: Número y fecha, nombre del emisor, domicilio, nombre del consignatario, descripción de la mercancía según su especie, tipo o variedad, su cantidad, la unidad de medida, valor unitario y el valor total de la venta. ✓ Lista de empaque: debe ir información de bultos, cajas, fondos o paquetes que componen una expedición, así como el peso y contenido de cada uno, identificándolos con un número o referencia. ✓ Documento de Transporte (Guía Aérea – Conocimiento de Embarque) Se emite en tres originales (expedidor, destinatario y transportista) y un número variable de copias, es aquí donde queda oficializado el lugar de entrega y de qué forma van a llegar los productos		

	✓ Manifiesto de carga: El manifiesto de carga lleva información como: • numero de manifiesto. • Nombre e identificación del propietario remitente. • Destinatario de las mercancías. • Descripción del vehículo en el que se transporta la mercancía. • Nombre, identificación y dirección del propietario, del vehículo. • Descripción de la mercancía transportada. • Peso o volumen lugar. • Dirección de origen y destino de las mercancías. • Incoterm y valor a pagar ✓ Mandato general.	
Observaciones		

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			

Nota: fuente agencia Techcomex

5.7.7 Salida de mercancías.

<table>
<tr><td colspan="3" rowspan="4">AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1</td><td>Código:</td><td>SGC01</td></tr>
<tr><td>Versión:</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Vigencia</td><td></td></tr>
<tr><td>Pagina</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Nombre del Proceso:</td><td colspan="4">SALIDA DE MERCANCIAS</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Tipo de Proceso:</td><td>Estratégico</td><td></td><td>Apoyo</td><td></td></tr>
<tr><td>Operativo</td><td>X</td><td>Evaluación</td><td></td></tr>
<tr><td>Objetivo:</td><td colspan="4">Este procedimiento establece una metodología para llevar a cabo el proceso de exportación de mercancías</td></tr>
<tr><td>Responsable:</td><td colspan="4">Dirigido a la parte operativa de la agencia de aduana quien se encarga de elaborar, revisar y presentar la solicitud y autorización de embarque y la declaración de exportación. Haciendo uso de los sistemas especializados para llevar a cabo cada operación.</td></tr>
<tr><td colspan="5">ALCANCE</td></tr>
<tr><td colspan="5">Este procedimiento se aplica a todas las salidas de mercancía del país desde la asignación del despacho al pedidor responsable hasta la entrega de la carga a la compañía transportadora para su embarque.</td></tr>
<tr><td>PROCESO</td><td colspan="2">ACTIVIDADES</td><td colspan="2">RESULTADO</td></tr>
<tr><td>Proceso de salida de mercancía</td><td colspan="2">✓ Revisión Documentos Asociados: Para comprobar si son los necesarios para la elaborar la SAE. Además, debe comprobar si los documentos poseen toda la información que se requiere.</td><td colspan="2">Presentación de la solicitud y autorización de embarque (SAE)</td></tr>
</table>

		✓ Comunicación con Ejecutivo. (Por falta de algún documento o por falta de información) ✓ Elaboración de la solicitud y autorización de embarque ✓ Traslado de la mercancía e ingreso a zona habilitada ✓ verificar si se solicita inspección física o documental ✓ Declaración de corrección en el caso que se requiera. Se presentara a la jurisdicción aduanera en donde se realizó la exportación y procederá sobre la declaración de exportación en los siguientes casos: Voluntaria: En la cual directamente el declarante podrá presentarla, para corregir cantidad y precio, por razones derivadas de fluctuaciones en el comportamiento de los mercados o por las condiciones especiales de la naturaleza de la mercancía. Por autorización de la Dirección General de Comercio Exterior del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. ✓ Archivo. El Encargado Operaciones entrega la carpeta con todos los documentos bases del despacho, y que, además, incluye la factura de la Agencia y sus comprobantes de terceros. Cada despacho es registrado en el Sistema de Gestión de archivo que indica el Número de caja en que permanecerá depositado, por el plazo de cinco años calendario.	Presentación de la declaración de exportación (DEX)

Observaciones			
	ELABORÓ	**REVISÓ**	**APROBÓ**
ARGO			
NOMBRE			
FIRMA			

5.7.8 Gestión de calidad.

<table>
<tr><td colspan="3" rowspan="4">AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1</td><td>Código:</td><td>SGC01</td></tr>
<tr><td>Versión:</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Vigencia</td><td></td></tr>
<tr><td>Pagina</td><td>1</td></tr>
<tr><td>Nombre del Proceso:</td><td colspan="4">GESTION DE CALIDAD</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Tipo de Proceso:</td><td>Estratégico</td><td>X</td><td>Apoyo</td><td></td></tr>
<tr><td>Operativo</td><td></td><td>Evaluación</td><td></td></tr>
<tr><td>Objetivo:</td><td colspan="4">Establecer los pa6rámetros para documentar, implementar, controlar, mantener y actualizar los documentos del Sistema Integrado de Gestión de Calidad.
Realizar evaluaciones y establecer indicadores de medición, para determinar el porcentaje de cumplimiento de las especificaciones del proyecto de acuerdo al servicio entregado.</td></tr>
<tr><td>Responsable:</td><td colspan="4">Coordinador de Procesos es responsables de:
· Elaborar, archivar y controlar sus registros.
· Registrar modificaciones y notificar al representante de Gerencia para la actualización de documentos.
· Mantener el registro legible, especialmente si es impreso.
· Controlar que el documento esté actualizado.</td></tr>
<tr><td colspan="5">ALCANCE</td></tr>
<tr><td colspan="5">Este procedimiento se aplica para todos los registros generados por la implementación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la agencia de aduana.</td></tr>
<tr><td>PROCESO</td><td colspan="2">ACTIVIDADES</td><td colspan="2">RESULTADO</td></tr>
<tr><td>Proceso gestión de calidad</td><td colspan="2">✓ Planear las actividades y controles del Sistema Integrado de Gestión.
✓ Planear capacitaciones para la formación de los funcionarios en NTC-ISO 9001:2015, que</td><td colspan="2">✓ Documentos que soporten los puntos a tomar acción.
✓ Nuevos procedimientos para la solución de problemas.</td></tr>
</table>

	contribuya en la implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión de Calidad. ✓ Realizar seguimiento a cada una de las actividades desarrolladas y la evaluación de cumplimiento de especificaciones de calidad en cada una. ✓ Supervisar el cumplimiento de los requisitos y requerimientos de Calidad, en cada uno de los procesos. ✓ Revisar el cumplimiento del manejo de los formatos, relacionados con cada uno de los procesos que contribuyen en el desarrollo y elaboración del servicio.	✓ Indicadores de gestión. ✓ Los lineamentos de guía y control, para la determinación de la planeación de las actividades en cumplimiento de las especificaciones del cliente durante la realización del servicio y posterior entrega final. ✓ Parámetros de control mínimos para el cumplimiento de la calidad en el desarrollo del servicio ofrecido al cliente.
Observaciones		

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			

Nota: fuente agencia Techcomex

5.7.9 Dirección estratégica.

	AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1			**Código:**	SGC01
				Versión:	1
				Vigencia	
				Pagina	1
Nombre del Proceso:	DIRECCIÓN ESTRATEGICA				
Tipo de Proceso:	**Estratégico**	X		**Apoyo**	
	Operativo			**Evaluación**	
Objetivo:	Establecer y mantener la responsabilidad de la dirección general y su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión y así lograr la mejora continua.				
Responsable:	Gerente General.				

ALCANCE

Aplica a la alta dirección y su responsabilidad de realizar la planificación de Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001-2015.

PROCESO	ACTIVIDADES	RESULTADO
Proceso de realización del servicio. Proceso gestión de calidad. Cliente. Proceso de gestión financiera. Seguimiento, control y evaluación.	✓ Realizar las actividades y acciones en pro del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico. ✓ Realizar las actividades y acciones en pro del cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico. ✓ Rediseñar y proyectar nuevas metas para el cumplimiento de los Objetivos y Visión establecidos. ✓ Gestionar nuevos contratos orientados al incremento de los ingresos y rentabilidad para la empresa. ✓ Rediseñar y proyectar nuevas metas para el cumplimiento de los Objetivos y Visión.	Solución de problemas Plan de acción correctivo y/o preventivo. Plan de acción correctivo y/o preventivo. Informes de resultados

Observaciones

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO			
NOMBRE			

FIRMA			

5.7.10 Gestión de control y evaluación.

	AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1		**Código:**	CPDE01	
			Versión:	1	
			Vigencia		
			Pagina	1	
Nombre del Proceso:	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN				
Tipo de Proceso:	**Estratégico**		**Apoyo**		
	Operativo		**Evaluación**	X	
Objetivo:	Detectar inconformidad, falla y campos críticos para realizar acciones correctivas y preventivas.				
Responsable:	Gerente general y director comercial, administrativo y financiero, coordinador de procesos.				

ALCANCE
Realizar el seguimiento periódico de los procesos efectuados en la empresa, identificando las acciones correctivas y preventivas a realizar para el mantenimiento y mejoramiento de la misma.

PROCESO	**ACTIVIDADES**	**RESULTADO**
Proceso gestión de calidad. Proceso planeación del servicio.	✓ Planear las diferentes actividades que se necesitan hacer para conocer si el cliente está satisfecho con los servicios. ✓ Planeación de actividades de mejora para las falencias existentes dentro de la organización. ✓ Planear las actividades necesarias para realizar las	Plan de Acciones correctivas y/o preventivas. Nuevos procedimientos para la mejora de puntos detectados dentro del servicio.

		acciones correctivas y preventivas de los hallazgos de observaciones o no conformidades como resultado del seguimiento del Sistema Integrado de Gestión. ✓ Realizar estudios que muestren la satisfacción de insatisfacción del cliente. ✓ Verificar que todo el personal muestre calidad en el servicio y atención al cliente. Realizar el seguimiento a los diferentes procesos, con el fin de mejorarlos continuamente. ✓ Mantener el canal de comunicación de sugerencias, quejas y reclamos de clientes y funcionarios para la detección de los puntos a evaluar y mejorar.	
Observaciones			

	ELABORÓ	**REVISÓ**	**APROBÓ**
CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			

Nota: fuente agencia Techcomex

5.7.11 Facturación.

	AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1		**Código:**	SGC01
			Versión:	1
			Vigencia	
			Pagina	1
Nombre del Proceso:	FACTURACIÓN			
Tipo de Proceso:	**Estratégico**		**Apoyo**	X
	Operativo		**Evaluación**	
Objetivo:	Este procedimiento establece una metodología para confeccionar la facturación de los despachos ya tramitados por la agencia de aduanas.			
Responsable:	Auxiliar contable.			

ALCANCE
Procedimiento se aplica a todos los ingresos y salidas de mercadería de declaraciones ya tramitadas por la agencia de aduanas.

PROCESO	**ACTIVIDADES**	**RESULTADO**
Facturación	✓ Con el documento único de Salida DEX, y DIM según sea el caso y los comprobantes de pagos efectuados, se digita e imprime la factura. Además, esta factura incluye los honorarios pactados con el cliente y por la tramitación del despacho, los cuales han sido determinados al momento de negociación. ✓ El responsable es el auxiliar contable emite la factura y las respectivas copias. ✓ El Auxiliar Contable es encargado de distribuir las copias de la factura para que sean archivadas donde correspondan.	Emisión de la factura.

Observaciones

	ELABORÓ	**REVISÓ**	**APROBÓ**

CARGO			
NOMBRE			
FIRMA			

Nota: fuente agencia Techcomex

Conclusiones

De acuerdo a los datos recopilados a lo largo de este trabajo se puede establecer las siguientes conclusiones.

Techcomex Ltda. Nivel 1 es una es una agencia de aduana de carácter privado con presencia a nivel nacional, que no solo brinda apoyo en asesoría de comercio exterior, sino que también ejecuta operaciones de este tipo. Es una compañía con amplia trayectoria en el mercado, cuenta con certificaciones NTC-ISO 9001:2015 de servicios aduaneros y la certificación ISO 9001:2015: Quality Management System de agenciamiento aduanero, además de implementar en su organización planes de mejoramiento empresarial como sería la implementación del operador económico autorizado todo esto con el fin de ofrecer un servicio óptimo, convirtiéndose así en una agencia más segura y confiable, encaminada a su visión corporativa que es ser una agencia de Aduanas líder a nivel nacional, con grandes alianzas estratégicas en la cadena logística.

Al realizar el diagnóstico sobre los procesos estratégicos de la agencia de aduanas se puede concluir que es una empresa con una posición fuerte en el factor interno en su conjunto ya que cuenta con muchas más fortalezas que debilidades.

Se pudieron observar debilidades en los procesos actuales que hacen que existan diversos problemas en el proceso en cuanto administración empresarial, planeación estratégica, confianza en los clientes, tiempo en dar respuesta, estrategia de marketing alineada a la misión y visión empresarial, posición de marca, herramientas e indicadores que puedan ayudar a tomar una decisión. También se puede concluir que en la sede Ipiales no hay una estandarización operativa de los procesos de importación y exportación y que hace falta manuales de operaciones.

En cuanto a los factores externos de la agencia se establece que el ambiente externo es favorable a la organización, teniendo más puntuación en cuanto a las oportunidades que las amenazas, todo esto hace ver que es una organización sólida y que debe enfocar su esfuerzo en planear estrategias para mejorar aquellos aspectos que reducen su competitividad.

El diagnostico general arroja datos donde muestran que la agencia se encuentra en un punto medio para el cual es necesario poder incrementar estrategias que ayuden a mantener y retener.

Para el presente trabajo se determinó las operaciones de importación y exportación según la normatividad vigente en la agencia de aduanas, se observó que es necesario tener claro los procesos realizados dentro de la agencia, así como conocer más detalladamente los documentos que requiere cada proceso y la importancia de presentar la información de manera clara y precisa para evitar errores, contratiempos, sobrecostos y sanciones aduaneras.

El presente manual contribuye a la estandarización de los procesos, la actualización y la preservación de los conocimientos, todo esto para la mejora continua de la agencia y de los servicios prestados.

En cuanto a la Descripción de las operaciones físicas e informáticas de los procesos de importación y exportación se observó que la agencia posee métodos tradicionales a la hora del diligenciamiento de la información como son los sistemas informáticos MUISCA Y SIGLO XXI, aunque cuenta con la implementación de una plataforma propia de la agencia SYNERGYSOFT para el control interno de las operaciones, pero aun así es necesario que se deba modernizar los sistemas informáticos y de comunicación.

La agencia de aduana con sede Ipiales carece de medios informáticos más sofisticados para llevar la trazabilidad de sus operaciones, así como de los documentos faltantes o pendientes por los clientes.

En el manual se detallan los procesos de importación y exportación a través de diagramas, en ellos se observan todos los procesos ya antes descritos a lo largo del trabajo, y son de gran importancia porque dan a conocer el paso a paso de las operaciones de manera más simplificada, ayudando al análisis y a obtener una mejor comprensión de todo lo antes dicho para aplicarlo de manera adecuada y realizarlo en el tiempo establecido.

Recomendaciones

Conforme a los resultados obtenidos en el presente trabajo, se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda que el grupo interno de trabajo de la agencia de aduanas tome en consideración la propuesta del manual de procedimientos y lo proporcione a los miembros del grupo, para que de esta manera se pueda capacitar a los nuevos integrantes y prestar un mejor servicio.
- También se hace necesario elaborar dentro de la agencia de aduanas con sede Ipiales un archivo histórico de manera electrónica con el fin de hacer seguimiento y control de las operaciones de comercio exterior realizadas.

  Se debe continuar trabajando en las debilidades y amenazas encontradas en el presente trabajo para mejorar sus procesos, por esta razón es necesario:

- Efectuar una constante capacitación al personal, mejorando el conocimiento de las funciones reales de trabajo, que ayuden en la toma de decisiones y la resolución de problemas.

- Se recomienda mejorar el tiempo de dar respuesta a los procesos aduaneros, a través de la implementación de herramientas informáticas que permitan agilizar la digitación de las declaraciones de imp.0ortación. Adquirir herramientas tecnológicas que permitan una comunicación más fluida con nuestros clientes reduciendo tiempos de transcripciones optimizando los procesos, y Contar con herramientas tecnológicas para ofrecer al cliente una mejor trazabilidad de sus operaciones

- Es necesario que los clientes de la agencia antes de realizar trámites de importación y exportación conozcan los requisitos y puedan analizar la viabilidad de realizar las operaciones de comercio internacional.
- Se recomienda a las entidades disminuir los tiempos de emisión de los certificados y vistos buenos para concluir con los procesos aduanales que requieren estos documentos, así como mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes de registros o licencias de importación.

Referencias

Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1. (2021). *Servicios aduaneros*: https://agenciadeaduanastechcomex.com/

Análisis FODA https://hotmart.com/media/2021/06/725x475-ES-ANALISIS-FODA-copy-1.webp

Banco de Bogotá. (2018). *Glosario de importaciones*. Obtenido de bancodebogota.com: https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/banco-de-bogota/pdf/productos-para-ti/creditos-y-financiacion/leasing/glosario-importaciones.pdf

Banco de la república de Colombia (2021). *Apertura económica de Colombia:* https://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Apertura_econ%C3%B3mica

Dirección de impuestos y aduanas nacionales. (2011). *Decreto No 003568 del 27 de septiembre de 2011*. Bogotá D.C: Normatividad.

Dirección de impuestos y aduana nacionales DIAN. (2012). *Cartilla de exportación.* Bogotá D.C, Colombia : DIAN.

Dirección de impuestos y aduanas nacionales. (2016). *Decreto 390 de 2016 Por el cual se establece la regulación aduanera.* Bogotá D.C.

Direción de impuestos y aduanas nacionales DIAN. (2018). *Cartilla para el importador sobre la solicitud de trato arancelario.* Bogotá D.C, Colombia : DIAN.

Dirección de impuestos y aduanas nacionales. (2019). *Decreto 1165 del 2 de julio de 2019 Por el cual se dictan disposiciones relativas al régimen de aduanas en desarrollo de la Ley 1609 de 2013.* Bogotá D.C: Normatividad.

Dirección de impuestos y aduanas nacionales. (2021). *Decreto 360 de 2021 por el cual se modifica el decreto 1165 de 2019 relativo al régimen de aduanas*. Bogotá D.C: Normatividad.

Dirección de impuestos y aduanas nacionales (2021). *Beneficios y tratamientos especiales del Operador Económico Autorizado (OEA):* https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Documents/3-OEA-Agencia-de-aduanas.pdf

Dirección de impuestos y aduanas nacionales. *(2021). Marco normativo*. https://www.dian.gov.co/aduanas/aspectecmercancias/valoracion_de_mercancias/Marco_normativo/Paginas/default.aspx

Dirección de impuestos y aduanas nacionales. *(2021). Operador económico autorizado.* https://www.dian.gov.co/aduanas/oea/inicio/Paginas/default.aspx

Dirección de impuestos y aduanas nacionales (2021). *Glosario.* https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Paginas/glosario.aspx

Dirección de impuestos y aduanas nacionales (2021). *Normatividad:*https://www.dian.gov.co/Paginas/Inicio.aspx

García Hernández, J. R. (2017). *Manual de Procedimientos del Grupo Interno de Trabajo de Investigación Aduanera, Con Base en la Definición de Situación Jurídica de las Mercancías y de Comercio Exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga Año 2017.* Bucaramanga, Colombia : Universidad De Santander.

Gestión de la calidad. (2008). *ISO- 9001-2008.* https://www.isotools.com.co/iso-9001-2008-requisitos-sistema-gestion-calidad/ Conceptos. *Gestión de calidad*. https://concepto.de/gestion-de-calidad/#ixzz7PePnmxFz

Global: International trade software," 2007.

Gómez Giovanny. (2020, diciembre 1). *Manual de procedimientos: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno*. Recuperado de https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/

Gómez, G. (12 de 2020). *Manual de procedimientos: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno.* Recuperado el 20 de 01 de 2021, de gestiopolis.com: https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno

José Robinson García. H, 2017. Universidad De Santander. Bucaramanga. *Manual de Procedimientos del Grupo Interno de Trabajo de Investigación Aduanera, Con Base en la Definición de Situación Jurídica de las Mercancías y de Comercio Exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga.*

Katherine Rueda, C. *La puesta en marcha del operador económico autorizado en Colombia-Revista 63 l issn 0122-0799.*

Legiscomex.com. (2008). *El texto completo del Decreto 2883 y un documento elaborado por la Dirección de Comercio Exterior de la Unidad de Información Jurídica de Legis, en el que se compara el Decreto 2685 de 1999 con el Decreto 2883 del 2008*: https://www.legiscomex.com/BancoMedios/Documentos%20PDF/comparativo_d_2883_d_2685.pdf

Legiscomex.com. (2008). *Por el cual la Dian extiende los servicios del muisca a las operaciones de comercio:*https://www.legiscomex.com/Documentos/ACT_MUISCA_ADUANA

Mejia, J. C. (2019). *Guía metodológica para la presentación de trabajos de grado en la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables de la universidad de Nariño.* San Juan de Pasto, Colombia : Universaidad de Nariño.

Ministerio del comercio, industria y turismo. (07 de 03 de 2016). *Decreto 390 de 2016.* Recuperado el 18 de 01 de 2021, de mincit.gov.co: https://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-juridica/decretos/decreto-390-de-2016.aspx

Ministerio de comercio, industria y turismo. (2021).https://www.mincit.gov.co/

Mincomercio industria y turismo. Subdirección de diseño y administración de operaciones dirección de comercio exterior. *Manual de procedimientos de inspección física simultánea de mercancías – versión 06.*

Moreno Calderón, W. T. (2017). *Manual de Procesos Logísticos de las Importaciones de Global Support Group S.A.* Bucaramanga, Colombia : Universidad de Santander UDES.

Normes Iso. *(2021). Historia OEA.* https://iso.cat/es/historia-oea/

Organización Mundial de Aduanas. (2021). *Marco de normas Safe de la OMA.* Bruselas, Belgica

Revista: Caribeña de Ciencias Sociales. (2016). *Importancia de los manuales de procedimientos para la mejora de los procesos operativos en las agencias de aduanas ISSN: 2254-7630:*https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/10/aduanas.html

Ris Solutions. Consultoría, desarrollo (2021). *Importancia de los Manuales de Procedimientos en la Gestión Administrativa:* https://rissolutions.com/importancia-de-los-manuales-de-procedimientos-en-la-gestion-administrativa/

Reyes Ponce. A. *administración de empresas teoría y práctica*. México: limusa.

Satiizabal, B. (2012). *Declararión de importación.* Bogotá D.C, Colombia: Dirección de Impuestos y adunas nacionales.

SENAE (Ecuador) y DIAN (Colombia). (2018). *Manual para el procedimiento aduanero CEBAF de San Miguel Ecuador-Colombia Versión actualizada 03.09.2018*

Símbolos para diagramas de procesos *(2022) diagramas* https://diagramaweb.com/simbologia-de-diagrama-de-proceso-2/https://aprendiendocalidadyadr.com/herramientas-analisis-contexto-mefimefe/:~:text=Los%20valores%20de%201%2C0,0%20representan%20una%20posici%C3%B3n%20fuerte

Sistema único de información Normativa SUIN. (08 de 2008). *Decreto 2883 de 2008.* Recuperado el 15 de 01 de 2021, de suin-juriscol.gov.co: http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=149830

Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. *(2008). ISO- 9001-2008.* https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/ISO-9001-2008.pdf

Sistema Unico de Información Normativa SUIN . (02 de 07 de 2019). *Decreto 1165 de 2019: por el cual se dictan disposiciones relativas al régimen de aduanas en desarrollo de la Ley 1609 de 2013*. Obtenido de suin-juriscol.gov.co: http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30036618

Superintendiencia de industria y comercio. (1999). *Decreto 2685 de 1999: Legislación aduanera.* Bogotá D.C: El Ministerio.

Superintendencia de industria y comercio. (2008) *Decreto 2883 de 2008 por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2685 de 1999 y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C: El Ministerio.

Wendy Tatiana Moreno, C. (2017). Universidad de Santander UDES. *Manual de Procesos Logísticos de las Importaciones de Global Support Group S.A.*

Wendy M, Calderón. (2017). *Manual de Procesos Logísticos de las Importaciones*. Global Support Group S.A.

Anexos

Anexos A Formato de entrevista a la gerencia

Formato de entrevista a realizar a la gerencia de la agencia de aduanas Techcomex nivel 1 sede Ipiales.

Nombre:

Cargo:

Fecha:

1 ¿Qué rol cumple un Agente de Aduanas?

2 ¿Cuáles son los beneficios de contratar los servicios de una agencia de aduanas?

3 ¿Qué servicios ofrece la agencia de aduana Techcomex nivel 1y cuál de ellos marca una ventaja competitiva con respecto a las demás agencias?

4 ¿Qué estrategia comercial maneja la agencia de aduana con respecto a la fidelización de sus clientes?

5 ¿Qué hace que un agente de aduana sea más competitivo que otro y cuáles son los factores inciden?

6 ¿Qué tan competitivo son los precios que maneja la agencia para los diferentes trámites de comercio exterior?

7 ¿cómo ve la implementación del operador económico autorizado dentro de la agencia de aduanas?

8 ¿De qué manera cree usted que la competitividad de los agentes de aduana en los procesos aduaneros mejora la actividad productiva de un país?

9 ¿Qué tan importante son los manuales de operaciones dentro de una agencia de aduana?

Anexos B Formato de entrevista servicio al cliente

Formato de entrevista a realizar al servicio al cliente de la agencia de Aduanas Techcomex Nivel 1 sede Ipiales.

Nombre:

Cargo:

Fecha:

1. ¿Cómo la agencia de aduanas maneja el proceso documentación de actuales y nuevos clientes?
2. ¿Qué documentación se requiere para pertenecer a la agencia de aduana?
3. ¿Cómo la agencia maneja el proceso de Facturación?
4. ¿Cuál es el manejo de la agencia de aduana para el proceso de archivo de documentación?
5. ¿Cómo se maneja la comunicación y relación con los clientes?
6. ¿Cuáles son los medios de difusión para atraer nuevos clientes a la agencia de aduanas?
7. ¿Qué medios informáticos se utiliza para registrar información de la agencia de aduanas?

Anexos C Formato entrevista parte operativa

Formato de entrevista para la parte operativa de la Agencia de aduanas Techcomex nivel 1 sede Ipiales.

Nombre:

Cargo:

Fecha:

1. ¿Cuáles son los procesos que se realizan para la exportación de mercancías?
2. ¿Cuáles son los procesos que se realizan para la importación de mercancías?
3. ¿Cómo es el manejo para los procesos de tránsito aduanero?
4. ¿Cuáles son los documentos necesarios para llevar a cabo el proceso de importación y de exportación?
5. ¿Cuál es el tiempo estimado al momento de la nacionalización de mercancías y como cree que afecta al cliente?
6. ¿Cuáles son los sistemas informáticos que se usa dentro de la agencia para el correcto tramite de los procesos aduaneros y que tan eficientes son?
7. ¿Cómo es la comunicación y retroalimentación con el cliente para llevar a cabo los trámites de comercio exterior?
8. ¿Cómo son los procesos de capacitaciones dentro y fuera de la agencia de aduanas y que tan importantes considera que son?
9. ¿Cómo es el proceso de la información para ser presentada ante DIAN?

Aspectos administrativos.

Cronograma de actividades.

Tabla 6*. Cronograma de actividades.*

ACTIVIDADES	Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Definición del tema de investigación	X	X	X																	
Revisión de información secundaria y terciaria			X	X	X	X	X													
Selección de información secundaria y terciaria						X	X	X	X											
Elaboración del documento								X	X	X	X	X								
Revisión y ajuste por parte del asesor académico												X	X	X						
Realizar correcciones sugeridas por asesor académico														X	X					
Revisión y aprobación del anteproyecto por parte del asesor																X	X			
Presentación del anteproyecto ante el Comité Curricular del departamento de economía - UDENAR.																		X	X	

Presupuesto.

Tabla 7. *Presupuesto.*

INGRESOS	**SUBTOTAL**	**TOTAL**
Propios	$4.200.000	
Externos	$0	
TOTAL, INGRESOS		$4.200.000
EGRESOS	SUBTOTAL	TOTAL
Papelería	$500.000	
1 Computador	$1.800.000	
Transporte y viáticos (Pasto- Ipiales)	$1.900.000	
TOTAL, EGRESOS		**$4.200.000**
SUMAS IGUALES		$0