

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR EN LA
AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE
IPIALES 2010-2011**

LUIS DARIO TORRES ACOSTA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2013**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR EN LA
AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE
IPIALES 2010-2011**

LUIS DARIO TORRES ACOSTA

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de
profesional en Comercio Internacional y Mercadeo**

**Docente asesor:
Especialista. YHANCY ELIANA CORAL ROJAS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2013**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad exclusiva de los autores”

Artículo 1 del Acuerdo N° 324 de Octubre 11 de 1966 emanada del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño

Nota de aceptación

YHANCY ELIANA CORAL ROJAS
Asesor

JAVIER ENRIQUEZ SAMBRANO
Jurado

CARLOS PAREDES OSEJO
Jurado

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus agradecimientos:

En primer lugar agradezco inmensamente a DIOS por ser mi guía y mi baluarte en todo este proceso de formación.

La gratitud es la memoria del corazón. Por esa razón quiero agradecer a mis padres Elizabeth Acosta Cortez y Ricardo Torres Fierro. Mis hermanos Jhair, Gennifer y Angela Torres Acosta, Mi esposa Stefania Obando e hijo Matías Torres Obando, por estar a mi lado siempre, por su apoyo incondicional por confiar en mis capacidades y permitirme lograr este proyecto de grado en mi vida.

A la universidad de Nariño por brindarme este privilegio de formarme en tan prestigiosa institución. A los docentes que hacen parte de la gran familia del programa Comercio Internacional y Mercadeo, ya que fueron ellos los que encaminaron mi formación profesional con ética y transparencia para asumir los riesgos y las oportunidades que imponga la vida a nivel personal y profesional. Especialmente a la asesora Yhancy Eliana Coral y a los jurados Javier Enríquez Sambrano y Carlos Paredes Osejo, por contribuir con sus valiosos aportes al trabajo de grado y por apoyar a la culminación de este proyecto de vida.

Por otro lado quiero agradecer a mi amiga y compañera Magaly Mueses Castro por todo el apoyo absoluto que me brindo durante el desarrollo de la carrera y el presente trabajo de grado.

Por ultimo quiero darle las gracias a la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. por permitirme afianzar mis conocimientos y poder contribuir en el mejoramiento de la misma.

LUIS DARIO TORRES ACOSTA

DEDICATORIA

De manera muy atenta quiero dedicar este trabajo a mis padres, porque gracias a su perseverancia, ejemplo, dedicación, consejos y esfuerzo hoy podemos celebrar este triunfo. Ellos son la razón de mi vida y por la cual debo seguir luchando en la adquisición de nuevas metas y triunfos en mi vida personal, profesional y laboral.

LUIS DARIO TORRES ACOSTA

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. TITULO	19
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.1.1. Formulación del problema	21
1.2. OBJETIVOS	21
1.2.1. Objetivo general.	21
1.2.2. Objetivos específicos	22
1.3. JUSTIFICACIÓN	22
1.4. MARCO DE REFERENCIA	23
1.4.1. Marco legal.	23
1.4.2. Marco conceptual:	50
1.5. COBERTURA DEL ESTUDIO	56
1.6. DISEÑO METODOLOGICO	58
1.6.1. Tipo de estudio.	58
1.6.2. Método de investigación.	58
1.6.3. Fuentes de información.	59
1.6.4. Instrumentos para la recolección de información.	60
1.7. TIPO DE MUESTRA	61
1.7.1. Muestreo probabilístico (aleatorio).	61
1.7.2. Tamaño de la población	61
2. DIAGNOSTICO DE LA AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CUIDAD DE IPIALES	62
2.1. DIAGNOSTICO DE FACTORES INTERNOS	62
2.1.1. Perfil de la empresa	62
2.1.2. Antecedentes.	62
2.1.3. Historia.	62
2.1.4. Filosofía corporativa de la empresa	63

2.2.	ANÁLISIS INTERNO	63
2.2.1.	Fortalezas	63
2.2.2.	Debilidades:	93
2.2.3.	Factores internos claves:	96
2.3.	ANÁLISIS EXTERNO	99
2.3.1.	Variables ambiente económico:	99
2.3.2.	Variables ambiente competitivo:	103
2.3.3.	Variables de mercadeo	107
2.3.4.	Variables de ambiente político:	111
2.3.5.	Variables ambiente económico	116
2.3.6.	Variables ambiente competitivo:	120
2.3.7.	Variables de mercadeo:	122
2.3.8.	Variables de ambiente político:	123
2.4.	MATRIZ DOFA.	130
2.5.	MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO DE ADUANIMEX S.A.	133
3.	PERCEPCIÓN QUE TIENE EL USUARIO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR LA AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE IPIALES.	145
4.	ANALISIS DE HERRAMIENTAS QUE CONLLEVEN AL MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE SALIDA DE MERCANCÍAS EN LA AGENCIA DE ADUANAS ADUNAIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE IPIALES.	157
4.1.	ANÁLISIS DE ENCUESTAS APLICADAS	165
5.	REALIZAR UN ANÁLISIS DE LAS DIFERENTES FASES Y PRINCIPALES FALENCIAS DEL PROCESOS DE IMPORTACIÓN EN LAS QUE INCURRE LA AGENCIA DE ADUNAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE IPIALES.	169
5.1.	CONCEPTO DE IMPORTACIÓN Y PROCESO DE IMPORTACIÓN EN COLOMBIA	171
5.1.1.	Pasos de una importación:	171

5.1.2.	Manejo operativo importaciones:	182
5.1.3.	Falencias en el proceso operativo de importaciones donde incurre ADUANIMEX S.A.:	194
6.	ELABORAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR EN LA AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE IPIALES.	196
	CONCLUSIONES	199
	RECOMENDACIONES	201
	BIBLIOGRAFIA	202
	NETGRAFIA	204
	ANEXOS	208

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Infracciones aduaneras de las agencias de aduanas y sanciones aplicables.	38
Cuadro 2. Infracciones aduaneras en materia de valoración de mercancías y sanciones aplicables	43
Cuadro 3. Infracciones aduaneras de los declarantes en el regimen de importacion y sanciones aplicables	45
Cuadro 4. Infracciones aduaneras de los declarantes en el régimen de exportación y sanciones aplicables.	47
Cuadro 5. Carga financiera.	84
Cuadro 6. Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI) ADUANIMEX S.A.	98
Cuadro 7. IPC Colombia 2011.	102
Cuadro 8. Evolución actual de la inflación 2012 en Colombia.	102
Cuadro 9. Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE) ADUANIMEX S.A.	129
Cuadro 10. Servicio al usuario	137
Cuadro 11. Sucursales ADUANIMEX S.A., INTER STAFF, AGECOLDEX S.A.	141
Cuadro 12. Matriz del Perfil Competitivo (MPC) de ADUANIMEX S.A.	143
Cuadro 13. Nivel de satisfacción ante la atención telefónica prestada por la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.	145
Cuadro14. Nivel de satisfacción ante la respuesta los correos electrónicos por parte de la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.	146
Cuadro15. Nivel de satisfacción ante la atención que la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales da a los requerimientos o necesidades.	147

Cuadro16.	Nivel de satisfacción ante la agilidad de las operaciones en exportaciones que ofrece la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.	148
Cuadro 17.	Etapas en la que se presenta inconvenientes en el proceso de exportaciones.	149
Cuadro18.	Información oportuna en el trámite de exportación.	150
Cuadro19.	Nivel de satisfacción por la agilidad en el proceso de importaciones.	150
Cuadro 20.	Etapas en las que se tiene inconvenientes en el proceso de importación.	151
Cuadro 21.	Información oportuna sobre el trámite de importación.	152
Cuadro 22.	Nivel de satisfacción por la atención de quejas y reclamos.	153
Cuadro 23.	Motivos por los cuales trabaja con ADUANIMEX S.A. Nivel 1.	154
Cuadro 24.	Satisfacción en el servicio prestado por ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.	155
Cuadro 25 .	Uso de un sistema informático propio para la elaboración de la SAE.	158
Cuadro 26.	Utilización del sistema MUISCA directamente para la elaboración de la SAE por parte de las Agencias.	158
Cuadro 27.	Conocimiento por parte de las Agencias de Aduanas, acerca de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR que la DIAN brinda para diligenciar y validar los diferentes formatos que deben remitirse ante esta entidad.	159
Cuadro 28.	Información y capacitación suficiente por parte de la DIAN para utilizar el PREVALIDADOR.	160
Cuadro 29.	Agencias de Aduanas que han utilizado la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR que la DIAN brinda para la elaboración de la SAE.	161
Cuadro 30.	Forma de utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR.	162

Cuadro 31. Deficiencias que puede ocasionar la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR.	163
Cuadro 32. Ventajas que puede obtener con la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR.	164
Cuadro 33. Plan de mejoramiento.	197

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Principales productos de exportación (2010 – enero 2012).	124
Gráfica 2. Principales destinos enero 2012.	124
Gráfica 3. Nivel de satisfacción a la atención telefónica dada por ADUANIMEX.	145
Gráfica 4. Nivel de satisfacción a la respuesta de correos electrónicos.	146
Gráfica 5. Nivel de satisfacción por requerimientos y necesidades.	147
Gráfica 6. Nivel de satisfacción por la agilidad de las operaciones en exportaciones.	148
Gráfica 7. Etapas en las que se presentan inconvenientes en el proceso de exportación.	149
Gráfica 8. Información oportuna en el trámite de exportación.	150
Gráfica 9. Nivel de satisfacción por la agilidad en proceso de importaciones.	151
Gráfica 10. Etapas en las que se presenta inconvenientes en el proceso de importación.	152
Gráfica 11. Información oportuna sobre el trámite de importación.	153
Gráfica 12. Nivel de satisfacción por quejas y reclamos.	154
Gráfica 13. Motivos por los cuales se trabaja con ADUANIMEX S.A. Nivel 1.	155
Gráfica 14. Satisfacción por el servicio prestado a nivel general.	156
Gráfica 15. Uso de un sistema informático propio para la elaboración de la SAE.	158
Gráfica 16. Utilización del sistema MUISCA directamente para la elaboración de la SAE por parte de las Agencias.	159
Gráfica 17. Agencias de Aduanas que conocen acerca de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR que la DIAN brinda para diligenciar y validar los diferentes formatos que deben remitirse ante esta entidad.	160

Gráfica 18. Información y capacitación suficiente por parte de la DIAN para utilizar el PREVALIDADOR.	161
Gráfica 19. Agencias de Aduanas que han utilizado la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR que la DIAN brinda para la elaboración de la SAE.	162
Gráfica 20. Forma de utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR.	163
Gráfica 21. Deficiencias que puede ocasionar la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR.	164
Gráfica 22. Ventajas que puede obtener con la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR.	165

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Mapa ubicación geográfica del municipio de Ipiales.	56
Figura 2. Estructura organizacional Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.	72
Figura 3. Certificaciones Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1.	74
Figura 4. Presentación página Web ADUANIMEX S.A. Nivel 1.	75
Figura 5. Inflación en Colombia 2011.	101
Figura 6. Alianzas estratégicas ADUANIMEX S.A.	106
Figura 7. Mapa localización Ipiales Colombia- Tulcán Ecuador.	110
Figura 8. Tasa representativa del mercado 2011 (TRM).	116
Figura 9. Tasa representativa del mercado 2012 (TRM).	117
Figura 10. Tasa Representativa del Mercado (TRM) comparativo de los años 2011-2012.	117
Figura 11. Balanza comercial Colombiana 2005-2012.	123
Figura 12. Matriz DOFA	131
Figura 13. Flujograma importación en Colombia.	170
Figura 14. Incoterms	173
Figura 15. Flujograma manejo operativo de importaciones empresa ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.	181

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Encuesta percepción del usuario ante el servicio prestado por ADUANIMEX S.A.	209
Anexo 2. Usuarios Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.	212
Anexo 3. Agencias de Aduanas registradas en el municipio de Ipiales.	213
Anexo 4. Formato de encuesta.	215
Anexo 5. Tabulación encuesta realizada Agencias de Aduanas en el municipio de Ipiales y usuarios de ADUANIMEX S.A.	218
Anexo 6. Lista de chequeo Importaciones	222
Anexo 7. Control de sellos y precintos	224
Anexo 8. Autorización de no reconocimiento de las mercancías para su descripción en las declaraciones de importación.	225
Anexo 9. Remisión de documentos.	227
Anexo 10. Lista de chequeo VUCE.	228
Anexo 11. Control solicitudes VUCE.	229
Anexo 12. Reporte estado de negocios.	230
Anexo 13. Acta reconocimiento de mercancías.	231
Anexo 14. Instrucciones plan vallejo.	232
Anexo 15. Formato relación correcciones y legalizaciones.	233
Anexo 16. Reporte de Temporales.	234
Anexo 17. Control de préstamo del archivo.	235
Anexo 18. Carta empresa	236

RESUMEN

Los planes de mejoramiento, son instrumentos que consolidan el conjunto de acciones que se requieren para poder corregir deficiencias que se encuentran dentro de los procesos o sistemas, esto se realiza mediante una autoevaluación como base para la definición de un programa de mejoramiento a partir de los objetivos definidos.

El objetivo del presente estudio está encaminado a realizar un plan de mejoramiento en el área de comercio exterior, el cual tiene como propósito mejorar los procesos que se dan dentro de la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. en la ciudad de Ipiales, es por ello que para el desarrollo del mismo se plantean como objetivos específicos: Realizar un diagnóstico dentro de la empresa, ello con el fin de analizar cuál es la situación actual de ADUANIMEX S.A.; conocer la percepción que el usuario tiene frente al servicio prestado, analizar herramientas que conlleven al mejoramiento en el proceso de salida de mercancías, estudiar las diferentes fases y principales falencias del proceso de importación.

A través del plan de mejoramiento en el área de comercio exterior dentro de la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. se propone mejorar los procesos dentro de esta, con el fin de prestar un servicio integral, eficaz y óptimo a la vanguardia con el cambio continuo presente en el entorno; el cual contribuya a optimizar el servicio prestado por la empresa y la competitividad de la misma.

De acuerdo al estudio del mercado realizado, se pudo observar que los usuarios aun presentan problemas en los procesos, lo cual conduce a una ineficiente utilización del tiempo y por ende pérdida de liquidez, es por ello que mediante el plan de mejoramiento se propone realizar cambios a los procesos, conducentes a la minimización de errores y a la agilización de las operaciones.

La implementación de programas, como lo es el sistema PREVALIDADOR hacen eficiente la operación de salida de mercancías, ello contribuye a minimizar los errores cometidos optimizando las actividades. Por su parte la importancia sobre el análisis de las falencias presentes en el proceso de importación dentro de la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A., radica en hacerlo más rápido y efectivo, cuya finalidad es prestar un servicio de calidad hacia el usuario, para ello se elaboró un estudio a los 32 usuarios de la empresa, con el fin de conocer el nivel de satisfacción de los mismos y detectar deficiencias presentes.

ABSTRACT

The improvement plans are tools that consolidate the set of actions that are required to correct deficiencies found within the processes or systems, this is done through self-assessment as a basis for the definition of a breeding program from the objectives.

The aim of the present study is aimed at a plan for improvement in the area of foreign trade, which aims to improve the processes that occur within the Customs Agency ADUANIMEX SA in the city of Ipiales is why for its development are presented as specific objectives: Conduct an assessment within the company, this in order to analyze what is the current situation ADUANIMEX SA; meet the user's perception has compared to the service provided, analyze tools that lead to improvement in the goods issue process, study the different phases and major shortcoming of the import process.

Through the improvement plan in the area of foreign trade within the Customs Agency ADUANIMEX SA aims to improve the processes within this, in order to provide a comprehensive, efficient and optimal at the forefront with this continuous change in the environment, which helps to optimize the service provided by the company and the competitiveness of it.

According to the market survey, it was observed that users still have problems in the process, which leads to inefficient use of time and therefore loss of liquidity, which is why using the proposed improvement plan changes to processes, leading to fewer errors and streamlining operations.

The implementation of programs, such as make efficient system operation PREVALIDADOR goods issue, this helps to minimize errors by optimizing the activities. Meanwhile the importance of the analysis of the shortcomings present in the import process within the Customs Agency ADUANIMEX SA, lies in doing it faster and more effective, which aims to provide a quality service to the user, for it was developed a study at 32 enterprise users, in order to know the level of satisfaction of these and identify gaps present.

INTRODUCCIÓN

La función de las Agencias de Aduana, se constituye en una actividad de gran importancia en el proceso logístico de una importación o exportación cada vez que los empresarios realicen estas operaciones deben acudir a estos agentes.¹

Las empresas constituyen pilares fundamentales en la economía de un país, es por ello que se debe de desarrollar programas eficientes, que contribuyan a la optimización de la prestación del servicio, como medios para alcanzar la competitividad y estabilidad social y económica de la comunidad en general.

La competitividad es cada vez más fuerte, en donde las empresas deben de realizar estudios constantes para poder sobresalir y aún más para poder ofrecer servicios de calidad en aras de satisfacer a sus clientes; es por ello que mediante el presente estudio se desarrolla un plan de mejoramiento en el área de comercio exterior en la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. en la ciudad de Ipiales; el cual contribuya a la optimización de sus procesos, generando estabilidad y solides empresarial.

En este orden de ideas y para el desarrollo del presente estudio se presentan una serie de parámetros los cuales son necesarios para la elaboración del mismo, estos se describen mediante 5 capítulos los cuales se explica a continuación.

En el capítulo I se realiza un diagnostico a nivel interno y externo de la agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A., en la ciudad de Ipiales, para conocer la posición en la cual se encuentra. En el capítulo II se analiza la percepción de los usuarios frente al servicio prestado, en donde se detectan las falencias presentes en los procesos del área de comercio exterior.

Consecuentemente con esto en el capítulo III se analizan las herramientas necesarias, tales como el sistema PREVALIDADOR, el cual conlleve al mejoramiento en el proceso de salida de mercancías, esto desarrolla, con el motivo de satisfacer al usuario, optimizando el nivel de calidad del servicio ofertado por la empresa.

En el capítulo IV, se realiza un análisis de las diferentes fases y las principales falencias del proceso de importación en las que incurre la Agencia ADUANIMEX S.A., en donde se desarrolla un replanteamiento de actividades, el cual conduzca a hacer efectivo el procedimiento y de esta manera hacerlo más ágil y oportuno.

¹ Función de las agencias de aduana. Disponible en: www.proexport.com.co

En el capítulo V se lleva a cabo la elaboración del plan de mejoramiento en el área de comercio exterior de ADUANIMEX S.A., en donde se detallan los objetivos, las estrategias, tácticas, tiempo, los responsables, los costos y el indicador para cada uno.

Finalmente se dan a conocer las conclusiones y las recomendaciones, fundamentadas en resultados del estudio realizado, estas respaldan el porqué del plan de mejoramiento en el área de comercio exterior en la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A., en la ciudad de Ipiales, como un medio para lograr la estabilidad y solides empresarial mediante la optimización de los procesos; lo cual conduce a la competitividad, seguido a esto se presenta la bibliografía correspondiente, netgragia y los anexos, los cuales han sido soportes necesarios para la elaboración del presente plan de mejoramiento en el área de comercio exterior.

1. TITULO

“PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR EN LA AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE IPIALES 2010-2011”

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años las tendencias del Comercio Exterior se han sustentado básicamente en la Globalización y el desarrollo de bloques regionales a nivel mundial destacando la importancia de las firmas de los tratados y acuerdos comerciales en diversas partes del mundo, lo cual involucra el manejo de aspectos relacionados con: El manejo de la Logística Internacional, el desarrollo de la Formulación y Evaluación de Proyectos de Exportación e Importación, la Legislación Internacional, El conocimiento de Procesos Aduaneros y las Técnicas y Estrategias para realizar una Negociación Internacional; así como el manejo e implementación del Comercio Electrónico a nivel mundial.²

El comercio presenta, desde luego, dos aspectos o facetas esenciales, a las cuales debe atenderse para lograr tener una idea muy clara de esta fundamental actividad social: El aspecto económico y el jurídico-legal. Desde el punto de vista económico se ha considerado el comercio como: el conjunto de operaciones de intercambio de bienes y servicios que se requieren para la satisfacción de las necesidades de la sociedad en general, y de los seres humanos en particular.³

Desde el punto de vista jurídico, el comercio se conceptúa como la actividad por medio de la cual las personas realizan actos de intercambio de bienes y servicios, con el propósito de lucro, y de cuyas actividades se generan derechos y obligaciones que son legalmente exigibles.

Por esta razón los actos de comercio, cualquiera que sea el alcance y contenido de estos, requieren de cómo mínimo una regulación jurídica y legal, ya que solamente a través de la observación de los preceptos jurídicos, estos actos pueden tener certeza, confiabilidad reiteración y permanencia entre las partes y entre las naciones.⁴

Nuestro país no se ha quedado atrás con la creación y ejecución de un nuevo ordenamiento jurídico aduanero, ya que se consagra una reforma en materia de

² Tendencias del comercio internacional. Disponible en: <http://colombiainternacional.uniandes.edu.co>

³ Facetas de comercio exterior. Disponible en: Martínez Vera, Rogelio. Legislación del comercio exterior

⁴ Actos de comercio exterior. Disponible en: McGraw Hill. Segunda edición. Serie jurídica

legislación aduanera colombiana. Esta modificación surge de la necesidad de ofrecer un entorno jurídico más transparente y estable a exportadores e importadores; esto mediante las agencias de aduanas cuya función principal es actuar como colaboradores ante las autoridades aduaneras en el cumplimiento de las normas legales relacionadas con los procedimientos aduaneros y las actividades de comercio exterior⁵.

Cabe destacar que las agencias de aduana contienen responsabilidades inherentes tales como la información clara y precisa, es por ello que esta debe estar contenida en cada uno de los documentos que son presentados ante la DIAN. De este modo se hace necesario evaluar a fondo los procesos y la manera de cómo son llevados a cabo por parte los encargados de dicha función.

De esta manera la importancia en el buen funcionamiento de los procesos de comercio exterior radica en desarrollar nuevas estrategias en las organizaciones, en este caso en las agencias de aduana, las cuales efectúen mejoras que conlleven la buena atención al usuario y a la optimización del servicio de agenciamiento aduanero.

La agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales, se caracteriza por ser una empresa que se dedica a la prestación del servicio de intermediación aduanera a personas jurídicas que desarrollan procesos de compra y venta de productos en mercados extranjeros, por lo cual ADUANIMEX S.A. forma parte fundamental para este tipo de procesos; pero se hace necesario evaluar e identificar problemas en el área de comercio exterior, los cuales generan retrasos y complicaciones en el pleno desarrollo de la prestación del servicio hacia los usuarios.

En consecuencia a esto la oportunidad para ofrecer un servicio de calidad, que a su vez permita una mayor agilidad en dichas actividades, se deben desarrollar estrategias que conlleven al mejoramiento de las operaciones realizadas por el área de comercio exterior, y que a su vez contribuya a generar estabilidad, crecimiento y competitividad de la empresa ADUANIMEX S.A. NIVEL 1.

De lo contrario la empresa ADUANIMEX S.A. NIVEL 1, perderá competitividad y participación en el mercado, al no desarrollar los esfuerzos necesarios que impliquen la satisfacción continua del usuario, la estabilidad y crecimiento de la agencia.

Por tal motivo se acude a desarrollar un Plan de Mejoramiento en la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1, cuyo principal objetivo va encaminado a mejorar los procedimientos llevados a cabo por el área de comercio exterior, en

⁵ Agencias de aduana. Disponible en: <http://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2008/08/15/agencias-de-aduana>.

donde se analice de manera detallada los factores que están implicados en el funcionamiento de las operaciones; de manera que contribuya a generar sostenibilidad, competitividad y crecimiento de ADUANIMEX S.A., mediante la prestación optima del servicio.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cuáles son las características que se deben de tener en cuenta para realizar el plan de mejoramiento en el área de comercio exterior en la Agencia de Aduanas **ADUANIMEX S.A. NIVEL 1** en la ciudad de Ipiales?

1.1.2. Sistematización del problema

- ¿A través de qué métodos o herramientas se pueden diagnosticar a la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales?
- ¿Es necesario conocer la percepción del usuario frente al servicio prestado por la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales?
- ¿Es adecuado analizar las herramientas que conlleven al mejoramiento en el proceso de salida de mercancías en la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales?
- ¿Cuáles son las principales falencias existentes en las diferentes fases en el proceso de importación en la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales?
- ¿Es pertinente elaborar un plan de mejoramiento en el área de comercio exterior en la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo general. Realizar un plan de mejoramiento en el área de comercio exterior en la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales 2010-2011.

1.2.2.Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales, con el fin de analizar y conocer la situación actual y trayectoria de la empresa.
- Conocer la percepción que tiene el usuario frente al servicio prestado por la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales.
- Analizar herramientas que conlleven al mejoramiento en el proceso de salida de mercancías en la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales.
- Realizar un análisis de las diferentes fases y principales falencias del proceso de importación en las que incurre la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.
- Elaborar un plan de mejoramiento para el área de comercio exterior en la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales.

1.3.JUSTIFICACIÓN

El presente plan de trabajo es de gran utilidad, ya que busca y pretende encontrar soluciones a los diferentes inconvenientes que se han presentado durante los procesos y servicios del Agenciamiento Aduanero de la empresa ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.

Es por esta razón que se realiza el plan de mejoramiento, cuyo fin es lograr mejoras dentro de los procesos que se llevan a cabo por la empresa, de manera que contribuya a incrementar la productividad, al dirigir a la organización hacia la competitividad realizando cambios continuos mediante la adaptación de los avances tecnológicos.

Para el presente plan de mejoramiento y con el fin de conocer las variables existentes en el entorno se hizo necesario tomar en cuenta el tipo de estudio exploratorio, el cual se aplicó a las empresas usuarias del servicio ofrecido por ADUANIMEX S.A. cuyo fin se enfoca en identificar las principales características sobre el nivel de satisfacción; del mismo modo se aplicó el método de investigación inductivo, analítico y de síntesis.

El presente plan de mejoramiento para el área de comercio exterior en la empresa ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales, posee una serie de ítems a evaluar, como realizar un diagnóstico de la empresa, conocer la percepción que

los usuarios tienen sobre el servicio que se presta, el analizar herramientas las cuales conllevan a la optimización del proceso de salida de mercancías, además de ello se realiza un análisis sobre las diferentes fases y las principales falencias en el proceso de importación.

Para la obtención de los datos necesarios en el desarrollo del presente estudio, se recurrió a la utilización de un instrumento útil como lo es la encuesta, la cual se elaborada mediante un cuestionario, el cual se aplicó a los usuarios de las empresas, con el fin de medir su nivel de satisfacción y analizar el uso del sistema **PREVALIDADOR** por las agencias de aduana; posteriormente se realizó la tabulación de los datos cuantitativos y cualitativos mediante el software Excel.

De esta manera la importancia del **PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR EN LA AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE IPIALES**, radica en realizar análisis sobre la falencias en cada uno de los procesos presentes en el área, de manera que contribuya a satisfacer de manera completa al usuario y optimizar la prestación del servicio; para ello se contó con la colaboración del personal perteneciente a la empresa, tanto funcionarios como directivos, con el fin de estudiar y desarrollar propuestas de mejoramiento.

Es de gran importancia dar a conocer, que el estudio sobre un plan de mejoramiento se lo realizo de manera que contribuya a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización, con el propósito de hacer que la empresa sea más productiva y competitiva en el mercado al cual pertenece en el momento.

Seguido a esto, el presente estudio tuvo como fin, dar a conocer los conocimientos que se han adquirido durante el transcurso de la formación universitaria dentro del alma mater, como una manera para poder obtener el título de profesional en Comercio Internacional y Mercadeo.

El fin de este estudio es contribuir al crecimiento de la empresa mediante el buen servicio a los usuarios de la misma, como un apoyo para agilizar sus operaciones; ello mediante un plan de mejoramiento en el área de comercio exterior en la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales, siendo este una herramienta útil en el desarrollo de la competitividad empresarial, de modo que le permita a la organización mantener una participación sólida en el mercado.

1.4.MARCO DE REFERENCIA

1.4.1.Marco legal. Para dar soporte al presente estudio encaminado a la elaboración de un plan de mejoramiento en el área de comercio exterior en la

Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales 2010-2011, se dará a conocer la normativa requerida que servirá de justificación y proporcionará fundamentos necesarios para su realización.

✓ **Decreto 2685 de 1999.** (Estatuto aduanero)

➤ **Artículo 10. Declarantes.** <Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Podrán actuar ante las autoridades aduaneras como declarantes con el objeto de adelantar los procedimientos y trámites de importación, exportación o tránsito aduanero:

1. Las agencias de aduanas, quienes actúan a nombre y por encargo de los importadores y exportadores.

Las agencias de aduanas son autorizadas para actuar ante las autoridades competentes a nombre y por cuenta de aquél que contrata sus servicios, en cumplimiento de un trámite, solicitud o procedimiento relacionado con una actividad aduanera, en este sentido el plan de mejoramiento es importante, ya que se encamina a realizar un procedimiento el cual conlleva a el conocimiento de todos los parámetros exigidos por la normatividad colombiana.

➤ **Artículo 12. Agencias de aduanas.** <Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Las agencias de aduanas son las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer el agenciamiento aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

Las agencias de aduanas tienen como fin esencial colaborar con las autoridades aduaneras en la estricta aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior para el adecuado desarrollo de los regímenes aduaneros y demás actividades y procedimientos derivados de los mismos.

Conforme con los parámetros establecidos en este decreto, las agencias de aduanas se clasifican en los siguientes niveles:

1. Agencias de aduanas nivel 1.
2. Agencias de aduanas nivel 2.
3. Agencias de aduanas nivel 3.
4. Agencias de aduanas nivel 4.

La agencia de aduanas ADUANIMEX S.A., se caracteriza por ser una agencia nivel 1, lo que refleja confianza, competitividad, transparencia y servicio integral, ofreciendo a los usuarios seguridad en el servicio, es por ello que mediante el presente estudio se pretende realizar una mejora en los procesos, lo cual permita fortalecer y afianzar los lazos comerciales entre usuario y agencia.

➤ **Artículo 13. Prohibición.** <Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Bajo ninguna circunstancia las agencias de aduanas podrán realizar labores de consolidación o desconsolidación de carga, transporte de carga o depósito de mercancías, salvo que se trate de almacenes generales de depósito para el último evento.

➤ Es importante conocer las funciones y obligaciones a las cuales están sometidas las agencias de aduana, ello con el fin de evitar infracciones y sanciones como lo establece el presente decreto; de allí la necesidad de realizar programas que contribuyan al conocimiento y retroalimentación de las mismas, es en este sentido en donde el plan de mejoramiento propuesto cobra importancia, como un apoyo para el discernimiento del conocimiento y la experiencia.

Artículo 14. Requisitos generales de las agencias de aduanas. <Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Para ejercer la actividad de agenciamiento aduanero se deberá cumplir con los siguientes requisitos generales:

1. Estar debidamente constituida como sociedad de naturaleza mercantil o sucursal de sociedad extranjera domiciliada en el país.
2. Tener como objeto principal el agenciamiento aduanero, excepto en el caso de los almacenes generales de depósito.
3. Estar debidamente inscrita en el Registro único Tributario, RUT.
4. Poseer y soportar contablemente el patrimonio líquido mínimo exigido para el respectivo nivel de agencia de aduanas, así:
 - a) Agencia de aduanas nivel 1: Tres mil quinientos millones de pesos (\$3.500.000.000).
 - b) Agencia de aduanas nivel 2: Cuatrocientos treinta y ocho millones doscientos mil pesos (\$438.200.000).
 - c) Agencia de aduanas nivel 3: Ciento cuarenta y dos millones quinientos mil pesos (\$142.500.000).
 - d) Agencia de aduanas nivel 4: Cuarenta y cuatro millones de pesos (\$44.000.000).

Dicho patrimonio deberá mantenerse actualizado en la forma indicada en el artículo 18 del presente decreto.

5. No tener deudas exigibles por concepto de impuestos, anticipos, retenciones, derechos de aduana, intereses, sanciones o cualquier otro concepto administrado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, salvo que exista acuerdo de pago vigente.

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

7. No encontrarse incurso la sociedad, sus socios, accionistas, administradores, representantes legales o sus agentes de aduanas en las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en el artículo 27-6 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 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o un tercero autorizado por esta entidad.

10. Disponer y cumplir con el código de ética a que se refiere el artículo 26 del presente decreto.

11. Obtener la autorización como agencia de aduanas.

Las agencias de aduana están en el deber de cumplir a cabalidad con los requisitos que tanto la norma y entes reguladores del comercio exterior exigen, en pro de construir una imagen corporativa seria y transparente ante los usuarios a quienes se presta el servicio, se propone un plan de mejoramiento en el cual se dan a conocer las actividades que se deben de llevar a cabo para mejorar los diferentes procesos y que a su vez se optimice el servicio a sus usuarios.

➤ **Artículo 15. Requisitos especiales para las agencias de aduanas nivel 1.**
<Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Además de los requisitos generales establecidos en el artículo anterior, las agencias de aduanas nivel 1, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

1. Contar con el comité de control y auditoría a que se refiere el artículo 24 del presente decreto.

2. Garantizar la prestación del servicio de agenciamiento aduanero en todo el territorio nacional, teniendo en cuenta el horario que establezca la Dirección de

Impuestos y Aduanas Nacionales y las demás entidades de control en desarrollo de sus funciones en los puertos, aeropuertos y pasos de frontera.

3. Mantener a disposición del público una página Web donde se garantice el acceso a la siguiente información:

a) Estados financieros.

b) Identificación de los representantes legales, gerentes, administradores, agentes de aduanas y auxiliares autorizados para actuar ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, junto con un extracto de las hojas de vida destacando su experiencia o conocimiento en comercio exterior.

c) Relación de los servicios ofrecidos al público.

4. Acreditar la designación y mantenimiento del empleado encargado de cumplir la función a que se refiere el párrafo del artículo 26 del presente decreto.

5. Disponer de los manuales a que se refiere el artículo 27 del presente decreto.

Las agencias de aduana en su función no se deben de limitar meramente a cumplir requisitos de índole tributario, cambiario y aduanero, ya que, además de ello deben de efectuar los requerimientos exigidos por los usuarios y el mercado cambiante al cual se enfrenta, para ello se debe de desarrollar una serie de programas encaminados al fortalecimiento de la calidad del servicio.

➤ **Artículo 17. Documentos que se deben presentar para obtener la autorización o renovación como agencia de aduanas.**

<Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> El representante legal de la persona jurídica que pretenda obtener la autorización o renovación para ejercer la actividad de agenciamiento aduanero, deberá presentar los siguientes documentos:

1. Solicitud de autorización o renovación debidamente suscrita por el representante legal.

2. Certificado de existencia y representación legal de la respectiva persona jurídica, expedido por la Cámara de Comercio.

3. Relación de los nombres e identificación de las personas que pretendan acreditar como agentes de aduanas y auxiliares.

4. Hojas de vida del personal directivo, de las personas que actuarán como agentes o auxiliares ante las autoridades aduaneras y de la persona responsable del cumplimiento del código de ética, para el caso de las agencias de aduanas

nivel 1, de acuerdo con las especificaciones que establezca la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

5. Copia de los estatutos societarios.

6. Estados financieros y demás soportes que acrediten el patrimonio líquido requerido, según el nivel de la agencia de aduanas.

7. Los manuales señalados en el artículo 27 del presente decreto, para el caso de las agencias de aduanas nivel 1.

Las agencias de aduana para ejercer sus funciones ante la autoridad aduanera, deben de cumplir con una serie de parámetros, los cuales las facultan como entidades seguras en la prestación del servicio; el plan de mejoramiento y su implementación en la empresa ADUANIMEX S.A., contribuye a conocer y controlar las medidas la cuales se deben de adoptar en función a la calidad y seguridad en sus actividades.

➤ **Artículo 18. Patrimonio líquido mínimo.**

<Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> El patrimonio líquido a que se refiere el numeral 4 del artículo 14 del presente decreto y el párrafo del mismo artículo, se determina restando del patrimonio bruto poseído por la persona jurídica el monto de los pasivos a cargo de la misma. Para estos efectos, no se tendrán en cuenta aquellos activos representados en casa o apartamento destinados a vivienda o habitación, inmuebles rurales, vehículos, muebles y enseres que no estén vinculados a la actividad de agenciamiento aduanero, obras de arte e intangibles.

Los valores del patrimonio líquido mínimo señalados en este decreto serán reajustados anuales y acumulativamente en forma automática a 31 de diciembre de cada año, de acuerdo con lo establecido en los artículos 868 y 869 del Estatuto Tributario.

Las agencias de aduanas deberán mantener debidamente actualizado el patrimonio líquido mínimo señalado en el numeral 4 del artículo 14 del presente decreto y en el párrafo del mismo artículo, mientras se encuentre vigente su autorización. Cuando la agencia de aduanas reduzca el patrimonio líquido mínimo en un monto superior al veinte por ciento (20%) se cancelará la autorización, siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 519-1 del presente decreto, sin perjuicio de la aplicación de la sanción establecida en el numeral 2.2 del artículo 485 del presente decreto.

En el evento en que se disminuya el patrimonio líquido mínimo requerido en un monto hasta del veinte por ciento (20%) se deberá subsanar el incumplimiento en

un plazo no superior a dos (2) meses contados a partir de la fecha en que tuvo lugar su afectación. Vencido dicho término sin que se ajuste el patrimonio se cancelará la autorización, siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 519-1 del presente decreto, sin perjuicio de la aplicación de la sanción establecida en el numeral 2.2 del artículo 485 del presente decreto.

El plan de mejoramiento que se propone mediante el presente estudio, está orientado primordialmente a mejorar los procesos del servicio que se ofrece, de tal modo que permita una satisfacción óptima en el usuario y por ende generar liquidez a la empresa, permitiéndole cumplir con los parámetros que la norma exige.

➤ **Artículo 19. Cobertura para el ejercicio de la actividad de agenciamiento aduanero.**

<Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Las agencias de aduanas deberán ejercer la actividad de agenciamiento aduanero de la siguiente manera:

1. Agencia de aduanas nivel 1. Deberá ejercer su actividad en todo el territorio nacional respecto de la totalidad de las operaciones de comercio exterior.
2. Agencia de aduanas nivel 2. Deberá ejercer su actividad en todo el territorio nacional respecto de operaciones sobre las cuales no exista limitación alguna para ejercer el agenciamiento aduanero.
3. Agencia de aduanas nivel 3. Deberá ejercer su actividad exclusivamente en una sola de las jurisdicciones aduaneras de las administraciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Bucaramanga, Cartago, Cúcuta, (Ipiales, Maicao, Manizales, Pereira, Riohacha, Santa Marta, Urabá o Valledupar, y demás administraciones que establezca dicha entidad, respecto de operaciones sobre las cuales no exista limitación alguna para ejercer el agenciamiento aduanero.
4. Agencia de aduanas nivel 4. Deberá ejercer su actividad exclusivamente en una sola de las jurisdicciones aduaneras de las administraciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Arauca, Inírida, Leticia, Puerto Asís, Puerto Carreño, San Andrés, Tumaco o Yopal y demás administraciones que establezca dicha entidad, respecto de operaciones sobre las cuales no exista limitación alguna para ejercer el agenciamiento aduanero.

ADUANIMEX S.A., se caracteriza por ser una agencia de aduanas nivel 1, está facultada para operar en todo el país, de este modo y para el cumplimiento de sus obligaciones de manera óptima, se deben de desarrollar programas que optimicen al eficacia de los procesos, es por ello que mediante el presente estudio se

propone la puesta en marcha de un plan de mejoramiento, el cual ayude a ampliar continuamente la calidad del servicio.

➤ **Artículo 22. Evaluación a agentes de aduanas y auxiliares.**

<Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá, directamente o a través de terceros, realizar evaluaciones de conocimiento técnico a los agentes y auxiliares de las agencias de aduanas para efectos de otorgar la autorización o con posterioridad a ella, cuando lo considere necesario, para verificar la idoneidad profesional y conocimientos en comercio exterior de los mismos.

El conocimiento e información que se tiene es importante, ya que del nivel de discernimiento determina el nivel de calidad y seguridad del servicio que se ofrece, es por ello que la evaluación debe de ser constante, con el fin de analizar el nivel de cognición de las agencias, en este ámbito el plan de mejoramiento forma parte integral, a través del cual se desarrollan actividades encaminadas a la evaluación constante de los procedimientos y del nivel de información dentro de ADUANIMEX S.A.

➤ **Artículo 24. Comité de control y auditoría.**

<Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Las agencias de aduanas nivel 1 deberán constituir como mecanismo de control interno que garantice el ejercicio transparente de su actividad, un comité de control y auditoría que evalúe los sistemas de control interno, garantizando que sean los adecuados y que se cumpla con la finalidad del agenciamiento aduanero.

Entre otras, el comité de control y auditoría, debe cumplir con las siguientes funciones:

1. Verificar que se esté dando estricto cumplimiento a las obligaciones derivadas de la actividad de agenciamiento aduanero.
2. Verificar que los accionistas, administradores, representantes legales, agentes de aduanas y auxiliares sean personas de reconocida solvencia moral.
3. Verificar que los agentes de aduanas y auxiliares autorizados para actuar ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales permanentemente se actualicen y capaciten en relación con el conocimiento técnico para el ejercicio de las actividades propias del agenciamiento aduanero.

4. Verificar que existan y se apliquen los controles adecuados y eficientes para el conocimiento de las personas naturales o jurídicas que contraten sus servicios de agenciamiento aduanero, de forma tal que se garantice la transparencia y la legalidad en las operaciones de comercio exterior que realicen.

5. Verificar que se cumpla con la obligación de reportar ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o a las autoridades competentes las operaciones sospechosas relacionadas con evasión, contrabando, lavado de activos e infracciones cambiarias que se detecten en desarrollo del ejercicio de la actividad de agenciamiento aduanero.

Con el fin de la construcción y sostenimiento de una agencia de aduana eficaz y confiable, se debe de realizar un control y auditoria permanente, en pro de cumplir con todos los procesos legales acreditados a las agencias.

➤ **Artículo 25. Reglas de conducta de los administradores, representantes legales, agentes de aduanas y auxiliares.**

<Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Los representantes legales, administradores de las agencias de aduanas, agentes de aduanas y auxiliares deben obrar no solo dentro del marco de la ley sino dentro del principio de la buena fe y de servicio a los intereses de la función pública, absteniéndose de las siguientes conductas:

1. Facilitar o promover la práctica de cualquier conducta relacionada con evasión, contrabando, lavado de activos o infracciones cambiarias.
2. Obrar en contravención a las disposiciones legales vigentes en materia de comercio exterior.
3. Actuar en contravía de los principios de ética y buenas costumbres en relación con las personas que contratan sus servicios.

Tener bien definido las reglas de conductas en las empresas es favorable, ya que se forma dentro de la misma un ambiente laboral más justo, protegiendo al usuario y a la agencia de aduanas como tal.

Artículo 27. Manuales.

<Artículo modificado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Las agencias de aduanas nivel 1 deberán mantener permanentemente aprobados, actualizados y a disposición de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, los siguientes manuales:

1. Manual de funciones de cada uno de los cargos de la agencia de aduanas, y

2. Manual de procesos de la agencia de aduanas con sus respectivos procedimientos.

Para el desarrollo y crecimiento de las empresas en general a fin de obtener resultados que permitan ordenar, concentrar y sistematizar la información relacionada con el funcionamiento de un área o proyecto en particular, es necesario que la Empresa cuente con herramientas de consulta que integren la información operativa a través de manuales funcionales que le faciliten: La calidad y homogeneidad del trabajo que se realiza, la toma de decisiones, el orden y la mejora administrativa y la certificación en la calidad del servicio que se ofrece.

➤ **Artículo 27-1. Conocimiento del cliente.**

<Artículo adicionado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Con el propósito de protegerse de prácticas relacionadas con lavado de activos, contrabando, evasión y cualquier otra conducta irregular, las agencias de aduanas tienen la obligación de establecer mecanismos de control que les permita asegurar una relación contractual transparente con sus clientes.

En desarrollo de lo anterior, deberán conocer a su cliente y obtener como mínimo la siguiente información debidamente soportada:

1. Existencia de la persona natural o jurídica.
2. Nombres y apellidos completos o razón social.
3. Dirección, domicilio y teléfonos de la persona natural o jurídica.
4. Profesión, oficio o actividad económica.
5. Capacidad financiera para realizar la operación de comercio exterior.

El usuario es una de las partes integrales de una empresa, por tal motivo se debe de analizarlos, ya que ello contribuye a detectar deficiencias presentes por la prestación del servicio y a su vez permite a conocer al usuario.

Artículo 27-2. Obligaciones de las agencias de aduanas.

<Artículo adicionado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Las agencias de aduanas en ejercicio de su actividad, a través de sus representantes legales, administradores, agentes de aduanas o auxiliares tendrán las siguientes obligaciones:

1. Actuar de manera eficiente, transparente, ágil y oportuna en el trámite de las operaciones de comercio exterior ante la autoridad aduanera.
2. Prestar los servicios de agenciamiento aduanero, de acuerdo con el nivel de agencia de aduanas, a los Usuarios de comercio exterior que lo requieran.
3. Suscribir y presentar las declaraciones y documentos relativos a los regímenes de importación, exportación y tránsito aduanero, en la forma, oportunidad y medios señalados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de conformidad con la normatividad vigente.
4. Responder por la veracidad y exactitud de los datos consignados en las declaraciones de importación, exportación, tránsito aduanero y demás documentos transmitidos electrónicamente o suscritos en desarrollo de su actividad, en los términos establecidos en el artículo 27-4 del presente decreto.
5. Liquidar y cancelar los tributos aduaneros y sanciones a que hubiere lugar, de acuerdo con lo previsto en la normatividad aduanera.
6. Contar al momento de presentar las declaraciones de importación, exportación o tránsito, con todos los documentos soporte requeridos.
7. Conservar a disposición de la autoridad aduanera copia de las declaraciones de importación, exportación o tránsito aduanero, de los recibos oficiales de pago en bancos y de los documentos soporte, durante el término previsto en el artículo 121 del presente decreto.
8. Registrar el número y fecha de levante, inmediatamente obtenido, en el original de cada uno de los documentos soporte de la declaración de importación, así como el número y fecha de presentación y aceptación de la declaración de importación.
9. Asistir a la práctica de las diligencias previamente ordenadas y comunicadas por la autoridad aduanera y permitir, facilitar y colaborar con la práctica de las mismas.
10. Informar a la autoridad aduanera y al importador sobre los excesos de mercancías encontrados con ocasión del reconocimiento físico de las mismas,

respecto de las relacionadas en los documentos de transporte, en la factura y demás documentos soporte, o sobre mercancías distintas de las allí consignadas, o con un mayor peso en el caso de las mercancías a granel.

11. Suministrar copia o fotocopia de los documentos soporte que conserve en su archivo, a solicitud del respectivo importador o exportador que lo requiera.

12. Vincular a sus empleados de manera directa y formal cumpliendo con todas las obligaciones laborales, aportes parafiscales incluidos los aportes a la seguridad social por salud, pensiones y riesgos profesionales.

13. Reportar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales 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.

14. Presentar y aprobar las evaluaciones de conocimiento técnico realizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

15. Expedir el carné a todos sus agentes de aduanas y auxiliares según las características y estándares técnicos que señale la autoridad aduanera, el cual podrá ser utilizado únicamente para el ejercicio de la actividad autorizada. Además deberán exigir a sus agentes de aduanas y auxiliares el porte del carné cuando se realicen los trámites correspondientes.

16. Exigir a sus agentes de aduanas que refrenden con su firma cualquier documento relacionado con los trámites de comercio exterior indicando el código de registro asignado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

17. Informar dentro del día hábil siguiente a que esta se produzca, la desvinculación o retiro de sus agentes de aduanas o auxiliares, vía fax, correo electrónico o por correo certificado a la dependencia competente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

18. Contar con la infraestructura de computación, informática y comunicaciones debidamente actualizada conforme a la tecnología requerida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, a efectos de garantizar la debida transmisión electrónica en los regímenes aduaneros y los documentos e información que la entidad determine.

19. Eliminar de la razón o denominación social la expresión “agencia de aduanas” dentro del mes siguiente a la fecha de firmeza de la resolución por medio de la cual se cancela la autorización o se deja sin efecto.

20. Cumplir a cabalidad los acuerdos de pago celebrados con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

21. Informar a la dependencia de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales ante la cual tramitó su autorización el cambio de dirección de su domicilio social principal y el de sus agencias, dentro de los tres (3) días siguientes a su ocurrencia.

22. Mantener los requisitos exigidos para el ejercicio de la actividad de agenciamiento aduanero.

23. Garantizar que los agentes de aduanas y auxiliares que actúen ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se encuentren debidamente autorizados por la agencia de aduanas. Igualmente, que los agentes se encuentren registrados ante dicha entidad.

24. Entregar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o al importador o exportador la documentación que están obligadas a conservar de conformidad con la legislación aduanera, máximo dentro de los cinco (5) días siguientes a su liquidación o cancelación.

25. Asistir a la diligencia de inspección física de mercancías en la hora programada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y demás entidades de control ubicadas en los puertos, aeropuertos y pasos de frontera.

26. Las demás que establezca este decreto y las que señale la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales dentro del ejercicio de sus competencias y funciones.

Para las agencias de aduanas es importante conocer las obligaciones principales, como un punto importante para afianzar buenas relaciones con los empleados y con los usuarios, y sobre todo brindar apoyo a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN en pro de prevenir el contrabando y otros flagelos que hostigan al país, reforzando el rol como agente de aduana que debe de cumplir en función al comercio exterior y comercio internacional.

Artículo 27-3. Reconocimiento de las mercancías.

<Artículo adicionado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Las agencias de aduanas tendrán la facultad de reconocer las mercancías que se someterán al proceso de importación, en zonas primarias aduaneras y zonas francas, con anterioridad a su declaración ante la aduana.

Si con ocasión del reconocimiento de las mercancías las agencias de aduanas detectan mercancías en exceso respecto de las relacionadas en la factura y

demás documentos soporte, o mercancías distintas de las allí consignadas, o con un mayor peso en el caso de las mercancías a granel, deberán comunicarlo a la autoridad aduanera y podrán ser reembarcadas o legalizadas con el pago de los tributos aduaneros correspondientes, sin que haya lugar al pago de suma alguna por concepto de rescate. Para todos los efectos, la mercancía así legalizada se entenderá presentada a la autoridad aduanera.

Todos y cada uno de los procesos son importantes en el cumplimiento de los deberes para ofertar el servicio del agenciamiento aduanero, de este modo se hace imprevisible la aplicación de actividades las cuales conlleven al mejoramiento de los procesos en función de la calidad y seguridad del mismo.

➤ **Artículo 27-4. Responsabilidad de las agencias de aduanas.**

<Artículo adicionado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Las agencias de aduanas que actúen ante las autoridades aduaneras serán responsables administrativamente por las infracciones derivadas del ejercicio de su actividad.

Igualmente, serán responsables por la exactitud y veracidad de la información contenida en los documentos que suscriban sus agentes de aduanas acreditados ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y responderán administrativamente cuando por su actuación como declarantes hagan incurrir a su mandante o usuario de comercio exterior que utilice sus servicios en infracciones administrativas aduaneras que conlleven la liquidación de mayores tributos aduaneros, la imposición de sanciones o el decomiso de las mercancías. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que puedan adelantar los mandantes o usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios contra las agencias de aduanas.

Las agencias de aduana como lo es ADUANIMEX S.A., tienen en su deber responsabilidades, las cuales se deben de cumplir para evitar perjuicios causados por sanciones, de tal manera mediante el presente proyecto se debe de emplear medidas cautelares que minimicen esos riesgos y así evitar las consecuencias del mal manejo de dichas responsabilidades.

Artículo 27-6. Inhabilidades e incompatibilidades.

<Artículo adicionado por el artículo 1 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> No podrá obtener la autorización como agencia de aduanas ni ejercer la actividad de agenciamiento aduanero, aquella sociedad cuyos socios, representantes legales o agentes de aduanas que pretendan actuar ante las autoridades aduaneras, se encuentren incurso en una de las siguientes causales:

1. Haber sido condenado dentro de los cinco (5) años inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud, por delito sancionado con pena privativa de la

libertad, excepto cuando se trate de delitos políticos o culposos que no hayan afectado a la administración pública.

2. Hallarse en interdicción judicial, privado de la libertad, inhabilitado por una sanción disciplinaria o penal, suspendido en el ejercicio de su profesión o excluido de esta.

3. Ser cónyuge, compañero permanente, pariente hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil de funcionarios que desempeñen cargos directivos en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

4. Ser funcionario público.

5. Ser socio, accionista, representante legal o agente de aduanas de otra agencia de aduanas;

6. Haber sido funcionario de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales durante el año inmediatamente anterior a la solicitud de autorización.

7. Haber sido socio, representante legal o representante aduanero de una sociedad de intermediación aduanera o de una agencia de aduanas que haya sido sancionada con la cancelación de su autorización durante los cinco (5) años anteriores a la presentación de la solicitud, o siendo auxiliar o dependiente de la misma, haber participado en la comisión del hecho que dio lugar a la sanción.

Cada agencia de aduanas debe tener como política corporativa, contratar personal idóneo y confiable, para que día a día realice cada uno de los procesos de manera correcta y transparente; construyendo frente a los usuarios y posibles usuarios una buena imagen corporativa y un servicio confiable.

➤ **Artículo 485. Infracciones aduaneras de las agencias de aduanas y sanciones aplicables.** <Artículo modificado por el artículo 6 del Decreto 2883 de 2008. El nuevo texto es el siguiente:> Además de las infracciones aduaneras y sanciones previstas en los artículos 482, 483, y 484 del presente decreto, las agencias de aduanas y los almacenes generales de depósito cuando actúen como agencias de aduanas, serán sancionadas por la comisión de las siguientes infracciones aduaneras

Cuadro 1. Infracciones aduaneras de las agencias de aduanas y sanciones aplicables.

INFRACCIONES ADUANERAS DE LAS AGENCIAS DE ADUANAS Y SANCIONES APLICABLES		
HECHO	SANCION	NORMA
<p>GRAVISIMAS</p> <p>Haber obtenido la autorización como agencia de aduanas mediante la utilización de medios irregulares o con información que no corresponda con la realidad.</p> <p>Prestar sus servicios de agenciamiento aduanero a personas naturales o jurídicas inexistentes.</p> <p>No mantener o no ajustar dentro de la oportunidad legal los requisitos en virtud de los cuales se les otorgó la autorización.</p> <p>Prestar sus servicios de agenciamiento aduanero en operaciones no autorizadas.</p> <p>No cancelar la totalidad de los tributos aduaneros liquidados exigibles.</p> <p>Iniciar actividades sin la aprobación de la garantía requerida por las disposiciones legales.</p> <p>Permitir que actúen como agentes de aduanas ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales personas incursas en alguna de las causales de inhabilidad o incompatibilidad contempladas en el artículo 27-6 del decreto 2685 de 1999.</p> <p>Desarrollar total o parcialmente actividades como</p>	<p>La sanción aplicable por la comisión de cualquier falta gravísima será la de cancelación de la autorización como agencia de aduanas.</p>	<p>ARTÍCULO 485. INFRACCIONES ADUANERAS DE LAS AGENCIAS DE ADUANAS Y SANCIONES APLICABLES.</p> <p>Artículo modificado por el artículo 6 del Decreto 2883 de 2008, publicado en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008. Rige a partir de 6 de septiembre de 2008.</p>

<p> agencia de aduanas estando en vigencia una sanción de suspensión. No informar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales sobre los excesos o las diferencias de mercancías encontradas con ocasión del reconocimiento físico de las mismas. No reportar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales 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. Haber obtenido el levante o la autorización de embarque de la mercancía mediante la utilización de medios fraudulentos o irregulares. Realizar labores de consolidación, desconsolidación de carga, transporte de carga o almacenamiento de mercancía sujeta a control aduanero, salvo que se trate de almacenes generales de depósito para este último evento. Permitir que terceros no autorizados o no vinculados con la agencia de aduanas actúen como agentes de aduanas o auxiliares. Negarse sin justa causa a prestar sus servicios de agenciamiento </p>		
--	--	--

<p>aduanero a usuarios de comercio exterior. No intervenir como agente de aduanas en operaciones de comercio exterior por un término superior a tres (3) meses. Perder la totalidad de sus agentes las evaluaciones de conocimiento técnico que realice la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.</p>		
<p>GRAVES</p> <p>No cumplir con los requerimientos mínimos para el conocimiento del cliente.</p> <p>Ejercer la actividad de agenciamiento aduanero sin cumplir con el requisito del patrimonio líquido mínimo exigido.</p> <p>No contar con la página Web que contenga la información mínima señalada en el numeral 3 del artículo 15 del decreto 2685 de 1999.</p> <p>Adelantar trámites o refrendar documentos ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales utilizando un código diferente al asignado a la agencia de aduanas.</p> <p>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</p>	<p>La sanción aplicable para la falta señalada será de multa equivalente al 1% del valor FOB de las operaciones realizadas con el cliente respecto del cual no se cumplió con los requerimientos mínimos para su conocimiento.</p> <p>La sanción aplicable para la falta señalada será de multa equivalente al 1% del valor FOB de las operaciones realizadas durante el periodo de incumplimiento.</p> <p>La sanción aplicable para las faltas graves señaladas será de multa de cien (100) salarios mínimos mensuales legales vigentes (smmlv).</p>	<p>ARTÍCULO 485. INFRACCIONES ADUANERAS DE LAS AGENCIAS DE ADUANAS Y SANCIONES APLICABLES.</p> <p>Artículo modificado por el artículo 6 del Decreto 2883 de 2008, publicado en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008. Rige a partir de 6 de septiembre de 2008.</p>

<p>riesgos profesionales.</p> <p>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;</p>	<p>La sanción aplicable para la falta grave señalada será de multa equivalente al veinte (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.</p>	
<p>LEVES</p> <p>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 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 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.</p> <p>No informar dentro del día siguiente a que se produzca el hecho, vía fax o correo electrónico o por correo certificado a la dependencia competente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sobre la desvinculación y retiro de las personas que se encuentren inscritas para representar a la sociedad y para actuar ante las autoridades aduaneras.</p> <p>No expedir copia o</p>	<p>La sanción aplicable para las faltas leves será de multa equivalente a veinte salarios mínimos mensuales legales vigentes (20 smmlv). La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales sancionará con multa equivalente a quinientos salarios mínimos mensuales legales vigentes (500 smmlv.) a las siguientes personas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Lo anterior sin perjuicio de las acciones penales a que haya lugar.</p> <p>La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales sancionará con multa equivalente a</p>	<p>ARTÍCULO 485. INFRACCIONES ADUANERAS DE LAS AGENCIAS DE ADUANAS Y SANCIONES APLICABLES.</p> <p>Artículo modificado por el artículo 6 del Decreto 2883 de 2008, publicado en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008. Rige a partir de 6 de septiembre de 2008.</p>

<p>fotocopia de los documentos soporte que conserve en su archivo, a solicitud del importador o exportador que lo requiera. No mantener permanentemente aprobados, actualizados y a disposición de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales los manuales señalados en el artículo 27 del decreto 2685 de 1999.</p>	<p>cincuenta salarios mínimos mensuales legales vigentes (50 smmlv.) 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 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o a los importadores o exportadores, dentro del término legalmente establecido, los documentos que de conformidad con la normatividad aduanera se encuentren obligados a conservar.</p>	
--	--	--

Fuente: Infracciones aduaneras de las agencias de aduanas y sanciones aplicables. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1999/decreto_2685_1999_pr020.html#485

➤ **Artículo 499. Infracciones aduaneras en materia de valoración de mercancías y sanciones aplicables.** <Artículo modificado por el artículo 46 del Decreto 1232 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Las infracciones aduaneras en materia de valoración aduanera y las sanciones aplicables por su comisión son las siguientes:

Cuadro 2. Infracciones aduaneras en materia de valoración de mercancías y sanciones aplicables

INFRACCIONES ADUANERAS EN MATERIA DE VALORACIÓN DE MERCANCÍAS Y SANCIONES APLICABLES		
HECHO	SANCION	NORMA
No presentar la Declaración Andina del Valor o presentar una que no corresponda a la mercancía declarada o a la Declaración de Importación de que se trate.	La sanción aplicable será del cinco por ciento (5%) del valor en aduana de la mercancía. Cuando esta infracción se detecte durante el proceso de inspección no procederá el levante hasta que el importador presente la Declaración Andina del Valor y pague la sanción indicada.	ARTÍCULO 499. INFRACCIONES ADUANERAS EN MATERIA DE VALORACIÓN DE MERCANCÍAS Y SANCIONES APLICABLES.
Presentar una Declaración Simplificada del Valor, incumpliendo los requisitos establecidos para ella.	La sanción aplicable será del cinco por ciento (5%) del valor en aduana de las mercancías. El importador que no cancele esta sanción en la oportunidad legal establecida, quedará inhabilitado para presentar la Declaración Simplificada del Valor, durante el año siguiente contado a partir de la ejecutoria del acto administrativo que imponga la sanción.	Artículo modificado por el artículo 46 del Decreto 1232 de 2001.
Declarar una base gravable inferior al valor en aduana que corresponda, de conformidad con las normas aplicables.	La sanción aplicable será del cincuenta por ciento (50%) de la diferencia que resulte entre el valor declarado como base gravable para las mercancías importadas y el valor en aduana que corresponda de conformidad con las normas aplicables. La sanción prevista en este inciso solo se aplicará cuando se genere un menor pago de tributos. En el caso de importaciones temporales en desarrollo de Sistemas Especiales de Importación - Exportación de materias primas e insumos de que tratan los artículos 172 y 173 literal b) del Decreto Ley 444 de 1967, la sanción aplicable será del cincuenta por ciento (50%) de la diferencia que resulte entre el valor en aduanas declarado para las mercancías importadas y el que corresponda de conformidad con las normas aplicables.	Modificado por el artículo 8 del Decreto 4431 de 2004, publicado en el Diario Oficial No. 45.778 de 31 de diciembre de 2004. Rige a partir del 1o de febrero de 2005. Modificado por el artículo 5 del Decreto 1161 de 2002, publicado en el Diario Oficial No. 44.823, de 04 de junio de 2002.
Presentar la Declaración de Corrección a que se refiere el artículo 252 del decreto 2685 de 1999. Cuando hayan transcurrido más de seis meses, incluidas las prórrogas concedidas por la autoridad aduanera, contados desde la fecha de la presentación y aceptación de la Declaración de Importación inicial, en las situaciones previstas en los literales a) y b), o cuando haya transcurrido	La sanción aplicable será el diez por ciento (10%) de la diferencia que resulte entre el valor declarado provisionalmente y el valor definitivo que determine el importador o la autoridad aduanera, por cada mes o fracción de mes transcurrido desde la fecha de vencimiento de los plazos establecidos, sin que esta pueda exceder el cien por ciento (100%) de dicha diferencia.	

<p>más de un mes contado a partir de la fecha de notificación oficial del valor en aduana definitivo, para el caso de que trata el literal c) del citado artículo.</p> <p>No presentar la Declaración de Corrección a que se refiere el artículo 252 del decreto 2685 de 1999.</p> <p>No presentar el respectivo contrato cuando se declare el valor provisional de que tratan los literales a) y b) del artículo 252 del decreto 2685 de 1999.</p> <p>No suministrar o hacerlo en forma extemporánea, inexacta o incompleta, la información o pruebas requeridas con el fin de determinar el valor en aduana de las mercancías.</p>	<p>La sanción aplicable será el treinta por ciento (30%) de la diferencia que resulte entre el valor declarado provisionalmente, de conformidad con el artículo de este decreto y el valor en aduana establecido por la autoridad aduanera, por cada mes o fracción de mes transcurrido desde la fecha de vencimiento.</p> <p>La sanción aplicable será de veinte (20) salarios mínimos legales mensuales vigentes.</p> <p>La sanción aplicable será de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes por cada requerimiento incumplido.</p>	
--	--	--

Fuente: Infracciones aduaneras en materia de valoración de mercancías y sanciones aplicables. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1999/decreto_2685_1999_pr021.html#499

➤ **Artículo 482. Infracciones aduaneras de los declarantes en el régimen de importación y sanciones aplicables.** <Artículo modificado por el artículo 38 del Decreto 1232 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Las infracciones aduaneras en que pueden incurrir los declarantes del régimen de importación y las sanciones asociadas a su comisión son las siguientes:

Cuadro 3. Infracciones aduaneras de los declarantes en el regimen de importacion y sanciones aplicables

NFRACCIONES ADUANERAS DE LOS DECLARANTES EN EL REGIMEN DE IMPORTACION Y SANCIONES APLICABLES		
HECHO	SANCION	NORMA
<p>GRAVISIMAS</p> <p>Sustraer y/o sustituir mercancías sujetas a control aduanero.</p>	<p>La sanción aplicable será de multa equivalente al ciento por ciento (100%) del valor en aduana de la mercancía sustraída o sustituida.</p> <p>Cuando el declarante sea una Sociedad de Intermediación Aduanera, Usuario Aduanero Permanente, o un Usuario Altamente Exportador, 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 cancelación de la respectiva autorización, reconocimiento o inscripción, sin perjuicio del pago de los tributos aduaneros correspondientes a la mercancía que fue objeto de sustracción o sustitución.</p>	<p>ARTICULO 482. INFRACCIONES ADUANERAS DE LOS DECLARANTES EN EL REGIMEN DE IMPORTACION Y SANCIONES APLICABLES.</p> <p>Artículo modificado por el artículo 38 del Decreto 1232 de 2001. El nuevo texto es el siguiente: Las infracciones aduaneras en que pueden incurrir los declarantes del régimen de importación.</p> <p>Expresión 'Sociedad(es) de Intermediación Aduanera' sustituida por la expresión "Agencia(s) de aduanas" por el artículo 10 del Decreto 2883 de 2008, publicado en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008. Rige a partir de 6 de septiembre de 2008</p>
<p>GRAVES</p> <p>No tener al momento de la presentación y aceptación de la declaración de importación, o respecto de las declaraciones anticipadas al momento de la inspección física o documental o al momento de la determinación de levante automático de la mercancía, los documentos soporte requeridos en el artículo 121 del decreto 2685 de 1999. Para su despacho, o que los documentos no reúnan los requisitos legales, o no se encuentren vigentes.</p> <p>Incurrir en inexactitud o error en los datos consignados en las Declaraciones de Importación, cuando tales</p>	<p>La sanción aplicable será de multa equivalente al quince por ciento (15%) del valor FOB de la mercancía.</p> <p>La sanción aplicable será de multa equivalente al diez por ciento (10%) del valor de los tributos dejados de cancelar.</p>	<p>ARTICULO 482. INFRACCIONES ADUANERAS DE LOS DECLARANTES EN EL REGIMEN DE IMPORTACION Y SANCIONES APLICABLES.</p> <p>Numeral modificado por el artículo 26 del Decreto 2557 de 2007, publicado en el Diario Oficial No. 46.681 de 6 de julio de 2007.</p>

<p>inexactitudes o errores conlleven un menor pago de los tributos aduaneros legalmente exigibles.</p> <p>Incurrir en inexactitud o error en los datos consignados en las Declaraciones de Importación, cuando tales inexactitudes o errores conlleven la omisión en el cumplimiento de requisitos que constituyan una restricción legal o administrativa.</p> <p>No conservar a disposición de la autoridad aduanera los originales o las copias, según corresponda, de las Declaraciones de Importación, de Valor y de los documentos soporte, durante el término previsto legalmente.</p>	<p>La sanción aplicable será de multa equivalente a treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes por cada infracción. En todos los casos anteriores, cuando el declarante sea una Sociedad de Intermediación Aduanera, un Usuario Aduanero Permanente, o un Usuario Altamente Exportador, dependiendo de la gravedad del perjuicio causado a los intereses del Estado, en sustitución de la sanción de multa, se podrá imponer sanción de suspensión hasta por un (1) mes de la respectiva autorización, reconocimiento o inscripción.</p>	<p>Expresión 'Sociedad(es) de Intermediación Aduanera' sustituida por la expresión "Agencia(s) de aduanas" por el artículo 10 del Decreto 2883 de 2008, publicado en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008. Rige a partir de 6 de septiembre de 2008.</p>
<p>LEVES</p> <p>No registrar en el original de cada uno de los documentos soporte el número y fecha de la Declaración de Importación a la cual corresponden, salvo que el declarante sea una persona jurídica reconocida e inscrita como Usuario Aduanero Permanente o como Usuario Altamente Exportador.</p> <p>No asistir a la práctica de las diligencias previamente ordenadas y/o comunicadas por la autoridad aduanera.</p> <p>Impedir u obstaculizar la práctica de las diligencias ordenadas por la autoridad aduanera.</p> <p>No terminar las modalidades de importación temporal o suspensivas de tributos aduaneros, salvo la importación temporal para reexportación en el mismo Estado, la cual se regirá por lo previsto en el artículo 482-1 del decreto 2685 de 1999.</p>	<p>La sanción aplicable será de multa equivalente a siete (7) salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada infracción.</p> <p>La infracción aduanera prevista en el presente artículo y la sanción correspondiente, solo se aplicará al importador.</p>	<p>ARTICULO 482. INFRACCIONES ADUANERAS DE LOS DECLARANTES EN EL REGIMEN DE IMPORTACION Y SANCIONES APLICABLES.</p> <p>Numeral modificado por el artículo 16 del Decreto 4136 de 2004, publicado en el Diario Oficial 45.762 de 14 de diciembre de 2004</p>

Fuente: Infracciones aduaneras de los declarantes en el régimen de importación y sanciones aplicables. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1999/decreto_2685_1999_pr019.html#482

➤ **Artículo 483. Infracciones aduaneras de los declarantes en el régimen de exportación y sanciones aplicables.** <Artículo modificado por el artículo 38 del Decreto 1232 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Las infracciones aduaneras en que pueden incurrir los declarantes del régimen de exportación y las sanciones asociadas a su comisión son las siguientes:

Cuadro 4. Infracciones aduaneras de los declarantes en el régimen de exportación y sanciones aplicables.

INFRACCIONES ADUANERAS DE LOS DECLARANTES EN EL RÉGIMEN DE EXPORTACIÓN Y SANCIONES APLICABLES.		
HECHO	SANCION	NORMA
<p>GRAVISIMAS</p> <p>Exportar mercancías por lugares no habilitados, ocultadas, disimuladas o sustraídas del control aduanero.</p> <p>Someter a la modalidad de reembarque substancias químicas controladas por el Consejo Nacional de Estupefacientes.</p>	<p>La sanción aplicable será de multa equivalente al quince por ciento (15%) del valor FOB de las mercancías por cada infracción. Cuando el declarante sea una Sociedad de intermediación Aduanera, un Usuario Aduanero Permanente, o u n Usuario Altamente Exportador, 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 cancelación de la respectiva autorización, reconocimiento o inscripción.</p>	<p>ARTÍCULO 483. INFRACCIONES ADUANERAS DE LOS DECLARANTES EN EL RÉGIMEN DE EXPORTACIÓN Y SANCIONES APLICABLES.</p> <p>Artículo modificado por el artículo 38 del Decreto 1232 de 2001. El nuevo texto es el siguiente: Las infracciones aduaneras en que pueden incurrir los declarantes del régimen de exportación y las sanciones asociadas a su comisión.</p> <p>Expresión 'Sociedad(es) de Intermediación Aduanera' sustituida por la expresión "Agencia(s) de aduanas" por el artículo 10 del Decreto 2883 de 2008, publicado en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008. Rige a partir de 6 de septiembre de 2008</p>

<p>GRAVES</p> <p>No tener al momento de presentar la Solicitud de Autorización de Embarque o la Declaración de Exportación de las mercancías, los documentos soporte requeridos en el artículo 268 del decreto 2685 de 1999. Para su despacho.</p> <p>Declarar mercancías diferentes a aquellas que efectivamente se exportaron o se pretenda exportar.</p> <p>Consignar inexactitudes o errores en las Autorizaciones de Embarque o Declaraciones de Exportación, presentadas a través del sistema informático aduanero o del medio que se indique, cuando tales inexactitudes o errores conlleven la obtención de beneficios a los cuales no se tiene derecho.</p> <p>No conservar a disposición de la autoridad aduanera original o copia, según corresponda, de las Declaraciones de Exportación y demás documentos soporte, durante el término previsto en el artículo 268 del decreto 2685 de 1999.</p> <p>Someter a la modalidad de reembarque mercancías que se encuentren en situación de abandono o hayan sido sometidas a alguna modalidad de importación.</p> <p>Someter a la modalidad de exportación de muestras sin valor comercial mercancías que superen el valor FOB establecido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, o que se encuentren dentro de las prohibiciones establecidas en el artículo 320 del decreto 2685 de 1999.</p>	<p>La sanción aplicable será de multa equivalente al cinco por ciento (5%) del valor FOB de las mercancías por cada infracción. Cuando el declarante sea una Sociedad de Intermediación Aduanera, un Usuario Aduanero Permanente, o un Usuario Altamente Exportador, 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 un (1) mes de la respectiva autorización, reconocimiento o inscripción.</p>	<p>ARTÍCULO 483. INFRACCIONES ADUANERAS DE LOS DECLARANTES EN EL RÉGIMEN DE EXPORTACIÓN Y SANCIONES APLICABLES.</p> <p>Artículo modificado por el artículo 38 del Decreto 1232 de 2001. El nuevo texto es el siguiente: Las infracciones aduaneras en que pueden incurrir los declarantes del régimen de exportación y las sanciones asociadas a su comisión.</p> <p>Expresión 'Sociedad(es) de Intermediación Aduanera' sustituida por la expresión "Agencia(s) de aduanas" por el artículo 10 del Decreto 2883 de 2008, publicado en el Diario Oficial No. 47.073 de 6 de agosto de 2008. Rige a partir de 6 de septiembre de 2008.</p>
---	--	---

<p>LEVES</p> <p>Consignar inexactitudes o errores en las Solicitudes de Autorización de Embarque o Declaraciones de Exportación presentadas a través del sistema informático aduanero o del medio que se indique, en caso de contingencia, cuando tales inexactitudes o errores impliquen la sustracción de la mercancía a restricciones, cupos o requisitos especiales.</p> <p>No presentar dentro del plazo previsto en este decreto, la Declaración de Exportación con datos definitivos, cuando la Autorización de Embarque se haya diligenciado con datos provisionales.</p> <p>No presentar dentro del plazo previsto en este decreto, la declaración de exportación definitiva, cuando el declarante haya efectuado embarques fraccionados con cargo a un mismo contrato, consolidando la totalidad de las autorizaciones de embarque tramitadas en el respectivo período.</p> <p>Ceder sin previo aviso a la Aduana mercancías que se encuentren en el exterior bajo la modalidad de exportación temporal para perfeccionamiento pasivo.</p> <p>No terminar las modalidades de exportación temporal para perfeccionamiento pasivo o para reimportación en el mismo estado, en la forma prevista en los artículos 294 y 301 del decreto 2685 de 1999., según corresponda.</p>	<p>La sanción aplicable será de multa equivalente a siete (7) salarios mínimos legales mensuales vigentes por cada infracción.</p> <p>Las infracciones aduaneras y las sanciones previstas del presente artículo sólo se aplicarán al exportador.</p>	<p>ARTÍCULO 483. INFRACCIONES ADUANERAS DE LOS DECLARANTES EN EL RÉGIMEN DE EXPORTACIÓN Y SANCIONES APLICABLES.</p> <p>Artículo modificado por el artículo 38 del Decreto 1232 de 2001.El nuevo texto es el siguiente: Las infracciones aduaneras en que pueden incurrir los declarantes del régimen de exportación y las sanciones asociadas a su comisión.</p> <p>Numeral modificado por el artículo 37 del Decreto 1530 de 2008, publicado en el Diario Oficial No. 46.984 de 9 de mayo de 2008. Rige a partir del 1o. de julio de 2008. El artículo 9 del Decreto 2354 de 2008 modifica la entrada en vigencia del Decreto 1530 de 2008, la cual quedará a partir del 1o. de septiembre de 2008.</p> <p>Numeral modificado por el artículo 12 del Decreto 3731 de 2003, publicado en el Diario Oficial No. 45.410, de 23 de diciembre de 2003.</p>
---	---	--

Fuente: Infracciones aduaneras de los declarantes en el régimen de exportación y sanciones aplicables. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1999/decreto_2685_1999_pr020.html#483

Es necesario que los empleados de las agencias de aduanas conozcan las consecuencias producidas por el régimen sancionatorio, debido al incumplimiento de la legislación vigente.

Por ello es de carácter imperioso que los empleadores haga partícipes a su equipo de trabajo en diferentes foros, capacitaciones, seminarios entre otros. Para que continuamente estén reforzando el conocimiento en cuanto a la normatividad y legislación aduanera que es tan variable en el país. Por esa razón en este plan de mejoramiento se recomienda que los empleados hagan parte de dichas actividades mencionadas anteriormente para proceder de manera segura ante los diferentes regímenes que pueden ocasionar sanciones a la agencia e usuarios aduaneros.

1.4.2.Marco conceptual:

- **Abandono legal:** Es la situación en que se encuentra una mercancía cuando vencido el término de permanencia en depósito no ha obtenido su levante o no se ha reembarcado.
- **Abandono voluntario:** Es el acto mediante el cual quien tiene derecho a disponer de la mercancía comunica por escrito a la autoridad aduanera que la deja a favor de la Nación en forma total o parcial, siempre y cuando el abandono sea aceptado por la autoridad aduanera.
- **Aduana de destino:** Es aquella donde finaliza la modalidad de tránsito aduanero.
- **Aduana de partida:** Es el lugar en donde se inicia legalmente un tránsito aduanero.
- **Aduana de paso:** Es cualquier Aduana por donde circulan mercancías en tránsito sin que haya finalizado la modalidad.
- **Agente de aduanas:** Es la persona natural o jurídica, autorizada por las autoridades aduaneras, que actúa ante los organismos competentes en nombre de un tercero que contrata sus servicios y le otorga un poder autenticado y permanente, en los trámites de una operación de importación, salida de mercancías y tránsito internacional.
- **Agente de carga internacional:** Persona jurídica inscrita ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para actuar exclusivamente en el modo de transporte marítimo, y cuyo objeto social incluye, entre otras, las siguientes actividades: coordinar y organizar embarques, consolidar carga de exportación o

des consolidada, carga de importación y emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad.

- **Almacenamiento:** Es el depósito de mercancías bajo el control de la autoridad aduanera en recintos habilitados por la Aduana.
- **Autoridad aduanera:** Es el funcionario público o dependencia oficial que en virtud de la Ley y en ejercicio de sus funciones, tiene la facultad para exigir o controlar el cumplimiento de las normas aduaneras.
- **Autorización de embarque:** Es el acto mediante el cual la autoridad aduanera permite la salida de las mercancías que han sido sometidas al régimen de exportación.
- **Aviso de llegada:** Es el informe que el transportador presenta a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, al momento de la llegada del medio de transporte al territorio aduanero nacional.
- **Bultos:** Es toda unidad de embalaje independiente y no agrupada de mercancías acondicionada para el transporte. Incluye: marcas, contramarcas, mercancías, peso y anotaciones.
- **Carga a granel:** Es toda carga sólida, líquida o gaseosa, transportada en forma masiva, homogénea, sin empaque, cuya manipulación usual no deba realizarse por unidades.
- **Carta de porte:** Documento de transporte por vía férrea o por vía terrestre que expide el transportador y que tiene los mismos efectos del conocimiento de embarque.
- **Certificado de origen:** Documento particular que identifica las mercancías y en el cual la autoridad u organismo habilitado para expedirlo certifica expresamente que las mercancías a las cuales se refiere es originario de un país determinado.
- **Clasificación arancelaria:** Es la operación de ubicar determinada mercancía en las partidas o sub partidas de un Arancel de Aduanas.
- **Consignatario:** Es la persona natural o jurídica a quien el remitente o embarcador en el exterior envía una mercancía, o a quien se le haya endosado el documento de transporte.
- **Contenedor:** Es un recipiente consistente en una gran caja con puertas o paneles laterales desmontables, utilizado para el transporte de mercancías sin

cambio de embalaje desde el punto de partida hasta el punto de llegada, cuya capacidad no sea inferior a un metro cúbico.

- **Contrato de transporte:** Se entenderá todo contrato en virtud del cual un porteador se compromete, a cambio del pago de un flete, a transportar mercancías de un lugar a otro. dicho contrato deberá prever el transporte marítimo de las mercancías y además su transporte por otros modos.
- **Control aduanero:** Es el conjunto de medidas tomadas por la autoridad aduanera con el objeto de asegurar la observancia de las disposiciones aduaneras.
- **Declaración de aduanas:** Acto por el cual se proporcionan, en la forma prescrita y aceptada por la aduana, las informaciones requeridas por ella.
- **Declarante:** Es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros.
- **Decomiso:** Es el acto en virtud del cual pasan a poder de la Nación las mercancías, respecto de las cuales no se acredite el cumplimiento de los trámites previstos para su presentación y/o declaración ante las autoridades aduaneras.
- **Deposito:** Es el recinto público o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero. Para todos los efectos se considera como Zona Primaria Aduanera.
- **Descripción arancelaria:** Designación de una mercancía según los términos de la nomenclatura arancelaria.
- **Despacho:** Es el cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para destinar las mercancías a un régimen aduanero.
- **Documento de transporte:** Es un término genérico que comprende el documento marítimo, aéreo, terrestre o ferroviario que el transportador respectivo o el agente de carga internacional, entrega como certificación del contrato de transporte y recibo de la mercancía que será entregada al consignatario en el lugar de destino y puede ser objeto de endoso.
- **Endoso aduanero:** Es aquel que realiza el último consignatario del documento de transporte a nombre de un intermediario aduanero para efectuar trámites ante la autoridad aduanera.
- **Factura comercial:** documento privado que el vendedor extiende a favor del comprador en la operación de compra-venta internacional, en el que se refleja la

libre voluntad de las partes en las condiciones del contrato, pero sin salirse de las normas y usos internacionales, para cumplir los trámites de la exportación y la importación. En la factura comercial consta el precio de las mercancías, la descripción de las mismas (tipo, variedad, modelo, cantidad, peso, valor, etc.) y a cláusula de compra-venta pactada entre comprador y vendedor.

- **Flete:** Tarifa básica pactada entre el transportador y el usuario del servicio. Por este valor el primero se compromete a trasladar la mercancía desde un punto de origen hasta el de destino acordado previamente.
- **Gravámenes arancelarios:** Son los derechos contemplados en el Arancel de Aduanas.
- **Importación:** Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional.
- **Infracción aduanera:** Es toda acción u omisión que conlleva la transgresión de la legislación aduanera.
- **Inspección aduanera:** Es la actuación realizada por la autoridad aduanera competente, con el fin de determinar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor, clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero y tratamiento tributario aplicable a una mercancía. Esta inspección cuando implica el reconocimiento de mercancías, será física y cuando se realiza únicamente con base en la información contenida en la Declaración y en los documentos que la acompañan, será documental.
- **Legalización:** Declaración de las mercancías que habiendo sido presentadas a la Aduana al momento de su introducción al territorio aduanero nacional, no han acreditado el cumplimiento de los requisitos para su legal importación, permanencia o libre disposición. También procederá la legalización de las mercancías que se encuentren en abandono legal.
- **Levante:** Es el acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de la mercancía, previo el cumplimiento de los requisitos legales o el otorgamiento de garantía, cuando a ello haya lugar.
- **Liquidación oficial:** Es el acto mediante el cual la autoridad aduanera determina el valor a pagar e impone las sanciones a que hubiere lugar, cuando en el proceso de importación o en desarrollo de programas de fiscalización se detecte que la liquidación de la Declaración no se ajusta a las exigencias legales aduaneras.
- **Lista de empaque:** Es la relación de las mercancías heterogéneas contenidas en cada bulto. La lista de empaque puede ser sustituida por la factura.

- **Manifiesto de carga:** Es el documento que contiene la relación de todos los bultos que comprende la carga, incluida la mercancía a granel, a bordo del medio de transporte y que va a ser cargada o descargada en un puerto o aeropuerto, o ingresada o exportada por un paso de frontera.
- **Medio de transporte:** Es cualquier nave, aeronave, vagón de ferrocarril o vehículo de transporte por carretera, incluidos los remolques y semi-remolques cuando están incorporados a un tractor o a otro vehículo automóvil, que movilizan mercancías.
- **Mercancía declarada:** Es la mercancía nacional o extranjera que se encuentra descrita en una Declaración de Exportación, de Tránsito Aduanero o de Importación.
- **Mercancía nacionalizada:** Es la mercancía de origen extranjero que se encuentra en libre disposición por haberse cumplido todos los trámites y formalidades exigidos por las normas aduaneras.
- **Mercancía presentada:** Es la mercancía de procedencia extranjera relacionada en el Manifiesto de Carga y en los documentos que lo adicionen, modifiquen o expliquen, que ha sido puesta a disposición de la autoridad aduanera en la oportunidad señalada en las normas aduaneras.
- **Mercancía:** Es todo bien clasificable en el Arancel de Aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.
- **Operación de tránsito aduanero:** Es el transporte de mercancías en tránsito aduanero de una Aduana de Partida a una aduana de destino.
- **Planilla de envió:** Es el documento que expide el transportador, mediante el cual se autoriza, registra y ampara el traslado de la carga bajo control aduanero, del lugar de arribo hacia un depósito habilitado o a una Zona Franca ubicados en la misma jurisdicción aduanera.
- **Potestad aduanera:** Es el conjunto de facultades y atribuciones que tiene la autoridad aduanera para controlar el ingreso, permanencia, traslado y salida de mercancías, hacia y desde el territorio aduanero nacional, y para hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que regulan los regímenes aduaneros.
- **Proceso de importación:** Es aquel que se inicia con el aviso de llegada del medio de transporte y finaliza con la autorización del levante de la mercancía, previo el pago de los tributos y sanciones, cuando haya lugar a ello.

- **Reconocimiento de la carga:** Es la operación que puede realizar la autoridad aduanera, en los lugares de arribo de la mercancía, con la finalidad de verificar peso, número de bultos y estado de los mismos, sin que para ello sea procedente su apertura, sin perjuicio de la facultad de inspección de la Aduana.
- **Reconocimiento de la mercancía:** Es la operación que pueden realizar las AGENCIAS DE ADUANAS, previa a la presentación y aceptación de la Declaración de Importación, con el objeto de verificar la cantidad, peso, naturaleza y estado de la mercancía, así como los elementos que la describen.
- **Régimen aduanero:** Es el tratamiento aplicable a las mercancías sometidas al control y vigilancia de la autoridad aduanera, mediante el cual se les asigna un destino aduanero específico de acuerdo con las normas vigentes. Los regímenes aduaneros son importación, exportación y tránsito.
- **Salida de mercancías:** Es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país.
- **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 ventas.
- **Unidad de carga:** Es el continente utilizado para trasladar una mercancía de un lugar a otro, entre los cuales se encuentran los contenedores, los vehículos sin motor o autopropulsión de transporte por carretera, tales como remolques y semirremolques, vagones de ferrocarril, barcasas y otras embarcaciones sin sistemas de autopropulsión dedicadas a la navegación interior.
- **Zona primaria aduanera:** Es aquel lugar del territorio aduanero nacional habilitado por la Aduana para la realización de las operaciones materiales de recepción, almacenamiento y movilización de mercancías que entran o salen del país, donde la autoridad aduanera ejerce sin restricciones su potestad de control y vigilancia.
- **Zona secundaria aduanera:** Es la parte del territorio aduanero nacional que no constituye Zona Primaria Aduanera.

1.5.COBERTURA DEL ESTUDIO

- ✓ **Temporal.** El desarrollo del presente plan de mejoramiento en el área de comercio exterior en la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales, se realizó entre los meses comprendidos entre septiembre de 2010 y marzo de 2011.
- ✓ **Espacial.** El ámbito de referencia sobre el cual se constituyó el conocimiento planteado abarca a la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad e Ipiales, ya que, a través de ellos se obtuvo la información veraz y relevante que se necesitó para realizar el estudio.

El espacio geográfico en donde se realizó el presente estudio fue la ciudad de Ipiales, del departamento de Nariño-Colombia, la cual se identifica por tener gran competitividad y movimiento en los procesos de salida de mercancías, tránsito aduanero e importación, y por ende prestar los servicios de Agenciamiento Aduanero. Permitiendo mayor desarrollo del país, la región y en particular del municipio.

Figura 1. Mapa ubicación geográfica del municipio de Ipiales.



Fuente: [www.google.com/ gráficos-ubicación-geográfica](http://www.google.com/gráficos-ubicación-geográfica)

El municipio de Ipiales, se encuentra ubicado al sur de la región andino-amazónica del departamento de Nariño formando parte de la meseta de Túquerres e Ipiales y de la Cordillera Centro Oriental.

Limita al norte con los municipios de: Pupiales, Gualmatán y El Contadero; al sur con la república del Ecuador; al occidente con los municipios de: Aldana,

Carlosama y la república del Ecuador; y al oriente con los municipios de: Puerres, Córdoba, Potosí y el departamento del Putumayo; constituyéndose en Unidad de Desarrollo Fronterizo (UDF) y en polo de desarrollo del suroriente del departamento de Nariño en particular y del suroccidente colombiano.⁶

El municipio de Ipiales se encuentra ubicado al norte a 0° 54' 25" de latitud norte en la quebrada del Boquerón, límites con el municipio de El Contadero; al sur a 0° 22' 10" latitud norte, en el río San Miguel, límites con la república del Ecuador; al occidente a 77° 41' 04" longitud occidental en el cerro Troya y al oriente a 77° 05' 38" longitud occidental cerca a la desembocadura del río Churuyaco sobre el río San Miguel.⁷

A igual que el resto del país se encuentra en una zona de latitudes bajas, por lo cual recibe una insolación permanente durante todo el año, los días y las noches tienen la misma duración.

Cabe destacar que el espacio geográfico del municipio de Ipiales, tiene una extensión de 1.646 Km² que representan el 5% del área total del departamento de Nariño, ocupa el sexto lugar entre los 63 municipios. Presenta diversos pisos térmicos así: Cálido con 474 Km², medio con 317 Km², frío con 540 Km² y páramo con 315 Km², con una temperatura promedio de 12° C; permitiendo con ello diversidad de cultivos.

Su capital Ipiales, se encuentra a 2.897 m.s.n.m., dista de la capital del departamento 83 km., del límite fronterizo 5 Km. y de Quito capital de la república del Ecuador 271 Km.⁸

Agregando a lo anteriormente mencionado el municipio de Ipiales, política y administrativamente se divide en corregimientos, veredas y sectores. Los corregimientos son: San Juan, Las Cruces, Las Lajas, Yaramal y La Victoria.⁹

El Sector Ipiales está conformado por la ciudad que lleva su mismo nombre y algunos espacios rurales conformados por las siguientes veredas: Yapueta, Urambud, Tusandala, Las Animas, 12 de Octubre y Los Marcos, las cuales hacen parte del resguardo indígena de Ipiales.

⁶ Situación geográfica de Ipiales. Disponible en: [www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/situación geográfica](http://www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/situacion%20geografica)

⁷ Situación astronómica de Ipiales. Disponible en: [www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/situación astronómica](http://www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/situacion%20astronomica)

⁸ Extensión de Ipiales. Disponible en: [www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/extensión](http://www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/extension)

⁹ División político administrativa de Ipiales. Disponible en: [www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/división político administrativa](http://www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/division%20politico%20administrativa)

1.6.DISEÑO METODOLOGICO

1.6.1. Tipo de estudio. Para el desarrollo del presente plan de trabajo y por la naturaleza de la misma se hizo necesaria la utilización del tipo de estudio exploratorio y descriptivo los cuales a continuación se justifican.

✓ **Exploratorio.** El presente plan de trabajo se enmarco dentro del tipo de estudio exploratorio, ya que para la obtención de información y de conocimientos concretos y precisos del plan de mejoramiento planteado, fue necesario realizar la formulación de un problema; que de igual manera permitió familiarizarse con los procesos de Agenciamiento aduanero, en especial con los procesos y servicios que presta la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. con los diferentes clientes que la empresa posee en el momento.

Un punto importante a destacar, es el conocimiento previo que se tuvo sobre la participación activa y masiva de las agencias aduaneras, las cuales compiten dentro del mercado en el municipio de Ipiales. Siendo relevante ya que ello contribuyó a determinar cómo se encuentra la empresa internamente, externamente y competitivamente, ello proporciono la identificación de las fortalezas de la empresa y por ende de las debilidades y amenazas presentes, substanciales para desarrollar el plan de mejoramiento en el área de comercio exterior en la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A., creando caminos para llevar a la empresa hacia la estabilidad y competitividad, ofreciendo un servicio idóneo hacia los usuarios y generar estabilidad socioeconómica en la región y en la comunidad en general.

✓ **Descriptivo.** El presente plan de trabajo se caracteriza por ser un estudio de tipo descriptivo, pues a través de él se establecieron características demográficas de unidades investigadas como son; número de Agencias Aduaneras en el municipio de Ipiales, además de los usuarios que realizan los procesos de salida de mercancías e importación, además permitió a través de un estudio meticoloso conocer la participación que tiene ADUANIMEX S.A. en el mercado, para la presentación de servicios en el Agenciamiento aduanero.

1.6.2. Método de investigación. La naturaleza de este plan de trabajo, exigió que se lleven a cabo los siguientes métodos de investigación:

✓ **Inductivo.** Para el desarrollo del presente plan de trabajo, fue necesario realizar un minucioso estudio interno y externo de la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A., y por ende de otras agencias aduaneras que representan competencia en el mercado en el cual se desenvuelve la empresa. Lo anterior fue pertinente y de vital importancia para el desarrollo del presente plan de mejoramiento en el área de comercio exterior.

De igual manera se tuvo en cuenta las políticas del gobierno nacional, al suscribir nuevos tratados de libre comercio con los países y las políticas que reforman y se sujetan al comercio internacional, es en este sentido en donde los servicios del agenciamiento aduanero cobran importancia, al ofrecer un servicio se asesora a los usuarios permitiéndoles competir en nuevos mercados.

✓ **Análisis.** Para la implementación de este plan de trabajo se identificó cada una de las partes que caracterizan la realidad de la problemática planteada, para ello se analizó cada una de las variables existentes, a nivel interno y externo de la empresa, su participación y los posibles mercados en donde se podría prestar los servicios que ofrece ADUANIMEX S.A., aspectos los cuales permitieron obtener un análisis claro de la situación y por ende su comprensión y toma de decisiones.

✓ **Síntesis.** Una vez realizado el plan de mejoramiento, se hizo necesario desarrollar una síntesis para la correspondiente presentación de informe.

1.6.3.Fuentes de información. Las fuentes de información constituyen una herramienta elemental en el desarrollo del presente estudio, de este modo se utilizó información cualitativa y cuantitativa, siendo de gran importancia las siguientes fuentes a utilizar:

✓ **Fuentes primarias**

• **Observación:** Sin lugar a duda, la observación es una técnica que está implícita en este estudio por su importancia dentro del proceso; la cual permitió identificar el problema y sus posibles causas, al realizar un acercamiento con la Agencia de Aduanas y todas las variables internas y externas que involucran al desarrollo, procesos y servicios que se realiza en ADUANIMEX S.A.

• **Encuesta:** La encuesta ha sido y será en todo proceso de un plan de trabajo indispensable para el desarrollo del estudio, las cuales se han caracterizado por ser fuentes de información primaria. La encuesta se realizó a las agencias de aduanas en el municipio de Ipiales. Dicha información fue pertinente para conocer la utilidad y la eficiencia del sistema informático PREVALIDADOR ofrecido por la DIAN, y por ende concluir si verdaderamente es factible y necesario utilizar este sistema informático en la elaboración de la Solicitud de Autorización de Embarque (SAE) en ADUANIMEX S.A.

La Población que se tuvo en cuenta en el presente plan de trabajo fueron las agencias de aduana registradas en el municipio de Ipiales, en la actualidad se

encuentran registradas cuarenta y cuatro (44)¹⁰ agencias de aduanas; de las cuales cuarenta y tres (43) fueron encuestadas.

Por otra parte se hizo necesario realizar una encuesta a los usuarios que actualmente tiene ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales; ello con el fin de conocer el nivel de satisfacción y los problemas presentados en los procesos que son parte del área de comercio exterior; siendo el segmento de estudio 32 empresas las cuales hacen uso del servicio prestado por la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A.

✓ **Fuentes secundarias**

- **Internet:** El uso de esta herramienta fue de vital importancia para el objeto de estudio, ya que a través de él se adquirió información secundaria actual de los procesos y servicios realizados por la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A., como también toda la normatividad legal que cambia y varía constantemente y de las noticias de interés y apertura del comercio internacional con otros países.

1.6.4. Instrumentos para la recolección de información. La encuesta es el medio más eficaz, para conseguir información precisa y útil en la desarrollo del presente estudio denominado Plan de mejoramiento del área en comercio exterior en la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.

✓ **Técnicas e instrumentos para el análisis y recolección de información.**

Para el análisis de la información recopilada fue necesario y de vital importancia apoyarse en herramientas como Microsoft Office Excel y la herramienta del Stat Graphic y Learning Essentials, siendo estas herramientas de análisis estadístico, y ello permite el análisis y tabulación de las encuestas.

✓ **Procesamiento de la información**

La información que se obtuvo a través de fuentes primarias y secundarias en el estudio realizado, se le desarrollo un procedimiento, el cual consto de la recolección de datos como primera instancia, dando paso a la respectiva tabulación y al análisis cuantitativo y cualitativo; finalmente se elaboró el informe detallado y específico de los resultados obtenidos.

¹⁰ Agencias de aduana registradas en Ipiales. Disponible en: Base de datos de las agencias de aduanas registradas en Ipiales/DIAN

1.7.TIPO DE MUESTRA

1.7.1. Muestreo probabilístico (aleatorio). En este tipo de muestreo, todos los individuos de la población pueden formar parte de la muestra, tienen probabilidad positiva de formar parte de la muestra. Por lo tanto es el tipo de muestreo que deberemos utilizar en nuestras investigaciones¹¹.

Para el desarrollo del presente estudio se hizo necesaria la elaboración y la aplicación de la encuesta, útil para el conocimiento de los usuarios es por ello que se aplicó el muestreo probabilístico, debido a que la población objetivo reúne las características necesarias para poder obtener la información más completa y adecuada, por lo tanto se trabajó con 32 elementos muestrales, conformados por los usuarios de ADUANIMEX S.A., de la ciudad de Ipiales.

1.7.2.Tamaño de la población. La población de estudio del presente estudio está conformada por 32 empresas usuarios de la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. como se indica en el anexo 2.

¹¹ Muestreo probabilístico.
http://maralboran.org/wikipedia/index.php/Tipos_de_muestreos

Disponible en:

2. DIAGNOSTICO DE LA AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE IPIALES

2.1. DIAGNOSTICO DE FACTORES INTERNOS

2.1.1. Perfil de la empresa

Generalidades

NIT	800143377-7
Nombre de la empresa	AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX .S.A NIVEL 1
Representante legal	RICARDO TORRES FIERRO
Dirección	CRA 6 No. 13-09 ED. MARKUS OF. 502
Teléfono	7255794
FAX	7255795
Página web	www.aduanimex.com.co
Fecha de constitución	30 de Septiembre de 1991.

2.1.2. Antecedentes. La AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1.

Es una empresa que tiene por objeto social prestar los servicios de Agenciamiento Aduanero, en los regímenes de Importación, Exportación y Tránsito Aduanero con cubrimiento a nivel nacional en la totalidad de las operaciones de comercio exterior.

Estamos autorizados para ejercer la función de Agencia de Aduanas bajo el código asignado por la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN No. 0176.

2.1.3. Historia. La AGENCIA DE ADUANAS S.A. NIVEL 1 se constituyó en Medellín el 30 de Septiembre de 1991, inicialmente con el nombre de IMEX INTERNACIONAL A.C. Ltda., posteriormente, en Julio de 1995 se cambió el nombre por ADUANIMEX LTDA., y en Agosto de 2002 se convirtió en Sociedad Anónima.

✓ Creación de las sucursales

- 1996 Cartagena
- 1997 Buenaventura
- 2002 Barranquilla
- 2005 Manizales
- 2005 Apartadó

- **2006** Cúcuta
- **2008** Ipiales
- **2008** Bogotá
- **2012** Santa Marta

2.1.4. Filosofía corporativa de la empresa

✓ **Misión**

Soluciones integrales y logística en comercio exterior con transparencia, responsabilidad, legalidad y seguridad.

✓ **Visión**

Ser líderes en logística de comercio exterior con soluciones oportunas, información integrada a los procesos del cliente, innovación, eficiencia y seguridad

✓ **Valores y Principios**

Consideramos como nuestros valores y principios fundamentales en los cuales creemos y sin los cuales nuestra acción empresarial y se servicio perdería su cimiento:

- **Ética:** Honestidad, honradez, profesionalismo y responsabilidad.
- **Respeto:** Trato cordial a todos y a todo.
- **Equidad:** Trato igual e igualdad de oportunidad.
- **Efectividad:** Hacer bien hecho lo que se debe.
- **Solidaridad:** Compartir conocimientos y destrezas entre todo el personal.
- **Transparencia:** Ejecutar las actividades en forma clara y disponible para todo el público.

2.2. ANÁLISIS INTERNO

2.2.1. Fortalezas

- ✓ **Área de logística**
- ✓ **Proveedores**¹²

¹² Proveedores agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. Manual de Gestión Aprobado: 01-Abr-09/
Versión: 11 pág. 10-11

TIPOS DE PROVEEDORES CRÍTICOS PARA LA CALIDAD Y SEGURIDAD DEL SERVICIO			
	Servicio Bancario Bancolombia		Arancel virtual Lecomex
	Banco de Bogotá		Seguridad física Telesentinel
	Conexión a Internet Telmex		Atlas Seguridad
	Servicio Mensajería Deprisa		Comunicaciones Comcel Comline
	Operador Portuario Elequip		Soporte infraestructura tecnológica Interlan
	Galotrans	Alas Soporte Lógico	Suscripción Arancel
	Sellos de alta seguridad Suministros portuarios	Juan José Lacoste Abogado	Asesorías Aduaneras
	Empleados temporales Manpower		

Fuente: Manual de Gestión Aprobado: 01-Abr-09/ Versión: 11 pág. 10-1

Esta variable es importante para la empresa, ya que corresponde a aquellos proveedores cuyo producto o servicio tienen gran impacto en la realización del servicio. La falta, omisión, retraso o falla del producto o servicio imposibilita la prestación del servicio ofrecido por ADUANIMEX S.A, afectando directamente la calidad e imagen de la empresa.

✓ **Sistemas de gestión de calidad**

✓ **Selección de los clientes**¹³

Con el propósito de protegerse de prácticas relacionadas con lavado de activos, contrabando, evasión y cualquier otra conducta irregular, las agencias de aduanas

¹³ Selección de los clientes. Disponible en: Procedimiento relación con los clientes/aprobado: 10-02-09/ Versión: 09 pág. 2-5

tienen la obligación de establecer mecanismos de control que les permita asegurar una relación contractual transparente con sus usuarios.

En desarrollo de lo anterior, deberán conocer a su cliente y obtener como mínimo la siguiente información debidamente soportada:

1. Existencia de la persona natural o jurídica.
2. Nombres y apellidos completos o razón social.
3. Dirección, domicilio y teléfonos de la persona natural o jurídica.
4. Profesión, oficio o actividad económica.
5. Capacidad financiera para realizar la operación de comercio exterior.

Parágrafo. Las agencias de aduanas podrán adicionar otros requisitos que consideren necesarios y pertinentes para un adecuado conocimiento y control de sus clientes.

La información a que se refiere este artículo deberá verificarse, y actualizarse, por lo menos una vez al año, en los términos indicados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.¹⁴

Para la selección de un cliente ADUANIMEX S.A. realiza el siguiente procedimiento:

✓ **Atención a empresa nueva:** Cuando una nueva empresa entre en contacto con ADUANIMEX S.A. para solicitar el servicio de Agenciamiento Aduanero, la Auxiliar Administrativo o Director atenderán la solicitud teniendo en cuenta consultar lo siguiente:

- ✓ Nit y la razón social
- ✓ Sector al que pertenece
- ✓ Empresa que lo recomendó

A su vez se solicita una Cámara de Comercio vigente y copia del Rut actualizado. Cuando se obtengan estos documentos, el Director o la Auxiliar Administrativo los entrega a la gerencia para luego enviar por correo físico o electrónico una carta de presentación de la empresa y las tarifas del servicio.

La Auxiliar Administrativo abrirá una carpeta física con la documentación recibida y enviada a la empresa que solicitó el servicio.

✓ **Confirmación de referencias y operaciones:** Si la nueva empresa decide establecer relaciones comerciales con ADUANIMEX S.A, el Auxiliar Administrativo

¹⁴ Conocimiento del cliente. Disponible en: Decreto 2883 de 2008/Artículo 27-1. Conocimiento del cliente

verificará que esta empresa no presenta antecedentes que puedan comprometer la legalidad de las operaciones, y para ello consultará las siguientes fuentes:

- Lista Clinton en la página: <http://www.wbasco.org>
- Antecedentes en la procuraduría: www.procuraduria.gov.co
- Referencias de la empresa que lo recomendó y si requiere de FITAC

A su vez solicitará al Director de sistemas y Asesor de Aduanas en Medellín la siguiente información

- Información operaciones IMPO y EXPO DIAN
- Análisis documental de la Cámara de comercio y Rut registro

✓ **Visita a las instalaciones:** Los Gerentes, Directores o Asesor de Aduanas realizarán visita a las instalaciones de la empresa, para hacer presentación formal de la Agencia de Aduanas y para verificar que la empresa cumple con estándares de seguridad en su operación.

✓ **Análisis de la información:** Los Gerentes analizan los resultados de la verificación de referencias y visita a las instalaciones y deciden si continúan o no con el proceso de selección de la empresa como nuevo cliente.

✓ **Establecimiento de acuerdos y aprobación del cliente:** Si la empresa continúa en el proceso, los Gerentes establecen las condiciones para la prestación del servicio como: Tarifas, políticas de pago y anticipos, procedimientos y tiempos de respuesta al servicio.

La información acordada se entrega al Auxiliar Administrativo para que realice el registro en el sistema CONTROL.

✓ **Solicitar documentos:** La Auxiliar Administrativo solicita al cliente los documentos requeridos para su vinculación en ADUANIMEX S.A, DIAN y Sociedades portuarias:

- Poder – Mandato
- Contrato de Prestación de servicios
- Cámara de comercio
- Copia RUT actualizado.
- Copia Cédula de ciudadanía del representante legal.
- Identificación del cliente
- Estados Financieros del año inmediatamente anterior. (Tales como Balance General, Estado de Resultados, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Cambios en la Situación Financiera, Estado de Flujo de Efectivo y Notas a los estados financieros Según Decreto 2649 de 1993).

- Copia del Seguro o certificado internacional que ampara a las mercancías. Copia de las Autorizaciones y Pólizas otorgadas por la DIAN según el tipo de usuario aduanero que sea.
- Poder MINCOMERCIO VUCE (Cuando se requiera)
- Condiciones de uso VUCE
- Poder ante las Navieras
- Contrato de servicios del In House
- Copias certificado BASC e ISO vigente

✓ **Revisión documental:** La Auxiliar Administrativo revisa que la documentación recibida se encuentre completa, vigente y que sea consistente entre sí.

✓ **Apertura de carpetas y registro del cliente:** La Auxiliar Administrativa abre una carpeta física y otra virtual en donde se archivan los documentos de los clientes en forma física y digital. A su vez diligencia en CONTROL por el Menú administración de clientes la información general del cliente, para finalizar el proceso de creación del cliente en el sistema de información.

Se enviará a cada sucursal por donde el usuario vaya a realizar la operación de comercio exterior los siguientes documentos:

- Poder – Mandato (Original)
- Cámara de comercio (Original)
- Poder ante las navieras
- Rut y fotocopia de la cédula del representante legal
- Certificaciones de Calidad (ICONTEC) y Seguridad (BASC) de ADUANIMEX S.A.
- Resolución de autorización y Póliza de la Agencia de Aduanas.

✓ **Actualizar documentos e información:** Anualmente se solicita al usuario autorizado por la gerencia a renovar los documentos listados en el numeral 6; de igual forma actualiza la información en el sistema CONTROL.

✓ **Préstamo de documentos:** Cada vez que se requiera prestar un documento corporativo del usuario, se hace registro por parte del Auxiliar Administrativo en el formato Préstamo de documentos del usuario.

✓ **Buena calidad del servicio al cliente**

Para nadie es un secreto que el éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años anteriores, que era tan previsible y entendible. El marketing tradicional y antiguo se dirigía netamente a la producción, posteriormente a las finanzas, donde el objetivo era solamente ganar dinero, sin la preocupación de las necesidades y deseos de sus clientes; todo lo mencionado anteriormente se presentaba porque había suficiente demanda para atender.

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática, ya que, el marketing moderno se dirige al cliente y al consumidor y la presión de la oferta de bienes y servicios, al igual que la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos "clientes cambiantes" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

ADUANIMEX S.A es consciente de que, si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus usuarios tendrá una existencia muy corta, y sabe que todos los esfuerzos deben estar orientados hacia él, porque él es el verdadero motor de todas las actividades de la empresa; de nada sirve que el servicio ofrecido por la agencia de aduanas sea de buena calidad, a precio competitivo o esté bien presentado, si no existen compradores.

La empresa sabe que el usuario es el que decide y exige libremente dónde, qué, cómo, cuándo y con quien quiere la prestación del servicio, y por supuesto ADUANIMEX S.A. se coloca en el lugar de ellos obteniendo un interrogante ¿Qué busca obtener el cliente cuando compra un bien o un servicio? La empresa sabe que son muchas las respuestas a este interrogante, tales como: Un precio razonable, una adecuada calidad por lo que paga, una atención amable y personalizada, una comunicación permanente, posibilidad de crédito por el servicio, unas instalaciones cómodas y limpias, entre otras.

Por esta razón la empresa dentro de sus políticas establece la prestación de un servicio óptimo para que los clientes se queden con la empresa y no con un sustituto. Reflejando confianza, competitividad y calidad a la hora de prestarle el servicio.

En cuanto al Servicio ADUANIMEX S.A. garantiza a los usuarios la prestación del servicio de comercio exterior, teniendo en cuenta la agilidad, la comunicación oportuna, y los valores agregados como:¹⁵

- ✓ In House
- ✓ Conexiones en línea
- ✓ Desarrollo y aplicaciones de software

¹⁵ Valores Agregados de ADUANIMEX S.A. Disponible en: Manual de Gestión Aprobado: 01-Abr-09/ Versión: 11 pág. 9.

- ✓ Estadísticas de la DIAN y de la operación de ADUANIMEX S.A.
- ✓ Asesorías especiales (Aduana, Seguridad, entre otras)
- ✓ Soluciones integrales en logística

Como soluciones integrales en logística les ofrecemos a nuestros clientes:

- ✓ **Bodegas:**
 - CONSIMEX en Medellín, Bogotá, Cali y Cúcuta
 - BODEGAR en Zona Franca Rionegro
 - Aliados Zona Franca en Bogotá y Cali

Agente de Carga Internacional

- MAREX CARGO S.A.

Reconocimiento a la mercancía y toma de inventarios

- AMX Logística

Otro de los puntos trascendentales para ADUANIMEX S.A. es el MANTENIMIENTO DE LOS USUARIOS¹⁶, para dicho mantenimiento la empresa tiene en cuenta lo siguiente.

- ✓ **Opinión del usuario** en pro de definir los criterios para el diseño de la encuesta de opinión a los usuarios por el servicio ofrecido por la empresa.

Esta encuesta de opinión se envía anualmente a los usuarios por la Auxiliar Administrativa cuando se renueva la documentación. Una vez recibida la encuesta se entrega al coordinador de gestión para su tabulación y análisis.

Además de la opinión, el usuario realiza un Reporte de sugerencias, reclamos y felicitaciones. Cualquier funcionario de ADUANIMEX S.A. podrá recibir un reporte de Sugerencias, reclamos y felicitaciones del usuario, el cual se entrega al Jefe inmediato para darle tratamiento oportuno, y a su vez entrega esta información al Coordinador de Gestión para realizar el análisis de causas respectivo.

Esta actividad queda consignada en el formato de Sugerencias, Reclamos y felicitaciones.

Todos los procesos anteriormente mencionados son ofrecidos a todos los usuarios para brindar soluciones integrales en logística y comercio exterior permitiendo ser

¹⁶ Mantenimiento del usuario. Disponible en: PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON LOS USUARIOS Aprobado: 10-Feb-09/ Versión: 09 pág.

líderes en el sector; con soluciones oportunas, información integrada a los procesos del usuario, innovación, eficiencia y seguridad.

Con el compromiso de cumplir con la legislación aplicable, gestionar los riesgos asociados a la operación, mejorar continuamente los elementos que generan diferenciación y el desarrollo permanente de los colaboradores.

✓ **Actualización de sistemas informáticos**

Para la empresa es importante estar en constante participación con los avances tecnológicos e informáticos, por esa razón ADUANIMEX S.A. desarrollo el **SOFTWARE “CONTROL”** para brindar un mayor control a la totalidad de las operación de importación, desde su inicio con la recepción de los documentos y despacho de mercancías desde el exterior, hasta la finalización de la importación con la entrega de la mercancía al importador y el archivo digital de los documentos.

Con este software la empresa permite interactuar a los distintos actores que intervienen en la operación de comercio internacional como son: El usuario, el estado, la agencia de aduanas y demás operadores.

Entre las principales características del **SOFTWARE “CONTROL”** están:

- ✓ Transporte de datos entre diferentes plataformas.
- ✓ Trazabilidad.
- ✓ Oportunidad y accesibilidad de la información.
- ✓ Seguridad.
- ✓ Liquidación de importación personalizada por empresa. (web)
- ✓ Estadísticas personalizadas por la empresa de operaciones. (web)
- ✓ Estado del D.O. en línea. De (web)
- ✓ Envío masivo del estado de negocio por mail. (diario)
- ✓ Manejo del UAP.
- ✓ Informe de cuenta corriente de depósitos de contenedor.
- ✓ Interactividad web de archivos magnéticos correspondientes al D.O.
- ✓ Soporte técnico y asesoría continua para el manejo de la información.
- ✓ Informes estadísticos personalizados por usuario. (base de datos)

En la actualidad la empresa trabaja en otro sistema para el proceso de exportación para mayor seguridad en los servicios ofrecidos a sus usuarios.

✓ **Organigrama definido**

Hay que considerar que el organigrama es una de muchas herramientas de las cuales no debe prescindir ninguna empresa sin importar el tamaño, ya sea una pequeña organización o una empresa líder en el mundo.

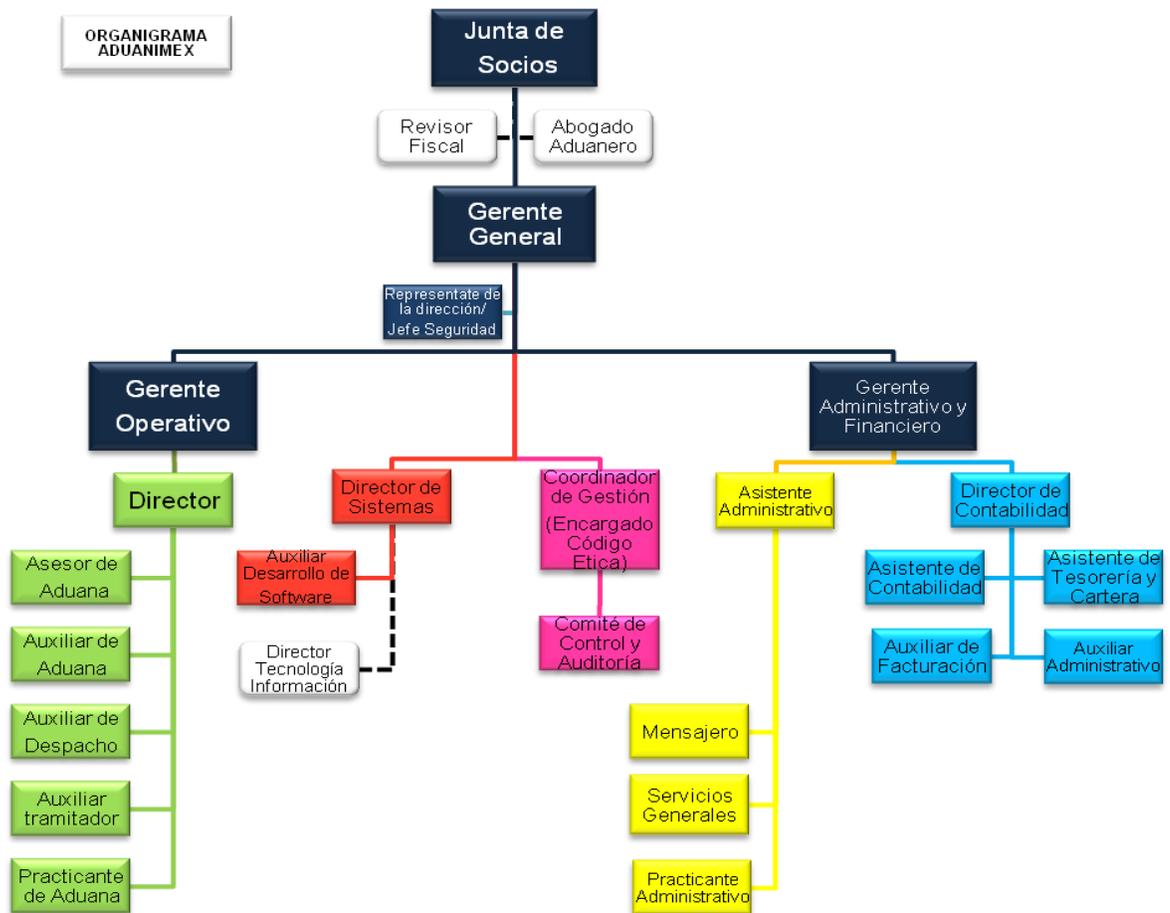
Para ADUANIMEX S.A. establecer un organigrama bien definido, actualizado, claro y sencillo de entender, permite conocer todos los puestos de la organización y los niveles jerárquicos por los cuales se encuentra formada.

La empresa da a conocer el organigrama a todos sus colaboradores, ya que el conocimiento del organigrama por parte del personal de la organización sin importar el nivel jerárquico al cual pertenezca, es de suma importancia, ya que para la empresa todas las actividades asignadas a los colaboradores son importantes, porque permite trabajar en equipo en pro del cumplimiento de las metas y objetivos; además el organigrama permite tener una idea mucho más clara de la responsabilidad que tiene la persona dentro de la empresa, así como también, permite crear una identificación entre el colaborador y la empresa, que se conoce en el ámbito empresarial como; “sentido de pertenencia”.

Cabe destacar que ADUANIMEX S.A. Maneja un tipo de organigrama definido por niveles de control, seguimiento y especialización en las áreas funcionales de trabajo: Operativa, Administrativa y Financiera. A su vez se identifican cargos externos que asesoran o apoyan a la organización.¹⁷

¹⁷ Organigrama empresarial. Disponible en: ESTRUCTURA FUNCIONAL/ Manual de Gestión Aprobado: 01-Abr-09 versión 11 Pág. 15

Figura 2. Estructura organizacional Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.



Fuente: Archivo Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1.

Certificación BASC

La Norma BASC, está diseñada de forma tal que su contenido sea totalmente comprensible, permitiendo que el sistema de Gestión sea aplicable a las organizaciones que hoy participan en actividades de comercio internacional. Su Misión es facilitar y agilizar el comercio internacional mediante el establecimiento y administración de estándares y procedimientos globales de seguridad aplicados a la cadena logística del comercio internacional.

En el momento la empresa se encuentra certificada por el BASC. ADUANIMEX S.A. recibió el 14 de diciembre de 2001 la Certificación de su Sistema de Gestión en Control de la Seguridad, de acuerdo con los requisitos de la norma BASC, y el 26 de agosto de 2003 la Certificación de su Sistema de Gestión en Calidad, según los requisitos de la norma ISO 9001:2000. Esta certificación la otorga el ICONTEC.¹⁸

Todo lo anterior en pro de un mayor compromiso hacia sus clientes, generando en ellos seguridad y confianza por el servicio que se les está brindando. Se debe precisar que la certificación tiene una validez de un (1) año, en consecuencia, las Empresas serán auditadas anualmente con el objetivo de verificar el mantenimiento y mejoramiento del sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC.

La empresa es consciente que las organizaciones no operan en vacío; varias partes pueden tener un interés legítimo en la propuesta de las organizaciones para el control y seguridad. Estas son, entre otras: empleados, clientes, proveedores, comunidad, accionistas, así como entidades oficiales.

Cabe destacar que esta norma está destinada a ayudar a las organizaciones en el desarrollo de una propuesta de gestión en control y seguridad, que proteja a los empleados y otras personas cuya seguridad pueda verse afectada por sus actividades.

La seguridad no depende del azar, las organizaciones deben dar la misma importancia al logro de estándares altos de gestión en control y seguridad, que dan a otros aspectos de sus actividades empresariales. De tal manera que ADUANIMEX S.A. adopta una propuesta estructurada para la identificación de los peligros y la evaluación y control de los riesgos relacionados con el trabajo, ya que para la empresa todos sus colaboradores son supremamente importantes, porque son ellos los que permiten que ADUANIMEX S.A. sea una empresa reconocida por su lealtad, compromiso, respeto y seriedad con sus clientes. Logrando una mayor fidelidad, posicionamiento y participación en el mercado por ser una empresa integra en todos sus procedimientos desde el inicio hasta el final, sin

¹⁸ Certificación BASC. Disponible en: www.aduanimex.com.co/empresa_sist_gestion

involucrarse y sin ser partícipe de ninguna acción ilícita por parte del terrorismo y narcotráfico.

Figura 3. Certificaciones Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1.



Calidad ISO 9001:2000 al
Servicio de Intermediación
Aduanera en Medellín,
Cartagena, Buenaventura y
Manizales.

Seguridad BASC ANTIOQUIA
en su operación como
Agencia de Aduanas.



Fuente: Archivo Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1.

✓ **Presentación de página web**

ADUANIMEX S.A. a través de su página web le da a la empresa un aspecto profesional y a la vez moderno, lo que garantiza una expansión casi mundial de su negocio.

La mayor parte de la población usa internet a menudo, y una gran parte incluso realiza compras a través de la red, por lo que el incremento de las ventas está casi asegurado. La web puede convertirse en su principal herramienta de trabajo, que ayuda a aumentar las ventas y a promocionar a la empresa.¹⁹

La empresa no necesita una Página Web muy sofisticada, pero sí que transmita una imagen profesional, con información clara y actualizada de los servicios que ofrece, que permita lograr los objetivos y, sobre todo, que permita el contacto y comunicación con los usuarios actuales y potenciales.

¹⁹ Presentación página web. Disponible en : www.elaboramoswebs.com

La página Web que presenta ADUANIMEX S.A. le ha permitido:

- ✓ Exhibir los servicios a usuarios actuales y potenciales
- ✓ Tener un catálogo virtual disponible 24 horas al día, 365 días del año, en la cual los usuarios pueden acceder con facilidad, sin tener que viajar a la oficina central
- ✓ Comunicarse con los usuarios y conocerlos mejor
- ✓ Mantener informados al usuario de sus negocios y las novedades de la empresa.

Figura 4. Presentación página Web ADUANIMEX S.A. Nivel 1.



Fuente: <http://www.aduanimex.com.co>

✓ Área de administración

• Buen clima organizacional

El Clima Organizacional es un tema de gran importancia hoy en día para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano.

Para ADUANIMEX S.A. está claro que el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes, son elementos fundamentales para la conformación del Clima Organizacional, tiene presente que este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización en su conjunto o de determinadas personas que se encuentran dentro o fuera de ella, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran.

En conclusión se determina qué; es la expresión personal de la "percepción" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

Cabe resaltar que El Clima Organizacional tiene una importante relación en la determinación de la cultura organizacional de una empresa, entendiéndose a este como, el patrón general de conductas, creencias y valores compartidos por los miembros; Además de ello está determinada en buen parte por los miembros que la componen en donde el clima organizacional tiene una incidencia directa, ya que las percepciones determinan las creencias, "mitos", conductas y valores que forman la cultura de la organización.

Por esta razón ADUANIMEX S.A. realiza varias políticas y acciones para mejorar el clima organizacional tal es el caso, en donde se suministra a la empresa las herramientas necesarias para mejorar el clima organizacional, además de esto se motiva e incentiva a los colaboradores para que el ánimo sea el adecuado y el sentido de pertenencia de la empresa sea el mejor, sumándole a esto las intervenciones necesarias en cada área para mejorar el clima organizacional, y lo más importante que los empleados sepan donde se encuentra la empresa y hasta donde quiera ir con el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas. Todo con el fin de conseguir un adecuado y agradable ambiente dentro de la familia ADUANIMEX y con los terceros con los cuales la empresa interactúa a diario, logrando un funcionamiento y rendimiento óptimo de todos los factores inmersos en este importante proceso.

✓ **Proceso de selección y contratación del personal**

Esta fase implica una serie de pasos que añaden complejidad a la decisión de seleccionar y contratar al personal idóneo para desempeñar una función en la empresa.

Para la respectiva SELECCIÓN DEL PERSONAL se realiza el siguiente proceso:²⁰

²⁰ Contratación de personal. Disponible en: PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS Aprobado: 05-Dic-08/ Versión: 09 pág. 2-4

- **Búsqueda de Personal:** Cuando exista la necesidad de ocupar una vacante, los Gerentes, Directores o la Asistente Administrativa, teniendo en cuenta el perfil del cargo buscan al personal al interior de la empresa o de forma externa apoyados en Universidades, avisos clasificados o empresas temporales.
- **Pre-selección de hojas de vida:** Los Gerentes, Directores o Asistente Administrativa reciben las hojas de vida y preseleccionan para entrevista a los candidatos que mejor se acomoden al perfil del cargo a contratar.
- **Entrevista y selección:** El Director desarrolla la entrevista, selecciona al candidato y entrega la hoja de vida al Gerente, quien da la aprobación de continuación con el proceso.

Los Directores deben de informar a los candidatos sobre los requisitos laborales como horarios, pruebas preocupacionales de ingreso y aleatorias mientras se encuentre laborando, registro dactilar, visita domiciliaria, salario y certificado del DAS vigente.

A un candidato se le podrá validar los años de experiencia en el cargo por Educación y viceversa.

- **Verificación de referencias y antecedentes:** La Asistente y Auxiliares Administrativas confirman las referencias laborales del candidato. A su vez la Asistente Administrativa verifica en las páginas de la www.procuraduria.gov.co y www.das.gov.co que el aspirante no presenta antecedentes judiciales.
 - **Realización de pruebas preocupacionales y examen médico de ingreso:** La Asistente Administrativa coordina el envío al candidato a realizar pruebas preocupacionales y el examen médico de ingreso, que permita conocer si es o no consumidor de sustancias psicoactivas o si presenta enfermedades ocupacionales.
- Los resultados se entregan a los Gerentes, quienes deciden si se continúa o no con el proceso.
- Nota:** Para la realización de las pruebas preocupacionales, el candidato firma un documento en donde manifiesta que acepta realizarse esta prueba.
- **Realización pruebas psicotécnicas o técnicas:** Si la Gerencia lo requiere, la Asistente Administrativa es la encargada de coordinar el envío al candidato a realizar pruebas psicotécnicas o técnicas que permitan obtener mayor información de su personalidad o conocimiento técnico.
 - **Realización visita domiciliaria:** El Director o Asistente Administrativa realiza una visita al domicilio del candidato, que permita conocer las condiciones

socioeconómicas en las que habita. Registra esta información en el formato Visita domiciliaria.

NOTA: La empresa mantendrá siempre la confidencialidad de los resultados de las pruebas y se reserva el derecho de vinculación.

- **Aceptación del candidato:** La Asistente Administrativa informa a la gerencia los resultados del proceso de selección. Si el candidato no es apto para desempeñar el cargo, se da inicio un nuevo proceso de selección; en caso contrario se realiza el proceso de contratación.

Cabe destacar que, anualmente se actualizan las competencias del personal, según las nuevas exigencias laborales, de legislación y de norma, de igual forma se actualizan los datos del personal siguiendo los parámetros de seguridad establecidos en el proceso de selección anteriormente mencionado.

Para la respectiva CONTRATACIÓN DEL PERSONAL se realiza el siguiente proceso:

- **Solicitud documentos:** La Asistente o Auxiliares Administrativas solicitan los documentos necesarios para la vinculación formal de la persona seleccionada según Lista de chequeo y crean una carpeta con los documentos generados en el proceso, así como los requeridos por la organización y proporcionados por la persona seleccionada.

- **Afiliación a la Seguridad Social:** La Asistente Administrativa afilia al nuevo empleado a Riesgos profesionales y Coordina con los Directores las afiliaciones a Salud, Cesantías y Caja de compensación.

- **Firma de contrato de trabajo:** La Asistente Administrativa y Director entregan a la persona seleccionada el contrato de trabajo para su lectura y firma.

- **Vinculación a la DIAN:** La Asistente Administrativa consulta con el Gerente si el empleado nuevo requiere ser vinculado a la DIAN. (Aplica para el personal operativo)

Si se requiere realiza su vinculación y una vez llegada la inscripción se le informa al Delegado de cuenta para que le solicite clave de acceso al sistema informático de la DIAN.

- **Inducción y entrenamiento:** La Asistente Administrativa coordina con los funcionarios que se requieran la inducción y entrenamiento del nuevo empleado.

- **Lectura del Reglamento Interno de Trabajo, políticas de seguridad y Código de Ética:** El nuevo empleado debe de leer el Reglamento interno de trabajo, las políticas de seguridad informática y el Código de Ética y Conducta.
- **Entrega de dotación uniforme y elementos de protección:** La Asistente Administrativa coordina la entrega del uniforme y elementos de protección al empleado si el cargo lo requiere.
- **Entrega de elementos de trabajo:** La Asistente Administrativa coordina la entrega de los elementos de trabajo al nuevo empleado según sus funciones como: computador, escritorio, equipos de comunicación.
- **Creación de cuenta de usuario:** La Asistente Administrativa coordina la creación en el sistema CONTROL del nuevo empleado, así como la cuenta de correo electrónico. (Si el cargo lo requiere)
- **Asignación de claves y llaves de acceso:** La Asistente Administrativa y Directores coordinan la entrega de claves o llaves de acceso a la empresa, cuando el cargo lo requiera y actualizará el Control de claves, llaves y firmas.
- **Asignación de claves y firmas electrónicas:** El asistente Administrativa y Directores coordinan la entrega de claves o firmas electrónicas al cargo que lo requiera y actualiza el Control de claves, llaves y firmas.
- **Entrega de carné de identificación:** El nuevo empleado recibirá de la Asistente Administrativa un carné que lo identifica como empleado de la empresa el cual deberá portar diariamente en un lugar visible. Documento: Carta de entrega

Nota: En caso de pérdida o robo del carnet, el empleado deberá colocar una denuncia ante las autoridades competentes, la cual entrega una copia a la administración de la empresa para que se realice la reposición de éste y sobre las acciones a seguir en caso de reposición del mismo por daño o pérdida.

Para el personal operativo se entrega según perfil DIAN el carné correspondiente.

- **Actualización de datos y desvinculación del personal**

En cuanto a la ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE LOS EMPLEADOS la empresa cumple el siguiente procedimiento:

- **Competencia del personal:** La Asistente Administrativa mantiene actualizada la información contenida en el aplicativo de Recursos Humanos, así como en las hojas de vida de los empleados.

- **Información personal y estado judicial:** La Asistente Administrativa coordina la actualización anual de los datos personales y estado judicial del empleado; cada tres años la visita domiciliaria al personal crítico y el archivo fotográfico.

Los documentos relacionados para realizar esta actividad corresponden a: Actualización de datos, Visita domiciliaria, Reporte de la Procuraduría.

- **Carné:** La Asistente Administrativa anualmente coordina la actualización del carné de la empresa, mediante la colocación de un adhesivo en su respaldo que contenga fecha de vigencia.

Para la respectiva DESVINCULACIÓN DEL LOS EMPLEADOS de la empresa ADUANIMEX S.A. procede de la siguiente manera.

- **Seguridad social y parafiscales:** La Asistente Administrativa retira a la persona desvinculada de la empresa de la seguridad social y parafiscales: Salud, Riesgos Profesionales, caja de compensación y Parafiscales.
- **DIAN:** La Asistente Administrativo retira de la DIAN a los Representantes y Auxiliares que hayan sido vinculados, mediante envío de carta de desvinculación por fax y correo físico a Bogotá.

Por otra parte, con lo que respecta a la desvinculación de la empresa se procede de la siguiente manera:

- **Carné:** La Asistente Administrativa solicita a la persona desvinculada el carné de la empresa y el carné de la DIAN (Cuando se le haya entregado) y procede a destruirlos, dejando evidencia de la devolución y destrucción del carné en la carta inicial de recibo de los documentos.
- **Cancelación del correo electrónico:** La Asistente Administrativa solicita por medio electrónico al encargado de sistemas la cancelación de la cuenta de correo electrónico del empleado retirado.

Esta solicitud se realiza una vez el empleado haya sido desvinculado.

- **Eliminación claves y llaves de acceso:** La asistente administrativa y la Auxiliar Administrativa solicitan las empresas de seguridad la cancelación de las claves de acceso a las instalaciones de la empresa, así como las llaves que le fueron asignadas a la persona desvinculada.
- **Solicitud de logotipo de dotación:** A las personas a quien se les haya entregado uniforme, la Asistente Administrativa y las Auxiliares solicitan el bolsillo

de la camisa que contiene el logo de la empresa. Una vez recibido el logo la Asistente Administrativo procede a destruirlo.

Nota: Cada vez que se realice cambio de dotación, se solicitan los bolsillos del uniforme.

- **Devolución de implementos:** La Asistente Administrativa coordina la entrega de los implementos de trabajo asignados al empleado en el momento de la contratación.
- **Archivo de carpeta:** La Asistente Administrativa lleva a archivo inactivo los documentos personales de la persona desvinculada.
- **Mano de obra calificada**

ADUANIMEX S.A. comprende que un buen recurso humano idóneo y confiable garantiza la obtención eficiente, eficaz y segura de los objetivos, por lo tanto es responsabilidad de este proceso el suministro, desarrollo y mantenimiento de personal competente y confiable requerido en la organización.

Además la empresa es consciente de que no implica mantener bajo el nivel de salarios, sino mantener salarios que sean compatibles con los niveles de productividad. Ello a su vez, implica Centrarse en políticas que incrementan la productividad de la mano de obra, ya que, un crecimiento rápido y sostenido de la productividad permite incrementar rápidamente los salarios y los niveles de vida, sin alterar la competitividad en función de costos. Sumándole a esto Racionalizar los beneficios y disposiciones obligatorias, en la cual esta estrategia debe tener por objeto diseñar paquetes de beneficios que en la práctica sean valorados por la mayoría de los trabajadores, lo que permite una mayor motivación por parte de los mismos y sentido de pertenecía hacia la empresa.

Para ADUANIMEX S.A. es claro que son los colaboradores, los que han permitido que la empresa se haya mantenido y en estos momentos sea catalogada como una de las mejores en el mercado, creando una ventaja comparativa dentro del mercado y demás competidores, por esa razón la empresa reconoce que el talento humano con el que cuenta es idóneo, preparado y proactivo para enfrentar los cambios drásticos que el usuario y variables del entorno presentan diariamente. En pro de prestar un mejor servicio al cliente obteniendo como resultado la satisfacción plena del cliente, consumidor y por supuesto de los mismos trabajadores por el servicio y el trabajo prestado.

Por ese motivo la empresa realiza seguimiento al personal mediante la evaluación de sus competencias, desempeño y clima laboral, el cual facilita la implementación de los programas de formación permitiendo cerrar las brechas existentes con el

perfil del cargo y de esta manera garantizar la gestión en el desarrollo del personal.

En cuanto a la **EVALUACIÓN DEL PERSONAL** el proceso se aplica de la siguiente manera:

- **Evaluación de las competencias laborales:** Los líderes de los procesos evalúan anualmente las competencias del personal para identificar oportunidades de desarrollo personal y corporativo.
- **Evaluación del desempeño:** El jefe inmediato evalúa el desempeño de su personal a cargo, para identificar si conoce las directrices de la empresa y su contribución con el logro de los objetivos de la organización.
- **Realización retroalimentación individual:** Los líderes de los procesos informan confidencialmente a cada empleado de sus resultados en las evaluaciones de competencias y desempeño y registran las observaciones y compromisos en el aplicativo de Recursos Humanos
- **Evaluación del clima organizacional:** La Asistente Administrativa coordina cada año la evaluación del clima organizacional para conocer la percepción que tienen los empleados del ambiente de trabajo.
- **Ejecución de retroalimentación general:** Los Gerentes y Directores informan al personal sobre los resultados generales de las evaluaciones.

En cuanto a la **FORMACIÓN DEL PERSONAL** la empresa establece el siguiente proceso:

- **Establecimiento del plan de Formación:** Los Gerentes y Directores planean la formación para mantener o mejorar las competencias y desempeño del personal de acuerdo con los resultados de las evaluaciones.

Las Auxiliares Administrativas realizan la programación de las capacitaciones según la planeación de formación e informan al líder de proceso o director para que realice la solicitud de recursos (cuando se requiera).

- **Registro de Formación:** Los participantes a la formación entregan fotocopia del certificado o constancia de asistencia a la Asistente Administrativa o Auxiliares Administrativas, quienes verifican validez del documento y actualizan la competencia del participante. (Si la formación se recibe por parte de un funcionario de ADUANIMEX S.A, queda como evidencia la lista de asistencia a la capacitación).

La Asistente Administrativa archiva estos documentos en la hoja de vida del participante.

- **Evaluación eficacia de la formación:** Los Gerentes y Directores evalúan la eficacia de la formación según objetivo propuesto.
- **Evaluación sobre la eficacia del plan:** La Asistente Administrativa anualmente coordina con los Gerentes y Directores la presentación del informe de eficacia del plan de formación (Según resultados del indicador general y por sucursal), el cual será insumo para el informe gerencial.

ADUANIMEX S.A. con todo el proceso anteriormente mencionado contribuye al desarrollo de la región, el departamento y el país. Gracias a que por su quehacer diario es generador de empleo, aportando a muchas familias una mejor condición de vida y al sector de transporte una mejor producción y competitividad con respecto a otros países.

✓ **Área financiera**

- **Margen de utilidad**

A pesar de que el margen de utilidad establecido por la DIAN es del 11% para el sector, este se encuentra desactualizado debido a las diferentes crisis económicas que han sufrido las grandes potencias y economías mundiales, lo cual de una u otra manera se ve reflejado en nuestro país.

En el año 2011 la margen de utilidad generada por ADUANIMEX S.A. fue del 2,28%, este porcentaje es representativo para la empresa. De tal manera que se facilita la toma de decisiones a los inversionistas o terceros que estén interesados en la situación económica y financiera de la empresa.

- **Solvencia financiera**

ADUANIMEX S.A reconoce que en estos momentos la capacidad de pago de la empresa para cumplir con sus obligaciones de vencimiento a corto plazo, y los recursos con que cuenta para hacer frente a tales obligaciones, es favorable, porque la capacidad para reembolsar préstamos y deudas de la empresa se encuentra en el momento como una fortaleza, ya que la empresa cuenta con los bienes y recursos suficientes para respaldar los adeudos que se tengan contraídos, aun cuando estos bienes sean diferentes al efectivo.

ADUANIMEX S.A. tiene claro que para que una empresa cuente con solvencia, debe estar capacitada para liquidar los pasivos contraídos al vencimiento de los mismos y demostrar también mediante el estudio correspondiente que podrá

seguir una trayectoria normal que le permita conservar dicha situación en el futuro.²¹

En la actualidad la empresa tiene la capacidad para hacer frente a las deudas contraídas en este momento con las entidades financieras; tales como: BANCOLOMBIA y BANCO DE BOGOTA, aclarando que la empresa cuenta con medios suficientes para satisfacer las propias deudas y cumplir con los compromisos adquiridos. Logrando prestigio comercial, intelectual o moral frente a las entidades y clientes como una entidad seria que cumple con sus obligaciones.

El comportamiento de la carga financiera correspondiente al pago de bancos e intereses a terceros durante el año 2012 por parte de la empresa fue el siguiente:

Cuadro 5. Carga financiera.

Año	Gastos financieros	Ingresos netos	%
2011	4782117604	1,35830431	136%

Fuente: Archivo Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.

- **Rotación de cartera**

Esta variable es un indicador financiero, que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo, o en otras palabras, es el tiempo que la empresa toma en cobrar la cartera a sus clientes.²²

ADUANIMEX S.A. toma a la cartera como una de las variables más importantes de la empresa para administrar su capital de trabajo. De la eficiencia como administre la cartera, el capital de trabajo y la liquidez de la empresa mejoran o empeoran.

La empresa es cuidadosa con la gestión de cartera, en donde esta debe de ser una política de primer orden, ya que el hecho de tener recursos acumulados en cartera, implica que la empresa para poder operar o pagar sus proveedores debes de recurrir a la financiación externa que trae consigo una alto costo financiero, razón por la cual la gestión de la cartera debe de ser coherente con la gestión de las cuentas por cobrar, o la política de clientes debe ser más favorable o cuanto menos o igual que la política de los proveedores.

En el momento ADUANIMEX S.A. brinda crédito a 220 empresas a nivel nacional de las cuales 20 empresas son manejadas por la sucursal de la ciudad de Ipiales.

²¹ Solvencia financiera. Disponible en: Análisis e Interpretación de la Información Financiera I/Acosta Altamirano Jaime

²² Rotación de cartera. Disponible en: www.gerencie.com/rotaciondecartera.

El comportamiento de rotación de cartera de la empresa durante el año 2012 fue en promedio de 52,3 días. Cabe destacar que el plazo del cliente para pagar deudas es de 30 a 60 días, Llegase el caso de sobrepasar este término de días estipulado por la empresa se llegara a una conciliación con el cliente, ya que la empresa no puede proceder a instancias legales, porque no se firma un contrato como tal que especifique y se defina las cláusulas con respecto al incumplimiento del pago en este lapso de tiempo.

Es necesario precisar que esta variable favorece a la empresa en el sentido de atraer clientes y mantener los existentes. A pesar de que los clientes tienen un plazo moderado para ponerse al día con el crédito que les brinda ADUANIMEX S.A. Estos no han excedido el plazo máximo de 60 días, lo cual ha generado armonía y estrechas relaciones entre las partes para continuar con los lazos comerciales de forma exitosa.

- **Capital fijo**

Esta variable es sumamente importante, ya que, representa los bienes que participan en el proceso productivo de la empresa sin consumirse necesariamente en el proceso o al menos en un ciclo del mismo.

Siguiendo una política de inversión en instalaciones, las cuales permiten cubrir sus necesidades presentes y futuras por el incremento de sus actividades, la empresa a partir del año 2011 empezó la construcción del edificio ADUANIMEX sede principal en la ciudad de Medellín, y en el año 2012 la construcción de otra sucursal en la ciudad de Cartagena en pro de un trabajo confortable, que disponga de una amplia red de comunicaciones, las cuales permiten compartir toda la información, agilizando la actividad administrativa de la empresa, sumándole a esto la empresa cuenta con una flotilla de vehículos de carga pesada para prestar un servicio completo a los usuarios a través del gran aliado Marex Cargo S.A.

Por otra parte la empresa cuenta con un amplio y moderno equipo de cómputo, maquinaria, muebles, enseres y vehículos, pero sin duda alguna el mejor capital es el talento humano que día a día es el principal motor de esta empresa brindando competitividad a la hora de realizar los diferentes procesos técnicos y operativos, en pro de prestar un servicio rápido, seguro y confiable. Cabe destacar que en el momento la empresa tiene un capital fijo de mil doscientos cuarenta y nueve millones ochenta y cuatro mil seiscientos cuarenta y ocho pesos. 1.249.084.648

- **Liquidez de la empresa**

El índice de liquidez, es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una empresa, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que dispone la empresa.

La operatividad de la empresa depende de la liquidez que tenga la empresa para cumplir con las obligaciones financieras, con los proveedores, con los empleados, con la capacidad que tenga para renovar la tecnología, para ampliar la capacidad industrial, para adquirir materia prima, etc.

Es por eso que ADUANIMEX S.A. requiere medir con más o menos exactitud su verdadera capacidad financiera para respaldar todas las necesidades y obligaciones. Conocer la liquidez de la empresa es una de las políticas de primer orden para la administración de la misma, como para los terceros que estén interesados en invertir en ella, e inclusive para las entidades de control del estado.

La determinación de la liquidez es importante para la empresa, ya que está íntimamente ligada a la solvencia financiera, al índice de rentabilidad, a la rotación de cartera, etc. En el momento todas estas variables son favorables como se las ha estudiado en el presente estudio, es por eso que en el año 2011 y en lo que va corrido del año 2012 la empresa obtuvo una liquidez de 1.35, por esa razón la empresa no se puede analizar aisladamente en sus componentes, sino que deben integrarse todos sus departamentos y secciones, debe analizar la estructura financiera como un conjunto superior integrado por pequeñas partes, y el índice de liquidez es solo una de esas pequeñas partes. En pro de una mejor funcionalidad de la área contable con las demás áreas, que integran esta gran empresa para poder adquirir compromisos futuros, y de hecho poderlos cumplir con seriedad y responsabilidad que es la insignia de ADUANIMEX S.A.

- ✓ **Área gerencial**

- **Director con liderazgo**

Esta variable es muy representativa dentro de la empresa, ya que el director de la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. se caracteriza por ser un gerente líder y visionario, en la cual no se limita a dirigir una empresa, sino que reconoce y explora al máximo el entorno en que ésta moviéndose y el futuro que le espera. Agregando a lo anteriormente mencionado, cabe destacar que el director posee diferentes habilidad tales como:²³

- Es un buen motivador de su personal, ya que sabe la influencia que la motivación tiene en la eficiencia organizacional.

²³ Dirección con liderazgo. Disponible en: www.gerenciayempresa.com

- Promueve en la empresa un ambiente donde a las personas les gusta trabajar.
- Demuestra interés por la prestación de un servicio con calidad, la excelencia en el servicio al cliente, está continuamente monitoreando el mercado, las tendencias económicas, estudiando a sus competidores, relacionándose con sus proveedores y encontrando nuevas formas de sorprender a sus clientes.
- Establece normas de actuación y de comportamiento que ejercen influencia en la vida de sus empleados.
- Es consciente que la base de las buenas decisiones reside en la calidad y cantidad de conocimiento que adquiera, por eso se capacita él y sus colaboradores continuamente, y lo más importante considera a su personal como un activo en continuo crecimiento.
- No le molesta el cambio sino que lo busca, modificando, incluso, lo que anda bien, porque sabe que lo que anda bien puede estar mejor.
- Tiene planes estructurados para escuchar a su gente, incluyendo a los que no están de acuerdo con lo que él piensa, pues sabe que la diversidad de opiniones mejoran la toma de decisiones.
- Tolerancia el fracaso, pues sabe que los que no fracasan es porque nunca han intentado algo nuevo. Por esa razón se prepara a diario para no caer en él.
- Usa primordialmente la persuasión, pro actividad, comunicación y la negociación como estrategias de influencia.
- Está continuamente haciéndose y haciendo preguntas sobre su ejecutoria, la competitividad de su empresa, el medio ambiente, la economía y sobre modernos puntos de vista de la gestión empresarial.
- Conoce claramente todas las estadísticas sobre sus productos, clientes y su empresa en general.
- Está bien lejos del gerente dictador e inflexible que anda vociferando y encontrando defectos a todo el mundo.

Ser un director con características representativas de un buen líder es beneficioso para sus clientes, su gente y por supuesto personal y profesionalmente. Además el director de ADUANIMEX S.A. es consciente que todo el grupo de trabajo que lo acompaña a diario es capaz e idóneo para acompañarlo a enfrentar el mundo flexible y cambiante al que nos enfrentamos. Porque el beneficio obtenido es para todo el equipo de trabajo y sus clientes.

- **Buena planeación estratégica**

El Objetivo de la planeación estratégica en la empresa es la elaboración del plan estratégico que permita conducir y orientar a la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. a lograr los objetivos propuestos. En la cual se obtendrá alcances desde el

análisis de información externa e interna, hasta la definición de las declaraciones gerenciales y la evaluación de su entendimiento.²⁴

✓ **Flujograma y descripción de las actividades para llevar a cabo una buena planeación estratégica dentro de la empresa:**

- **Análisis de información Interna y Externa**

- **Determinación de la UEN:** La Gerencia establece la Unidad Estratégica de Negocio a la cual se aplica el proceso de Planeación Estratégica.

Se apoyan en la metodología para la planeación estratégica.

- **Recolectar información:** El Coordinador de gestión busca por medio electrónico o físico información externa la cual permite conocer el posicionamiento estratégico de la empresa en el sector. Así:

- Indicadores económicos
- Valor de las Importaciones y exportaciones del año.
- Importadores y exportadores
- Riesgos aplicables al sector
- Políticas del gobierno que afecten el sector
- Balances financieros de los importadores y exportadores más relevantes.
- Encuesta de satisfacción de los clientes

Se registra esta información en la cuadrícula de negocios para su análisis. Y recolecta la información interna referente a:

- Expectativas de los gerentes
- Resultados de la planeación anterior
- Indicadores financieros
- Desempeño de los procesos
- Proveedores estratégicos
- Riesgos aplicables a los procesos

- **Análisis de la información:** La gerencia y los líderes de los procesos evalúan la información recolectada de tal forma que se pueda clasificar y priorizar, empleando para ello las siguientes herramientas:

- Matriz de evaluación de los factores externos. (Priorización de amenazas y oportunidades)

²⁴ Planeación estratégica. Disponible en: PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA/ Versión: 02 pág. 1 de 6.

- Matriz de evaluación de los factores internos. (Priorización de fortalezas y debilidades)

- Matriz del perfil competitivo (Cuadrícula de negocios).

- **Establecimiento de las opciones estratégicas:** La Gerencia y los líderes de los procesos generarán opciones estratégicas, empleando algunas de las siguientes técnicas.

- Matriz DOFA
- Matriz PEYEA
- Análisis matricial sencillo (La matriz del BCG)
- Análisis matricial multifuncional (Cuadrícula de Negocios)
- Matriz de la gran estrategia.

- **Establecimiento y comunicación de estrategias**

- **Definición las estrategias:** La gerencia escoge alguna de las alternativas estratégicas de acuerdo con los resultados de las opciones estratégicas y la experiencia en el sector de comercio exterior.

- **Análisis de las declaraciones gerenciales:** Una vez se hayan definido las estrategias, la gerencia analiza la necesidad de actualizar la misión, visión, principios y valores, política, objetivos, indicadores y metas organizacionales, así como actualizar el análisis de riesgos, indicadores y metas de los procesos.

El Coordinador de gestión consolida las declaraciones gerenciales en un documento denominado Plan Estratégico.

- **Establecimiento del Cuadro de Mando integral:** El Coordinador de Gestión realiza el despliegue estratégico de los objetivos y metas estratégicas en el cuadro de mando integral.

- **Documentación y control de documentos:** El Coordinador de Gestión realiza los ajustes a la documentación requerida según los lineamientos organizacionales, Normas de gestión ISO 9000, BASC y requisitos legales, para ello tiene en cuenta el procedimiento de Control de Documentos y registros.

- **Comunicación de las declaraciones gerenciales:** La Gerencia difunde a todo el personal las declaraciones gerenciales y el Coordinador de gestión se asegura mediante retroalimentación, evaluaciones o cualquier otro medio de su entendimiento.

- **Seguimiento:** El Coordinador de Gestión hace seguimiento al estado de la estrategia y realiza los ajustes cuando sea necesario.

- **Incentivos hacia los empleados**

Para la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. la motivación refleja el deseo de una persona de llenar ciertas necesidades. Puesto que la naturaleza y fuerza de las necesidades específicas es una cuestión muy individual, es obvio que no se encuentra ninguna guía ni métodos universales para motivar a la gente.

Por esa razón la empresa estipula acuerdos que mejoren la calidad de vida de los colaboradores, como una técnica que favorece que ambas partes estén contentas y aumente la productividad de la empresa.

Cabe destacar que la retribución económica sigue siendo el factor más importante para lograr fidelidad por parte de los empleados. Estar bien pagado es una de las mejores razones por las que una persona estará más satisfecha, y por tanto, su contribución a la empresa será mayor. Por esa parte la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. cumple a cabalidad con el pago oportuno de nómina, la protección que exige el gobierno nacional, las debidas prestaciones y un pago justo para sus colaboradores; incorporándole a lo anterior un ambiente e infraestructura propicio, bien iluminado, agradable, que brinda la organización para que se sientan a gusto con sus colaboradores. Además de esto es importante que el colaborador se le celebre y se lo felicite en los días especiales, tales como: cumpleaños, día del trabajador, navidad etc. Como lo realiza la empresa, sumándole bonos de canasta familiar mensualmente. Todo esto con el fin de llevar una relación de jefe bondadoso pero firme, no el aterrador, y siempre dando buen ejemplo de trabajo, hacerle saber que el puesto de jefe se lo gana con esfuerzo, porque un jefe que tiene en cuenta las opiniones de sus colaboradores le será útil al momento de la toma de decisiones.

Las organizaciones inteligentes como ADUANIMEX S.A. saben que la clave para obtener mejores resultados se basa en mantener contentos a sus empleados, entre otras cuestiones. Cada vez más responsables son conscientes de esta realidad y no dudan en poner en marcha técnicas para lograr la fidelidad de todos sus trabajadores, con el fin de obtener beneficios mutuos.

- **Los objetivos son debidamente comunicados**

El establecimiento de los objetivos es esencial para el éxito de una empresa, éstos constituyen un curso a seguir y sirven como fuente de motivación para todos los miembros de la empresa.

Por esa razón ADUANIMEX S.A establece unos objetivos, medibles, alcanzables, realistas y acotados en el tiempo, permitiendo a la empresa enfocar esfuerzos hacia una misma dirección, además de esto a la empresa le servirá de guía para la formulación de estrategias, la asignación de recursos y como base para la realización de tareas o actividades.

Entre los objetivos que la empresa da a conocer a sus empleados está el **OBJETO SOCIAL**, en este caso el **AGENCIAMIENTO ADUANERO**, teniendo en cuenta para el cumplimiento del mismo los **OBJETIVOS DE GESTION** tales como:²⁵

- Mejorar la rentabilidad
- Lograr excelencia en el servicio
- Prevenir actividades ilícitas
- Mejorar el desempeño operativo y administrativo
- Mejorar las competencias del personal

Cabe destacar, que el cumplimiento de los objetivos le permite a la empresa evaluar resultados, al compararlos con los objetivos propuestos y, de ese modo, medir la eficacia o productividad de la empresa, de cada área, o de cada trabajador.

Para ADUANIMEX S.A. los objetivos han generado mayor coordinación, organización, control, participación, compromiso y motivación; y por supuesto al alcanzarlos, generan un grado de satisfacción para todo el equipo de trabajo que día a día con su esfuerzo y experiencia logra las metas y objetivos propuestos.

La debida comunicación de los objetivos a los trabajadores, les ha permitido saber dónde se encuentra la empresa, donde quiere ir, donde puede ir, donde debe ir y hacia dónde quiere llegar, disminuyendo la incertidumbre y lo más importante trabajando en equipo por un mismo objetivo.

- **Se delega correctamente el trabajo.** Dentro del procedimiento de recursos humanos en ADUANIMEX S.A. se encuentra la definición del Perfil del Cargo, En este proceso se define el perfil de cada cargo, el cual es la base para la preselección de los candidatos en los casos que se requiera ocupar una vacante, seguido de la aplicación de los criterios de seguridad los cuales son los determinantes en la selección de un nuevo empleado.

El proceso para la DEFINICIÓN DEL PERFIL DEL CARGO se realiza de la siguiente manera:

- **Definición de las competencias y funciones:** Los Gerentes establecen la Educación, Formación, Habilidades, Experiencia y funciones que debe tener la persona que ocupe un cargo determinado en la organización.

²⁵ Objetivos de gestión. Disponible en: Manual de Gestión Aprobado: 01-Abr-09/ Versión: 11 pág. 14

- **Actualización de competencias y funciones:** La Asistente Administrativa actualiza el perfil de los cargos cada vez que la Gerencia cree un nuevo cargo, o cuando apruebe cambios o mejoras a las competencias y funciones.

Posteriormente de la selección de la persona idónea para desempeñar el cargo y luego de haberle asignado la responsabilidad; se procede a Informar permanentemente al empleado sobre las metas de la empresa y sus objetivos. De esta forma se logra que se sienta parte de la misma, que esté más alineado y motivado en su trabajo. Cabe destacar que se debe establecer desde un principio las reglas del juego en forma clara para evitar problemas. Horarios, vacaciones, sueldo, fechas de pago, permisos especiales, etc. Sumándole a lo anterior un aspecto supremamente importante; capacitar al nuevo funcionario. No sólo enseñarle la forma en que funciona el negocio, sino que además aprovechar las oportunidades del entorno.

Algo de admirar a la empresa es el constante control al trabajo que se delega, delegar no significa olvidarse del asunto, se debe fiscalizar y evaluar el trabajo realizado por el empleado constantemente, corregirlo cuando las cosas estén mal hechas y felicitarlo cuando las hace bien.

Sin lugar a dudas, delegar significa esfuerzo e inversión, pero también tener más tiempo para concentrarse en buscar más y nuevos negocios. Optimizar el trabajo como empresarios y hacer crecer a la empresa es el gran desafío cuando ya se ha dado este importante paso.

- **Pago oportuno de salarios a empleados.** Como una empresa seria y cumpliendo a cabalidad con los procedimientos legales con el país, la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. cumple con el código sustantivo de trabajo, exigido por el ministerio de la protección social.

Teniendo en consideración que el objeto primordial de este Código es la de lograr la justicia en las relaciones que surgen entre empleadores y trabajadores, dentro de un espíritu de coordinación económica y equilibrio social. ADUANIMEX S.A. cumple lo exigido en el artículo 27 del código que establece, remuneración del trabajo. Todo trabajo dependiente debe ser remunerado.²⁶

Por esa razón la empresa paga la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos en el contrato; como una forma de incentivo y motivación para que el empleado sienta que es parte importante de la organización y por ende brinde los mejores resultados, lo cual será un beneficio para la empresa, colaboradores y clientes.

²⁶ Remuneración del trabajo. Disponible en: www.secretariassenado.gov.co/codigo_sustantivo_trabajo

2.2.2. Debilidades:

✓ Área de logística

• Control de tráfico en ecuador

Para ADUANIMEX S.A. está claro que el tránsito aduanero internacional, bajo el cual las mercancías se encuentran sujetas a un respectivo control aduanero son las que se transportan desde la jurisdicción de un recinto aduanero ubicado en un país hacia la jurisdicción de otro recinto aduanero ubicado en otro país.²⁷ y son estas operaciones las que hacen parte de una trazabilidad, en la cual entran en juego los diferentes entes del comercio internacional como las agencias de aduanas, transportadoras y depósitos habilitados para tener un mayor control de las mercancías que se almacena, se transportan e importan y exportan, en pro de una satisfacción plena del cliente por el servicio prestado.

El tráfico de las diferentes mercancías son sometidos a diferentes controles tales como: despachos, asignación de equipos y rutas, emisión de documentos, y un control detallado de cada uno de los viajes realizados todo esto para asegurar la reducción de costos y tener una mayor productividad.

Cabe destacar que el control de tráfico es llevado principalmente por las empresas de transporte. Pero hoy por hoy el cliente necesita un mayor control de su mercancía. Por esa razón ADUANIMEX S.A. posee esta debilidad, ya que la empresa se encarga de informar hasta el momento de realizar los trámites de exportación e importación. Si la agencia se encarga personalmente de la mercancía y aprovechando estrategias corporativas con empresas de transporte se lograría un servicio completo, el de agenciamiento y transporte nacional e internacional hasta destino final, mejorando el proceso de trazabilidad y logrando mejores relaciones y fidelidad con el usuario.

✓ Sistemas de gestión de calidad

• Carencia de área de mercadeo

El incremento en la complejidad del entorno y el rápido cambio tecnológico, económico, social y competitivo ha conducido a las empresas a crear en primer lugar, y a reforzar seguidamente, la función de marketing.²⁸

Con un área de mercadeo la empresa podrá competir con el entorno turbulento en el que se encuentra enfrentando y tomando las mejores decisiones estratégicas para competir la competencia desleal, que es en un gran porcentaje, con las

²⁷ Tránsito aduanero internacional. Disponible en: www.aladi.org/integracion.

²⁸ Marketing. Disponible en: www.puromarketing.com/marketing-empresa

empresas informales y lo más importante con la inestabilidad de los clientes ya sea por precios más bajos, nuevos servicios o atención al cliente.

A pesar de que la empresa no cuenta con esta área en este momento, es muy meritoria la labor por parte de ADUANIMEX S.A. al ser una empresa que se encuentra posicionada en el mercado y en la mente del cliente, reflejando que la trayectoria, experiencia y calidad a la hora de servir con amabilidad, confort, eficiencia, eficacia, competitividad y diferenciación ha hecho que la empresa se mantenga en el mercado; en pro de un beneficio y una satisfacción plena de sus clientes y trabajadores.

✓ **Área de administración**

- **Falta del ejercicio de bienestar y desarrollo organizacional o del talento humano**

Esta variable de gran importancia está relacionada con la gestión institucional, con las personas y con el desarrollo de liderazgo, lo cual facilita la capacidad de innovar y adaptar, permanentemente, nuevas tecnologías organizacionales y de gestión; además de personas que sean capaces de emplear esas tecnologías, en el marco de un clima organizacional que favorezca el desarrollo de la potencialidad individual y grupal, entregando servicios orientados y articulados en función de la satisfacción de las necesidades de los trabajadores y del usuario.

ADUANIMEX S.A. debe de establecer algunos factores claves de éxito, para un mejor desarrollo de esta variable esos factores claves son el liderazgo; no solamente que tenga que ver con capacidad de conducción, sino principalmente con el compromiso con el proceso emprendido, el convencimiento de que la opción elegida representa la mejor forma de hacer las cosas, la capacidad para comprometer a los demás funcionarios y la voluntad personal que trasciende lo exclusivamente profesional. Además debe crear equipos de gestión que sean capaces de desarrollar e implementar el trabajo, motivados y comprometidos que contribuyen a la generación de nuevas modalidades de trabajo y mecanismos de coordinación para el logro de los objetivos, y sobre todo establecer algo supremamente importante como el compromiso del personal, principalmente por que deben sentirse parte de un proyecto, donde los actores son ellos mismos y donde cada uno juega un papel y un rol importante para el logro de las metas y objetivos institucionales, para obtener un beneficio mutuo y lograr la satisfacción del cliente.

✓ Área gerencial

• Capacitación de empleados

Día a día con mayor convicción ADUANIMEX S.A. verifica que el talento humano es el activo más importante y la base indiscutible de la ventaja competitiva en el plan de estratégico de la empresa.

A pesar de que la empresa cuenta con un talento humano magnifico, preparado e idóneo para realizar las operaciones del comercio exterior está fallando en esta variable. Esto significa que día a día la empresa debe de mejorar en la inversión de la capacitación, retención y sustitución del personal que conforma la organización. Ya que los cambios se producen cada vez en menor espacio de tiempo y aún más en el medio en el que se participa en donde las normas, leyes, decretos, sanciones y estatuto al cual se deben de regir han cambiado continuamente; por esa razón la adaptación de la empresa a los mismos exige un compromiso especial de su recurso humano y la identificación del ser humano con la empresa es la única base que hará posible el cambio permanente para evitar el avance de la competencia.

ADUANIMEX S.A. debe tener presente que la capacitación le trae con sigo los siguientes beneficios:²⁹

- Ayuda a la persona a solucionar problemas y tomar decisiones.
- Favorece la confianza y desarrollo personal
- Ayuda a la formación de líderes.
- Mejora las habilidades de comunicación y de manejo de conflictos.
- Aumenta el nivel de satisfacción con el puesto.
- Ayuda a lograr las metas individuales.
- Favorece un sentido de progreso en el trabajo y como persona
- Disminuye temores de incompetencia o ignorancia.
- Favorece la promoción hacia puestos de mayor responsabilidad.
- Hacer sentir más útil al trabajador mediante la mejora del desempeño.

Todo lo anterior en pro de seguir fortaleciendo a quienes son consideradas como los únicos recursos vivos e inteligentes capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la fuerte competencia nacional e internacional.

²⁹ Capacitación. Disponible en:
www.emprendepyme.net/beneficiosdelacapacitacionparalosempleados.

- **Flexibilidad gerencial**

Uno de los grandes cambios de la sociedad moderna es la transformación en las organizaciones, en particular en las empresas, dichas empresas tienen estructuras jerárquicas burocráticas y mostraban estrategias y comportamientos de control y mando, junto a complicados mecanismos para la gestión de los recursos humanos. En las organizaciones productivas lo más importante era la cantidad de bienes o servicios producidos y, además, poseían demasiados departamentos escasamente intercomunicados.

Frente a este esquema, ha surgido en los últimos años un nuevo modelo de organización, un nuevo modelo de empresa, una nueva tendencia en la organización y de gestión de mano de obra. La prioridad ofrecida a la calidad hace que el recurso humano sea decisivo y surja una nueva lógica de organización, emerjan nuevos sistemas participativos o formas de expresión de los trabajadores a partir de la creación de equipos de trabajo especializados, grupos de corrección, etc.

ADUANIMEX S.A. es una empresa que participa con este cambio tan trascendental, ya que la empresa y colaboradores hoy por hoy cuentan con una gerencia íntegra, amable, comprensible y flexible a los problemas o eventualidades que los colaboradores presentan, y por supuesto la parte humana que caracteriza a la empresa, hace que sea blando con sus empleados.

Cabe destacar que aunque el gerente sea flexible con sus colaboradores, este proceso implica retrasos en los procesos a realizar y a presentar a los usuarios, a pesar de que el tiempo sea recuperado por los colaboradores, no es muy beneficioso esto debido que algunos procesos sean netamente presenciales. Con esto no se pretende decir que la gerencia no le gusta ser amable y blando con sus colaboradores, al contrario, la empresa quiere comprender y ayudar en las necesidades del colaborador; porque es consciente que ellos no son máquinas de producción y solo sirven para brindar lucros a la empresa, son ellos el motor dentro de la organización por esa razón la empresa realiza actividades motivacionales para que el desempeño sea el mejor y el adecuado.

2.2.3. Factores internos claves:

- ✓ **Fortalezas**

- **Área de logística**

- Proveedores
- Sistemas de gestión de calidad

- Selección de los clientes
- Buena calidad del servicio al cliente
- Actualización de sistemas informáticos
- Organigrama definido
- Certificación BASC
- Presentación de página web

- **Área de administración**
 - Buen clima organizacional
 - Proceso de selección y contratación del personal
 - Actualización de datos y desvinculación del personal
 - Mano de obra calificada

- **Área financiera**
 - Margen de utilidad
 - Solvencia financiera
 - Rotación de cartera
 - Capital fijo
 - Liquidez de la empresa

- **Área gerencial**
 - Gerente líder y visionario
 - Buena planeación estratégica
 - Incentivos hacia los empleados
 - Los objetivos son debidamente comunicados
 - Se delega correctamente el trabajo
 - Pago oportuno de salarios a empleados

- ✓ **Debilidades**
 - **Área de logística**
 - Control de tráfico en ecuador

 - **Sistemas de gestión de calidad**
 - Carencia de área de mercadeo

 - **Área de administración**
 - Falta del ejercicio de bienestar y desarrollo organizacional o del talento humano

- **Área gerencial**

- Capacitación de empleados
- Flexibilidad gerencial

Cuadro 6. Matriz de Evaluación de los Factores Internos (MEFI) ADUANIMEX S.A.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS DE ADUANIMEX S.A.			
FORTALEZAS			
FACTORES INTERNOS CLAVES	PONDERACION	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO
ÁREA DE LOGÍSTICA			
PROVEEDORES	0,036	3	0,108
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD			
SELECCIÓN DE LOS USUARIOS	0,045	4	0,18
BUENA CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO	0,046	4	0,184
ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS	0,04	4	0,16
ORGANIGRAMA DEFINIDO	0,032	3	0,096
CERTIFICACIÓN BASC	0,045	4	0,18
PRESENTACIÓN DE PAGINA WEB	0,038	4	0,152
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN			
BUEN CLIMA ORGANIZACIONAL	0,032	3	0,096
PROCESO DE SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	0,039	4	0,156
ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y DESVINCULACIÓN DEL PERSONAL	0,039	4	0,156
MANO DE OBRA CALIFICADA	0,041	4	0,164
ÁREA FINANCIERA			
MARGEN DE UTILIDAD	0,037	3	0,111
SOLVENCIA FINANCIERA	0,038	4	0,152
ROTACIÓN DE CARTERA	0,033	3	0,099
CAPITAL FIJO	0,038	4	0,152
LIQUIDEZ DE LA EMPRESA	0,038	4	0,152
ÁREA GERENCIAL			
GERENTE LÍDER Y VISIONARIO	0,039	4	0,156
BUENA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	0,036	3	0,108
INCENTIVOS HACIA LOS EMPLEADOS	0,038	4	0,152
LOS OBJETIVOS SON DEBIDAMENTE COMUNICADOS	0,041	4	0,164
SE DELEGA CORRECTAMENTE EL TRABAJO	0,035	4	0,14
PAGO OPORTUNO DE SALARIOS A EMPLEADOS	0,04	4	0,16
DEBILIDADES			
ÁREA DE LOGÍSTICA			

CONTROL DE TRÁFICO EN ECUADOR	0,028	2	0,056
SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD			
CARENCIA DE ÁREA DE MERCADEO	0,031	1	0,031
ÁREA DE ADMINISTRACIÓN			
FALTA DEL EJERCICIO DE BIENESTAR Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL O DEL TALENTO HUMANO	0,029	2	0,058
ÁREA GERENCIAL			
CAPACITACIÓN DE EMPLEADOS	0,039	1	0,039
FLEXIBILIDAD GERENCIAL	0,027	2	0,054
TOTAL	1		3,4

Fuente: este estudio.

La matriz MEFI permitió medir la posición interna de la empresa y de acuerdo a los resultados arrojados por esta matriz; ADUANIMEX S.A. tiene un resultado de 3.41, es decir que tiene una posición fuerte en su composición interna, es decir, que es una empresa que ha logrado manejar sus debilidades apoyándose en sus fortalezas. Dentro de sus fortalezas internas, se destacan los sistemas de gestión de calidad aplicados a los procesos de exportación e importación y los buenos resultados de sus indicadores financieros. Con relación a las debilidades se debe de evaluar los procesos presentes en el área de comercio exterior, ya que el objetivo es satisfacer a los usuarios de manera efectiva el servicio prestado por la empresa

2.3. ANÁLISIS EXTERNO

2.3.1. Variables ambiente económico:

✓ Tasa de interés

Las tasas de interés tienen un efecto directo en el sector financiero, por ejemplo encareciendo o abaratando los créditos, que a su vez pueden tener efecto en el comportamiento del consumo y la demanda, así como en la capacidad de ahorro y en la misma inversión.

Cuando la tasa de interés sube, necesariamente el costo de los créditos aumenta, lo que dificulta la capacidad del sector empresarial para financiar las inversiones. Esto a su vez puede tener incidencia en el nivel de desempleo, por la misma dificultad de las empresas para financiar su crecimiento y desarrollo.³⁰

³⁰ Tasa de interés. Disponible en: www.gerencie.com/efectosenlaeconomiaporlavariaciondelatasadeinteres

Al disminuir las tasas de interés, el consumo aumenta, en especial el consumo financiado por créditos, lo que también incrementa la producción y la demanda.

En el mundo globalizado, no solo se depende del comportamiento de las tasas de interés internas, sino que se sujeta en gran medida al comportamiento de las tasas de interés de países como Estados Unidos, Japón y la Unión Europea.

Cuando en Estados Unidos, por ejemplo, baja la tasa de interés, los inversionistas prefieren migrar su capital a otros países en los que les sea más rentable invertir, es por eso que cuando en Estados Unidos, la Reserva Federal decide disminuir la tasa de interés, se produce en el país una avalancha de dólares presionado a este a la baja, afectando de paso a los exportadores.³¹

ADUANIMEX S.A. tiene claro que cada una de las variables y situaciones tienen su efecto en la economía, pero esta no se puede evaluar en función de una sola variable o situación, sino con base al comportamiento de todas las variables y elementos que la conforman, algo que es tan complejo, que en toda la historia no ha existido ningún estado que haya encontrado el tratamiento correcto de las diferentes variables, ni de la economía en general, y menos en un mundo globalizado donde casi en tiempo real se globalizan las situaciones, tanto positivas como negativas, lo que impide controlar las diferentes variables económicas.

El Banco de la República decidió mantener la Tasa de Interés de Intervención; lo que quiere decir, que la tasa base para la subasta de expansión quedará en 5,25%.³²

De esta manera, se cumple el primer aumento de lo que va del año que ordena el Banco Central. Las razones que impulsaron la toma de esta decisión son importantes: el riesgo de no tener sustentabilidad frente a desbalances financieros a mediano plazo, ayudado por un crecimiento de la demanda interna sumados al auge de los créditos, hacen que la inflación se encuentre a la vuelta de la esquina. Asimismo, se impulsa la subida por la caída constante del valor del dólar en el país.

Colombia espera un crecimiento cercano al 5 ó 6% anual para 2011, y por ello, la Tasa de Interés de Intervención en el 4% continuará apoyando el crecimiento del producto y del empleo, estimulando su sostenibilidad al mismo tiempo que mantiene la inflación dentro del rango que se tiene como meta a largo plazo.³³

La información más reciente, sugiere que en el cuarto trimestre la economía colombiana continuó mostrando un fuerte dinamismo; en el balance externo tanto

³¹ Inversiones. Disponible en: www.cepal.org/lacrisisimpactofuturoeconomia

³² Tasa de interés: Disponible en: www.banrep.gov.co/tasasdeinteres

³³ Inflación. Disponible en: www.com.co/tasadeinteresColombia

las exportaciones como las importaciones continuaron creciendo a tasas altas en noviembre. Con todo ello, el equipo técnico proyecta un crecimiento económico para 2011 superior a 5,5%. Para 2012 el intervalo de pronóstico siguió entre 4% y 6%”.

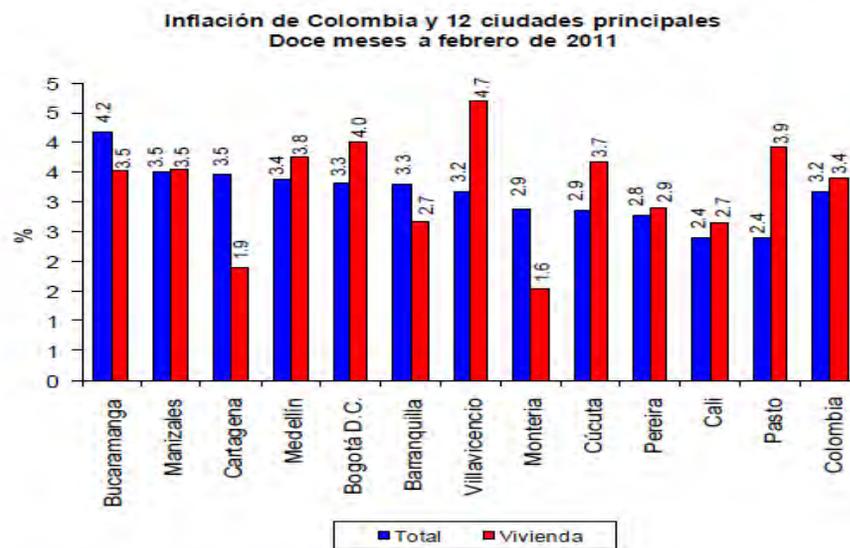
Colombia, un país emergente con buenas perspectivas de crecimiento, quedó con una tasa de interés de 5,25%, frente a otras de países desarrollados como Estados Unidos cercanas a 0%.

Está claro que Colombia no podrá competir con países como los estados unidos y países de Europa, donde los subsidios y las tasas de interés a los productores son excepcionales en pro del beneficio del país. A pesar de esto ADUANIMEX S.A. ha adquiere obligaciones financieras para invertir en proyectos de infraestructura en el territorio nacional y penetración de mercados en el ecuador.

✓ Inflación

Inflación de Colombia y 12 ciudades principales.

Figura 5. Inflación en Colombia 2011.



Fuente: DANE. Índice de precios al consumidor

Fuente: Departamento Nacional de Estadística DANE. Índice de Precios al Consumidor

Cuadro 7. IPC Colombia 2011.

Período	IPC	Variación anual
Enero	106.19	3.40%
Febrero	106.83	3.17%
Marzo	107.12	3.19%
Abril	107.25	2.84%
Mayo	107.55	3.02%
Junio	107.89	3.23%
Julio	108.05	3.42%
Agosto	108.02	3.27%
Septiembre	108.35	3.73%
Octubre	108.55	4.02%
Noviembre	108.80	3.96%

Fuente: Departamento Nacional de Estadística DANE

Cuadro 8. Evolución actual de la inflación 2012 en Colombia.

Período	IPC	Variación anual
Enero	110,05	3,54%
Febrero	110,72	3,55%
Marzo	110,85	3,40%
Abril	111,00	3,43%

Fuente: Departamento Nacional de Estadística DANE

Con la inflación 2011 ya cerrada, se puede hacer una proyección a futuro. Por ejemplo en 2011 la canasta familiar de los colombianos se incrementó, en 3,73%, mientras que el alza para quienes devengan el salario mínimo logró un avance real de 1,45 puntos.

Por cuanto el incremento del mínimo fue de 5,8%, mientras las alzas de precios para la población de estrato bajo fueron de 4,35% en el año, para las de estrato medio el índice marcó 3,63% mientras que para las familias de estrato alto, la inflación registrada fue de 2,7%.

Lo cierto es que el mínimo, ha venido ganando poder adquisitivo en la última década; a finales del año 2000, equivalía a \$485.000 pesos de hoy. Es decir que, a precios actuales, quienes hoy ganan el mínimo tienen un poder de compra de 82.000 pesos más que en el 2000.

En ese orden de ideas el salario mínimo 2012, se ha fijado en \$566.700, lo que se traduce en una subida del 5,8% en relación al salario mínimo de 2011. Desde el 1 de enero el salario mínimo 2012 paso de \$535.600 a \$566.700. Por lo tanto, los 18,1 millones de colombianos que devengaron el salario mínimo, recibieron 31.100

pesos más, también se logró un incremento al subsidio de transporte de 6,6%, lo que represento un alza de \$4.200, con lo que el subsidio que estaba en \$63.600 paso a \$67.800.

El incremento de los precios para toda la población estuvieron en 0,56 puntos porcentuales, superior al registrado en el año anterior (3,17%) y por encima de lo esperado por los analistas, quienes lo estimaban en 3,5%.

ADUANIMEX S.A. cree que la economía Colombiana, sigue mostrando señales de fortalecimiento impulsado por la confianza de los consumidores y el fortalecimiento de la inversión de las empresas, convirtiéndose todo esto en un aliado, ya que se incrementa la comercialización de los productos que los colombianos productores y consumidores adquieren para su subsistencia y por ende las agencias de aduanas siguen sirviendo de intermediarios para realizar los procesos de exportación e importación de manera oportuna, para que los colombianos tengan sus productos en el momento de satisfacer sus necesidades.

2.3.2. Variables ambiente competitivo:

- **Rapidez flexibilidad y eficiencia por parte de la agencia aduanera**

La función de las Agencias de Aduanas, se constituye en una actividad de gran importancia en el proceso logístico de una importación, tránsito internacional y exportación, cada vez que los empresarios realicen estas operaciones deben acudir a estos agentes.

Las agencias de aduanas son las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer el agenciamiento aduanero, actividad auxiliar de la función pública aduanera, de naturaleza mercantil y de servicio, orientada a garantizar que los usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios, cumplan con las normas legales existentes en materia de importación, exportación y tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.³⁴

Las agencias de aduanas, tienen como fin esencial colaborar con las autoridades aduaneras en la estricta aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior para el adecuado desarrollo de los regímenes aduaneros y demás actividades y procedimientos derivados de los mismos.

Conforme con los parámetros establecidos en este decreto, las agencias de aduanas se clasifican en los siguientes niveles:

³⁴ Rapidez por parte de las agencias de aduana. Disponible en: DECRETO 2883 DE 2008/ARTICULO 12. AGENCIAS DE ADUANAS.

1. Agencias de aduanas nivel 1.
2. Agencias de aduanas nivel 2.
3. Agencias de aduanas nivel 3.
4. Agencias de aduanas nivel 4.

A pesar de que el usuario selecciona la Agencia de Aduanas según su propio criterio, para su proceso de exportación, tránsito aduanero e importación. Este intermediario es de suma importancia, en el sentido de que si se encuentra los documentos de manera oportuna en poder del cliente y transportador, facilita que el proceso aduanero y logístico se realice con mayor rapidez y eficiencia sin perjudicar y alterar la calidad de las mercancías a transportar, y logrando que las mercancías se encuentren en el momento y en el lugar indicado.

Sumándole a esto la Agencia de Aduanas cumple con uno de los objetivos principales, el cual es colaborar con las autoridades aduaneras en la aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior, y de esta manera lograr un servicio excelente, conjuntamente con las transportadoras, depósitos que a su vez contribuya con la parte técnica, operativa y legal que exige el sector, el mercado y el cliente.

- **Seguridad de la mercancía**

Ofrecer cada día más calidad y servicio a los usuarios, es la principal preocupación de ADUANIMEX S.A. y todos los profesionales que intervienen en la cadena de transporte y agenciamiento aduanero.

Si bien es cierto en un mayor porcentaje la seguridad de la mercancía está a cargo del proveedor y la transportadora, pero ADUANIMEX S.A. cuenta en el momento con alianzas estratégicas con AMX LOGÍSTICA SA, empresa dedicada a la prestación de servicio logístico y portuario en procesos de reconocimiento de mercancías, importaciones, exportaciones, operaciones en puerto, armada y desarmada de pallets, etiquetado, toma de seriales, llenado y vaciado de contenedores, inspecciones DIAN, ICA, NARCOTICOS. CONTROL POSTERIOR, cuenta con la infraestructura y el personal necesario para atender las necesidades los usuarios.³⁵

AMX LOGÍSTICA S.A está autorizada por el MINISTERIO DE TRANSPORTE para desempeñarse como operador portuario mediante registro No. MT-247 y vigilados por SUPERTRANSPORTE. Entre las principales actividades realizadas por AMX LOGÍSTICA S.A están las siguientes:

³⁵ Seguridad de la mercancía. Disponible en: www.aduanimex.com.co/alianzas.

- **Reconocimiento de mercancías**

Las agencias de aduanas tendrán la facultad de reconocer las mercancías que se someterán al proceso de importación, en zonas primarias aduaneras y zonas francas, con anterioridad a su declaración ante la aduana.³⁶

ADUANIMEX S.A. posee un personal calificado y el equipo suficiente para realizar reconocimiento a mercancías en proceso de nacionalización a la luz de las normas aduaneras vigentes. La persona encargada de realizar dicho reconocimiento debe diligenciar el formato acta de inspección llenado y vaciado de contenedores FT.AA.11. (Ver anexo 7)

- **Transporte de mercancías**

La empresa tiene a su disposición vehículos propios para prestarles a los usuarios y a su carga los servicios de transporte de manera rápida y segura.

- **Servicios logísticos y portuarios**

- Reconocimiento de mercancías (Pre inspección)
- Transporte de cargas.
- ITR - Vaciados y llenados de contenedores.
- Apertura y cierre de contenedores.
- Inspección de contenedores
- Cuadrillas para operaciones de: ANTINARCÓTICOS, ICA DIAN, INVIMA, CONTROLES POSTERIORES
- Etiquetados.
- Armada y desarmada de pallets.
- Toma de seriales.
- Separación de cargas
- Presentación de informes.

Cabe destacar que el personal está capacitado para el **MANEJO DE PRECINTOS (SELLOS DE BOTELLA) Y ETIQUETAS DE SEGURIDAD (SELLOS ADHESIVOS)**³⁷ y **MANEJO DE UNIDADES DE CARGA Y CONTENEDORES**. Los precintos de Alta seguridad y etiquetas adhesivas de seguridad se emplean por los Tramitadores en los contenedores y en las unidades de carga que se requieran precintar; estos productos son elaborados para el uso exclusivo de ADUANIMEX S.A. y para ser usados en sus operaciones de comercio exterior. Los precintos de Alta seguridad que se utilicen deben cumplir con la norma ISO 17712. En este proceso se debe diligenciar el formato FT.AA.13 (ver anexo 8).

³⁶ Reconocimiento de las mercancías. Disponible en: decreto 2883 de 2008/artículo 27-3.

³⁷ Servicios logísticos y portuarios. Disponible en: procedimiento agenciamiento aduanero/ Aprobado: 05-Dic-08/Versión: 05 PAG25-26

Los procesos mencionados se realizan si el usuario autoriza, de lo contrario él y la agencia diligenciará el formato **EXT.AA.02** (ver anexo 9) denominado **AUTORIZACION DE NO RECONOCIMIENTO DE LAS MERCANCIAS PARA SU DESCRIPCIÓN EN LAS DECLARACIONES DE IMPORTACIÓN.**

Todo esto para que el usuario se responsabilice de cualquier eventualidad y se exonere a la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. por todas las diferencias que puedan presentarse en la mercancía en los siguientes aspectos:³⁸

1. Mercancías distintas a las relacionadas en los documentos de embarque (Documento de transporte y factura comercial)
2. Excesos de mercancía
3. Faltantes de mercancías
4. Daños y deterioros que pueda tener físicamente la mercancía
5. Información que no venga consignada en los documentos, pero que se encuentre en los empaques o en las mercancías, tales como: marcas, modelos, series, lotes, etiquetas con composición y otros datos y cualquier otra característica que las identifique y tipifique ante las autoridades aduaneras.

Además el usuario con este formato reconoce y asume la ocurrencia de algunos de los anteriores eventos, lo que puede generar perjuicios para la agencia, en especial el pago de sanciones que pueden ir desde el 3% hasta el 200% del valor de la mercancía, o hasta la pérdida definitiva de la mercancía importada según el momento y el tipo de inconsistencia no reportada y detectada por la DIAN dentro del proceso de nacionalización o en un control posterior.

El cliente solamente autoriza a la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. para que consigne la siguiente información en la Declaración de Importación en las casillas: Cantidad, Subpartida arancelaria y Descripción de la mercancía.

Figura 6. Alianzas estratégicas ADUANIMEX S.A.



Fuente: Archivo ADUANIMEX S.A.

³⁸ Responsabilidades del usuario. Disponible en: formato (autorización de no reconocimiento de las mercancías para su descripción en las declaraciones de importación)

2.3.3. Variables de mercadeo

- **Sistema de información al usuario.**

Una red de gran importancia que se identifica dentro de los procesos de trazabilidad de todas las operaciones realizadas por ADUANIMEX S.A, es la red de la información formada por proveedores, transportadora, depósitos, agencia de aduanas y usuario.

Diariamente y de forma automática (por correo electrónico) se le reportará al usuario el estado del negocio, a su vez en el transcurso del día el Director Agente de Aduana y los Asesores de Aduana (de puertos) estarán comunicando la evolución del negocio a los usuarios, así como atendiendo las llamadas, la correspondencia física y electrónica que suministre el mismo para la continuación del trámite de la operación de comercio exterior.

Una vez recibida la información la suministra inmediatamente al Asesor, Auxiliar o tramitador encargado del negocio.³⁹

La empresa presenta una información oportuna, detallada y continúa de la movilidad de las mercancías y el estado del negocio a sus usuarios día a día, además de esto les otorga la **CLAVE AL ACCESO SOFTWARE “CONTROL”**, en la cual se informa el estado del negocio, sumándole a esto la clave a la **AGENCIA VIRTUAL** en la cual se puede observar el negocio al momento de haber finalizado el proceso de exportación, tránsito internacional e importación.

Todo lo anterior con un solo propósito, brindar mayor confianza a sus usuarios, de tal manera que él se sienta seguro y confiado de que la mercancía se está exportando, transportando e importando por las mejores manos, logrando fidelidad y posicionamiento de la empresa en el mercado, sumándole a esto que la empresa obtendría un mercadeo voz a voz, ya que por el servicio magnifico que se prestó los usuarios hablaran bien y por ende se lograra mayor reconocimiento en el mercado y por qué no la obtención de nuevos mercados para la empresa.

- **Hábitos de compra y consumo**

Un mercado está constituido por personas que tienen necesidades específicas no cubiertas y que, por tal motivo, están dispuestas a adquirir bienes y/o servicios que los satisfagan y que cubran aspectos tales como: variedad, atención, calidad, precio, etc.

³⁹ Información al usuario. Disponible en: PROCEDIMIENTO AGENCIAMIENTO ADUANERO/ Aprobado: 05-Dic-08 Versión: 05 PAG 3

El consumidor no toma decisiones sin pensar, hay aspectos que influyen en su comportamiento en la forma de comprar y consumir. Su compra recibe una fuerte influencia de las circunstancias culturales, económicas, sociales, personales y psicograficas. Se debe tener en cuenta que casi ninguna de ellas es controlable, pero hay que tenerlas en cuenta.

La estructura de consumo del colombiano promedio está determinada por cinco razones fundamentales: nivel de ingreso, oportunidad de compra – cercanía, capacidad de crédito, razón de compra y poder de la marca.

Los alimentos, la vivienda, la educación, el transporte y las comunicaciones y otros gastos son algunos de los productos que, de acuerdo con estudios de Radar, los colombianos compran motivados, principalmente, por la necesidad; mientras que artículos de vestuario y gastos relacionados con cultura, diversión y espectáculo son atribuidos al gusto.

“Más del 70% del consumo en el país es un gasto hecho por necesidad que obedece a múltiples factores, entre ellos, que somos una economía en desarrollo y que tiene grandes limitaciones de ingresos y necesidades de alimentación y de vivienda”.⁴⁰

Las estadísticas advierten que los lugares frecuentes de adquisición de bienes de consumo en Colombia son las tiendas de barrio (46%), las grandes superficies (22%), el mercado (10%), los sitios especializados (9%), las panaderías (5%), el vendedor ambulante (3%) y otros como los centros comerciales, las droguerías y las plazas.⁴¹

ADUANIMEX S.A., tiene claro que el cambio silencioso se sigue dando y el mundo cambia entre más se conoce y si no fuese por el mercado que demanda cada día no existiera las empresas productoras de bienes y servicios; por ende la relación entre empresas transportadoras, depósitos y de agenciamiento aduanero son sumamente importantes, ya que si se realizan los procesos adecuados el consumidor podrá hacer uso total y parcial de los bienes y servicios que deseen, en el lugar adecuado a la hora adecuada y en las cantidades exactas.

Por esa razón la empresa tiene un mejoramiento continuo en todos sus procesos y servicios prestados, entendiendo que las empresas dependen del cliente y del consumidor y viceversa.

Todo esto con el fin de que las mercancías se han exportadas, transportadas e importadas de una manera apropiada con toda la documentación requerida,

⁴⁰ Tendencias de consumo en Colombia. Disponible en: III Congreso de Ingeniería de Mercados “Neuromarketing” Camilo Herrera, presidente de Raddar.

⁴¹ Lugares de adquisición de los bienes. Disponible en: www.m2m.com.co/interna

cumpliendo con toda la normatividad que se exige, teniendo en cuenta que se debe de preservar la calidad de las mercancías, logrando la satisfacción del usuario, el consumidor y de la misma empresa por tener el agrado de presta un servicio adecuado.

- **Penetración a otros mercados**

La estrategia para penetrar el mercado pretende aumentar la participación del mercado que corresponde a los servicios presentes en ADUANIMEX S.A. por medio de un esfuerzo mayor para la comercialización. La penetración del mercado para la empresa incluye elevar el gasto publicitario, reforzar las actividades publicitarias entre otras.

ADUANIMEX S.A. es una empresa que cuenta con unos recursos potenciales tales es el caso del talento humano, procesos tecnológicos, entre otros; de tal manera que se han tenido en cuenta amenazas que las han transformado como oportunidades, en el sentido de que los conflictos continuos entre países socio-comerciales pueden afectar repentinamente en el quehacer profesional de la empresa, a pesar de que en el gobierno Santos han mejorado las relaciones con Ecuador y Venezuela. Esto ha permitido que la empresa empiece a buscar nuevas oportunidades de apertura de negociación con usuarios que le permita a la empresa ser reconocida en otros países por su buena calidad en el servicio, por tener precios adecuados, por saber satisfacer a sus usuarios y por ende buscar la diferenciación que caracteriza a la empresa en este tipo de eventualidades.

La estrategia de penetración del mercado por parte de ADUANIMEX S.A. se presenta debido al aumento notablemente de la tasa de uso de los usuarios presentes y las exigencias de la prestación de nuevos servicios en el Ecuador. Es decir, los usuarios necesitan un paquete completo de servicios, en la cual ellos necesitan que las exportaciones realizadas desde el territorio nacional sean nacionalizadas en el Ecuador y viceversa; realizar el proceso de exportación desde el Ecuador y ejecutar el proceso de nacionalización en Colombia. Además se le sumaría al portafolio de servicios las alianzas estrategias con las empresas de transporte para realizar en algunos casos los tránsitos internacionales y los respectivos traslados de las mercancías dentro del territorio nacional.

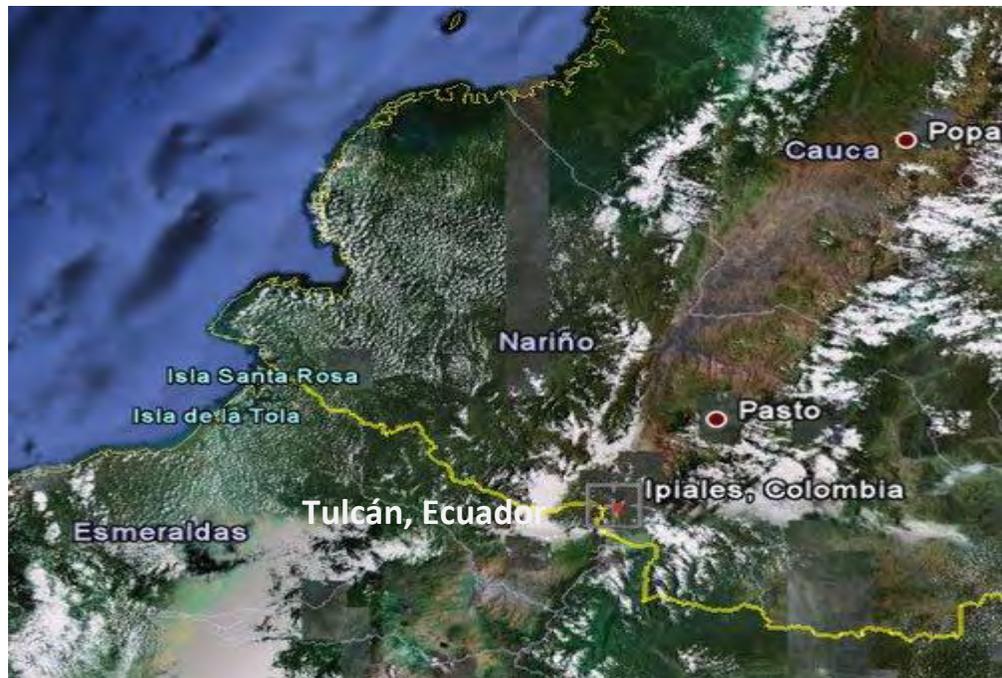
La estrategia de penetración del mercado es combinar simultáneamente con otras estrategias de crecimiento más agresivas y, por tanto, más arriesgadas, como puede ser la internacionalización, la cual consiste en la introducción en otros mercados con el mismo formato comercial⁴²

⁴² Penetración de mercados. Disponible en: Estrategias de crecimiento de las empresas de distribución comercial de productos de gran consumo que operan en España/Pedro Cuesta Valiño

Cabe destacar que la empresa inicia este gran proyecto en el segundo semestre del año 2012 en la ciudad capital de la provincia de Carchi TULCAN ubicada en los Andes Septentrionales del Ecuador en la frontera con Colombia, a 00° 44' de latitud norte y 77° 43' de longitud occidental, a una altura de 2.955 msnm.⁴³ Aprovechando el comercio desde el puente de Rumichaca, puerta que une comercial y turísticamente a Ecuador y Colombia, las aduanas registran un fuerte intercambio: carros recién ensamblados, productos agrícolas y ropa, van y vienen, durante los 365 días del año y la empresa espera tener mucho éxito para seguirse expandiendo en el vecino país.

Obviamente la empresa tendrá que incurrir en ciertos gastos tales como: infraestructura, tecnología, talento humano, entre otros. En la cual ADUANIMEX S.A es sensato que no será un gasto vano, si no que será una inversión que tendrá resultados gratificantes.

Figura 7. Mapa localización Ipiáles Colombia- Tulcán Ecuador.



Fuente: www.google.com.co/imagenes/ipialestulcanubicaciongeografica

⁴³ Tulcán ubicación. Disponible en: es.wikipedia.org/

2.3.4. Variables de ambiente político:

- **Buenas relaciones diplomáticas con los principales países socio-comerciales**

Los diferentes choques políticos del país en el periodo presidencial de ALVARO URIBE, con los principales países socio comerciales como ECUADOR Y VENEZUELA, al parecer han sido superados por el actual presidente de los colombianos JUAN MANUEL SANTOS, durante su gobierno le ha permitido apagar los múltiples incendios que se habían provocado en el Gobierno de su antecesor; sin duda, un gran alivio en esfuerzo, tiempo y recursos para alguien que dirige los destinos de un país con enormes problemas sociales y con una violencia enraizada que no daba tregua.⁴⁴

Durante el mandato el presidente colombiano se mejoró la relación con el Presidente Correa y Hugo Chávez, con quienes se tenía unas relaciones bastante difíciles.

ADUANIMEX S.A. resalta el buen comportamiento del comercio binacional con Ecuador y la integración energética, principalmente en materia de suministro eléctrico de Colombia al vecino país.

Otro elemento importante en esta nueva era de Colombia en la región es la diversificación económica. La búsqueda de otros mercados y de nuevas proyecciones comerciales, con Asia en general, y con China en particular, rompió la tradicional alianza con Estados Unidos y Europa.

Los usuarios de ADUANIMEX S.A. que en el momento están realizando exportaciones e importaciones del vecino país del Ecuador, están complacidos por los resultados, debido a que en el momento no se presentan ningún conflicto y restricción que ocasionaron conflictos anteriores, ya que, los conflictos hacen que existan restricciones de diferentes productos provenientes de Colombia y por ende el freno de la actividad de los diferentes empresas importadoras y exportadoras, sumándole a esto un gran problema que se convierte en una de las principales amenazas que tiene la empresa que es el contrabando y la inestabilidad de precios en la prestación de servicios en las diferentes agencias de aduanas del municipio.

ADUANIMEX S.A., ha sabido contrarrestar esta amenaza brindando calidad y eficiencia en el servicio logístico y de Agenciamiento aduanero y sobre todo con el cumplimiento de toda la normatividad exigida por las entidades reguladoras del

⁴⁴ Relaciones diplomáticas con los países socios comerciales. Disponible en: www.rnw.nl/primerañodegobiernodesantos

comercio internacional reflejando seguridad, confianza y satisfacción en todos los procesos que realizan a los usuarios.

- **Integración y cooperación que facilite el comercio internacional**

La integración económica es el término usado para describir los distintos aspectos mediante los cuales las economías son integradas, cuando la integración económica aumenta, las barreras al comercio entre mercados disminuyen.

Para nadie es un secreto que la integración y cooperación favorece el crecimiento del intercambio comercial entre las partes. La teoría indica que una mayor liberalización del comercio apalanca una mayor actividad económica vía ganancias en eficiencia, promueve la inversión y mejora en el ingreso, todo esto traducido en un mayor crecimiento del PIB.

La Cooperación Económica responde a la emergencia de nuevos desafíos en los procesos de globalización e integración comercial, que implican la incorporación del concepto de cooperación como una variable relevante, no sólo en términos de las relaciones políticas entre Estados, sino que también, en las relaciones económicas que se establecen en el contexto internacional.

La cooperación internacional es un instrumento de apoyo a la inserción económica del país, en la medida que contribuye al mejoramiento de las capacidades tecnológicas e institucionales para enfrentar los desafíos de la internacionalización y la globalización, así como a la profundización de los vínculos con conglomerados extra regionales como Unión Europea, las interregionales como LA APEC y regionales como Mercosur y Comunidad Andina, etc.⁴⁵

A pesar de que el país miro demasiado tarde estos instrumentos, como herramientas poderosas para que el país sea un país desarrollado; esto se debió a las políticas de proteccionismo que se aplicaban anteriormente al país sin permitir ver estas herramientas como oportunidad, lo cual impidió por mucho tiempo el desarrollo del país. A pesar de lo anterior ADUANIMEX S.A. se ha mantenido en el mercado como una empresa competitiva prestadora de un servicio eficaz, cumpliendo con calidad y efectividad a sus usuarios.

El esquema de integración económica más importante para Colombia es el de la CAN que funciona bajo el amparo de la ALADI. En virtud de este Acuerdo, Colombia tiene libertad de intercambio comercial con Bolivia, Ecuador y Perú, países miembros de la CAN.⁴⁶

⁴⁵ Cooperación e integración que facilita el comercio internacional. Disponible en: www.comunidadandina.org/bda/docs/VE-INT-0001.pdf

⁴⁶ Comunidad Andina de Naciones (CAN). Disponible en: www.metacarga.com

ADUANIMEX S.A. ha aprovechado de gran manera esta oportunidad de la integración y cooperación internacional, ya que ha identificado estos instrumentos como la herramienta que permite a la empresa conjuntamente con el país enfrentar problemas y desafíos comunes realizando esfuerzos colectivos en el plano internacional en materia de democracia, derechos humanos, equidad social y de género, desarrollo e inversión, medio ambiente, paz, confianza mutua, etc.

Cabe aclarar que la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. en el momento está realizando los procesos aduaneros de Exportación e importación al vecino país del ECUADOR, que le ha permitido a la empresa expandir sus servicios y penetrar nuevos mercados. Logrando la diferenciación por prestar un servicio excelente.

- **Acuerdos comerciales**

La firma de acuerdos bilaterales garantiza la estabilidad, aumentos sostenidos de las exportaciones y por ende, del empleo y las divisas, además de la inversión extranjera.

Los resultados de la agenda comercial despejan el camino hacia la meta que se ha fijado el Gobierno Nacional para el 2014 de llegar a 13 tratados vigentes con más de 50 países. Esto conduce a elevar las exportaciones por encima de 53.200 millones de dólares.

En la actualidad, Colombia tiene vigentes siete tratados de libre comercio con 14 países: Comunidad Andina (Perú, Ecuador y Bolivia), México, Chile, Mercosur (Argentina, Brasil, Uruguay y Paraguay), Triángulo Norte (El Salvador, Honduras y Guatemala), Suiza y Canadá.⁴⁷

ADUANIMEX S.A. reconoce que éstos tratados al principio de su vigencia mostraron un desarrollo importante, pero ésta ha ido desvaneciéndose paulatinamente y el intercambio a través de ellos ha dejado de mostrar crecimientos interesantes, es decir, se ha estancado; esto se ve reflejado en la disminución de los trámites de agenciamiento aduanero dentro de la empresa.

Así mismo, el país ha culminado tres negociaciones con 30 países: 27 economías de la Unión Europea y tres más de la Asociación Europea de Libre Comercio (Noruega, Islandia y Liechtenstein). Por otra parte con Japón busca establecer un Acuerdo de asociación económica, mientras se avanza en otros tratados.

⁴⁷ Tratados de libre comercio de Colombia. Disponible en: dinero.com/2011 año del libre comercio

Hacia el 2014, la proyección es que al culminar la actual administración el país tenga acuerdos vigentes con Estados Unidos, Asociación Europea de Libre Comercio (Aelc), Unión Europea, Turquía, Panamá, Venezuela y Corea.⁴⁸

Para nadie es un secreto que el Tratado de Libre Comercio (TLC) entre Colombia y Estados Unidos entrará en vigor más de cinco años después de su firma y tras un dilatado proceso de ratificación, que culminó en el Congreso estadounidense en octubre de 2011.

Tras la VI Cumbre de las Américas, realizada a mediados de abril pasado en Cartagena (Colombia), las autoridades de ambos países anunciaron la puesta en marcha del TLC el 15 de mayo de 2012.⁴⁹

El acuerdo comercial fue firmado en 2006, pero estuvo paralizado en el Congreso estadounidense hasta octubre pasado por la oposición del Partido Demócrata a aprobarlo ante las reiteradas denuncias de violación de los derechos sindicales y laborales en Colombia.

El Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos aparece hoy como la opción más importante y viable que tiene Colombia en el contexto de la integración internacional.

La posibilidad de mantenerse como una nación aislada no tiene ningún sentido, no va a ser un cambio fácil. El tiempo apremia pues la posibilidad que se abre de llegar a un acuerdo con Estados Unidos no se va a repetir fácilmente.

Un Tratado de Libre Comercio con los Estados Unidos por sí solo, no es suficiente para asegurar que Colombia obtenga los beneficios potenciales en términos de una reactivación significativa de la inversión y el empleo; a grandes rasgos, para asegurar el éxito es necesario avanzar en tres áreas clave:⁵⁰

- Asegurar un entorno macroeconómico e institucional atractivo para la inversión.
- Administrar adecuadamente el proceso de negociación.
- Gestionar proactivamente los efectos positivos y negativos derivados de un tratado de libre comercio.

ADUANIMEX S.A., reitera que es necesario un esfuerzo conjunto de los entes del Estado, en este caso el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo y del sector privado para reforzar el uso y entendimiento de las condiciones de los tratados.

⁴⁸ Acuerdos vigentes. Disponible en: portafolio.com/Colombia ha tenido un buen año con los TLC que negoció

⁴⁹ TLC entre Colombia y EEUU. Disponible en: www.elespectador.com

⁵⁰ Tratado de libre comercio (TLC) entre Colombia y Estados Unidos. Disponible en: www.gestiopolis.com

Cabe destacar que para el país es prudente mantener un número alto y variado de socios comerciales con quienes se pueda crecer y contar para desarrollar una plataforma empresarial y tecnológica que asegure el desarrollo, ese es, evidentemente, un camino importante en medio de la desaceleración; por supuesto, los saltos cuánticos en el comercio no se llevan a cabo firmando sólo con muchos países pequeños, sino con grandes socios cuyos mercados tengan alto poder adquisitivo.

Para las agencias de aduanas y exportadores el reto es aprovechar todas las valiosas oportunidades que abre la existencia de estos tratados y pronunciarse cuando el aprovechamiento de las ventajas haya alcanzado un tope que amerite profundizar de nuevo en la negociación. Por otra parte, la exportación no puede seguir siendo el privilegio de unos pocos, y en eso el Estado tiene el desafío de facilitar a la industria el acceso a esta posibilidad, eliminando trabas, costos que encarecen las operaciones y diseñando procedimientos ágiles y claros que animen a los empresarios a llevar su oferta fuera del país.

- **Impulso y apoyo por parte de entidades del comercio internacional**

El 30 de septiembre de 1937 un grupo de agentes de aduana se reunió para organizar la Federación Nacional de Agentes de Aduana “FEDEADUANAS”. Cuatro décadas después, el 28 de julio de 1977, se determinó conformar la Asociación Colombiana de Agencias de Carga, Transitorias y Asimilados “ASCAIATA”, estas dos entidades se fusionaron mediante resolución No. 279 del 17 de Diciembre de 1996, dando origen a la hoy Federación Colombiana de Agentes Logísticos en Comercio Internacional, FITAC, una agremiación de carácter permanente y sin ánimo de lucro que reúne un amplio número de importantes Agencias de Carga, Agencias de Aduanas y Almacenadoras.

Es así como se dio origen a una organización gremial que reúne a los tres sectores más importantes en la cadena del comercio exterior, que al interior de la entidad llevan el nombre de Institutos, y que se han especializado en el ámbito de Logística: TRANSPORTE - ADUANA - ALMACENAMIENTO -SERVICIOS.⁵¹

Para ADUANIMEX S.A. un apoyo incondicional para el desarrollo de la empresa ha sido la Federación Colombiana de Agentes Logísticos en Comercio Internacional, FITAC. Por ello, una de las tareas básicas de este es mantener una estrecha relación con todos los afiliados.

Cabe destacar la gestión que realiza la FITAC en cuanto a la capacitación constante a los sectores más importantes del medio, la federación desarrolla un amplio programa anual de capacitación, para lo cual se han estructurado centros

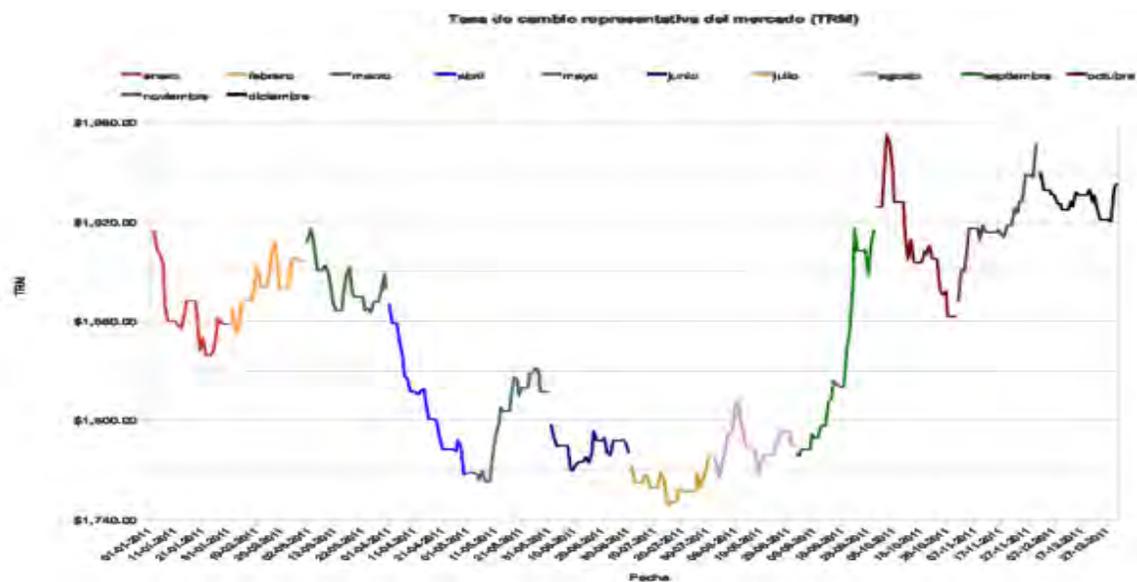
⁵¹ Organización gremial que reúne a los sectores del comercio exterior. Disponible en: www.fitac.net/historia

de formación, los cuales cubren las necesidades de los afiliados y de los interesados en los temas que se desarrollan.⁵²

ADUANIMEX S.A. no desmerita el apoyo de otras entidades tales como: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, PROEXPORT, BANCOLEX, FIDUCOLEX, DIAN, Banco de la República, Superintendencia de Industria y Comercio, nueva agremiación de camioneros colombianos NACC, asociación colombiana de camioneros ACC y la asociación de transportadores de carga ATC. Entidades para el fortalecimiento y el mejoramiento continuo; para que este sector sea representativo a nivel nacional e internacional como lo ha venido haciendo, a pesar de las dificultades y conflictos que ha presentado el país interna y externamente.

2.3.5. Variables ambiente económico

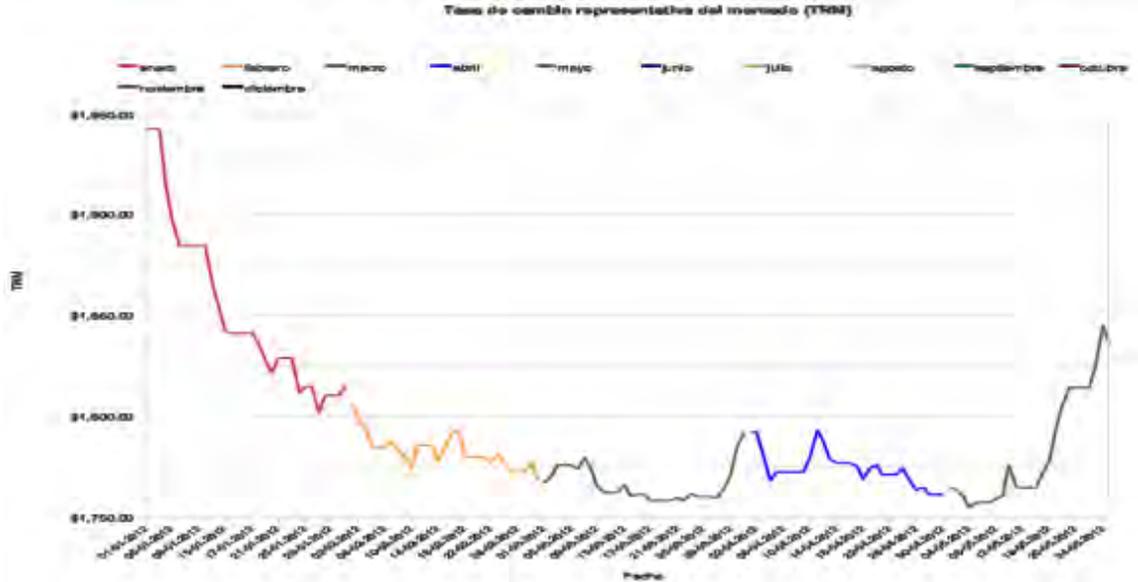
Figura 8. Tasa representativa del mercado 2011 (TRM).



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (www.superfinanciera.gov.co)

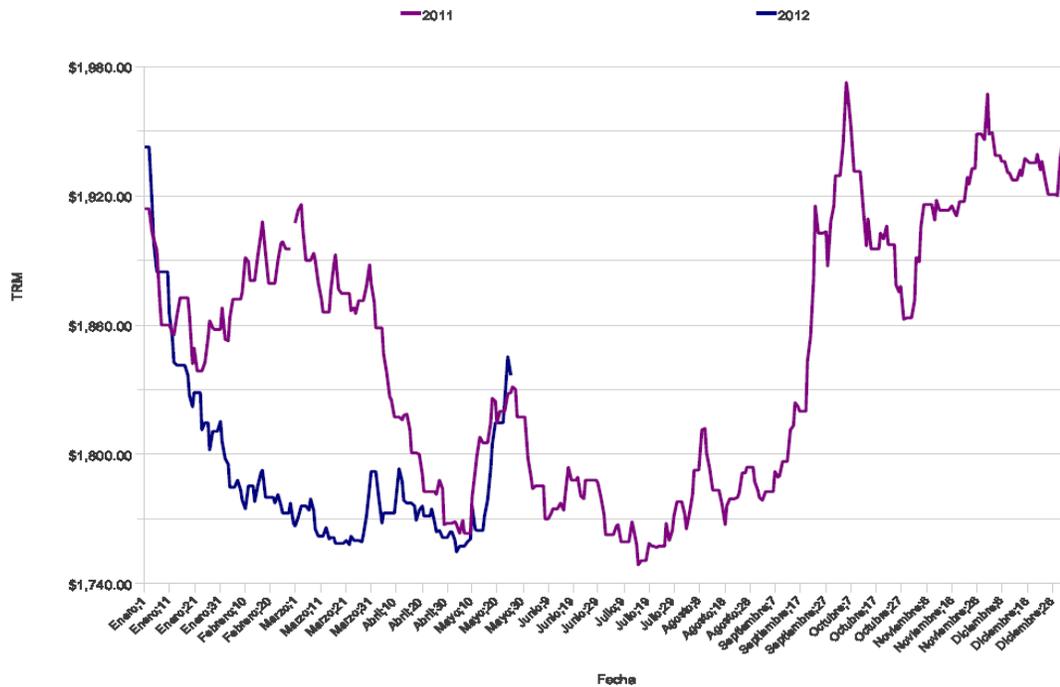
⁵² Capacitación realizada por la FITAC www.fitac.net/ capacitación

Figura 9. Tasa representativa del mercado 2012 (TRM).



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (www.superfinanciera.gov.co)

Figura 10. Tasa Representativa del Mercado (TRM) comparativo de los años 2011-2012.



Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia (www.superfinanciera.gov.co)

Como se indicó en las gráficas y tablas anteriormente descritas, se observó que entre el último trimestre del año 2011 al primer trimestre del año 2012 el dólar tuvo una disminución en un 6 a 10 por ciento, a pesar de esto los usuarios de ADUANIMEX S.A. que realizan exportaciones en el momento a los diferentes países han adoptado buenas estrategias para sobrevivir en el mercado.

ADUANIMEX S.A. sabe que las consecuencias por la revaluación de la moneda pueden ser negativas o positivas, todo depende desde el punto de vista que se observe y del sector de la economía al que se pertenece. En este caso puede ser perjudicial para los exportadores y favorables para los importadores puesto que éstos, en la medida en que se revalúe el peso, deben pagar menos pesos por sus importaciones, lo que les significa un gran beneficio, al tener la posibilidad de; o bien aumentar el margen de utilidad o disminuir los precios de sus productos, lo cual los hace mucho más competitivos en el mercado nacional, en detrimento claro está de los productores nacionales debido a que éstos, al no poder aprovechar los beneficios que ofrece una moneda fuerte, no pueden reducir los costos de producción lo que los hace menos competitivos frente a los importadores.

Frente a esto, muchas empresas deben optar por importar los insumos o importar bienes terminados, afectando de esta forma la producción nacional, puesto que las materias primas y productos nacionales son desplazados por los importados por resultar más económicos, pero es la única forma posible para que muchas empresas puedan sobrevivir.

La revaluación desestimula las exportaciones, y como consecuencia la producción y el empleo. Son muchas las empresas que pueden quebrar o disminuir su producción con la consecuencia de tener que despedir personal, aumentando el desempleo por lo que habrá más personas sin recursos para su sustento, lo que a la vez disminuye el dinamismo de la economía, puesto que si no hay plata no habrá demanda, y si no hay demanda, los productores no encontrarán mercado para sus productos.⁵³

Para ADUANIMEX S.A. son más las consecuencias negativas que las positivas que trae consigo la revaluación. El efecto negativo va mucho más allá de una disminución de ingresos para los exportadores. El efecto económico en todos los sectores de la economía es preocupante en muchos aspectos.

- **Vulnerabilidad del país frente a los principales países socio-comerciales**

ADUANIMEX S.A. es consciente que en materia vial Colombia presenta una de las redes más deficitarias a nivel andino y mundial, En materia de seguridad nuestro

⁵³ Consecuencias de la revaluación. Disponible en: www.gerencie.com/consecuenciasdelarevaluaciondelamoneda

país se distingue por los niveles más altos de siniestralidad, debido a las difíciles circunstancias por las que atraviesa el país desde hace varias décadas. Pero dichas circunstancias adversas, sin duda han motivado el ingenio, creatividad, responsabilidad y calidad de las Agencias de Aduanas para vencer todo tipo de obstáculos y distinguirse hoy por hoy como un prestador de servicio eficiente y competitivo por parte de la empresa.

La empresa está preparada para enfrentar los cambios del mercado flexible y cambiante que se presenta. De tal manera que aprovecha las oportunidades que se le ofrece, tal es el caso de la creación del proyecto vial RUTA DEL SOL, dicha ruta calificada por el Gobierno como una de las mayores obras de transporte colombiano, tiene una extensión superior a los 900 kilómetros. Además de este proyecto el gobierno nacional quiere aportar de gran manera al comercio exterior con proyectos tales como: la construcción y rehabilitación de las dobles calzadas que llegan a las principales fronteras del país: Buenaventura-Bogotá-Cúcuta; Llanos Orientales-Pacífico; Troncal Occidente; y la Troncal del Magdalena⁵⁴.

Esta oportunidad es de gran beneficio para la empresa, ya que se reduce al máximo tiempos de movilidad, porque se presenta unas carreteras con menor riesgo en cuanto a las condiciones físicas y por supuesto seguridad vial contando con la presencia de las autoridades competentes dentro de ella. Esto permite a los vehículos transitar con mayor rapidez sin poner en riesgo la calidad de las mercancías y por ende prestar un servicio óptimo, de tal manera que las mercancías se encuentren en el tiempo justo, logrando la satisfacción de los usuarios.

A pesar de que el gobierno tenga en mente nuevas obras para mejorar la red vial, los recursos destinados para construir, rehabilitar y mantenerla, no han llegado en la misma cantidad a todos las regiones y es evidente que ha habido grandes deficiencias en la pavimentación de las carreteras. Aunque el departamento de Nariño se encuentra en el mayor número de vías pavimentadas a nivel nacional, es también la que paradójicamente tienen los porcentajes más altos en la categoría del peor estado de la malla vial.

Según el ranking de las mejores y peores vías, del total de las pavimentadas por INVÍAS las de Nariño, Santander y Antioquia con el 15,8% son las que están en peor estado, un 29,4% son regulares en Tolima, Valle del Cauca y Boyacá y solo el 54,7% están en un estado aceptable o bueno principalmente en Cesar, Meta y Córdoba.⁵⁵

⁵⁴ Vulnerabilidad del país frente a los socios comerciales. Disponible en: www.elnuevosiglo.com.co/articulos/atrasoeninfraestructuraflancodébidelosTLC

⁵⁵ Nariño uno de los departamentos con malas vías. Disponible en: www.vanguardia.com/economialocal/Santander, Nariño, Antioquia es el departamento con peor malla vial

Por otra parte con la aprobación del TLC entre Colombia y Estados Unidos, el país debe emprender con urgencia obras que no impidan la entrada en vigor de los acuerdos comerciales.

Uno de los grandes inconvenientes del país para poder elevar la competitividad de los productos y aumentar el comercio con otras naciones, es la falta de una infraestructura moderna que agilice y mejore la logística tanto de exportación como de importación de productos.

ADUANIMEX S.A. sabe que si el país cuenta con una óptima infraestructura vial y el riesgo país es menor, los países socio-comerciales pueden invertir y mejorar la balanza comercial con el país, logrando el progreso y el desarrollo de los principales sectores productivos y por ende la utilización de los servicios prestados por las agencias de aduanas, ya que, incrementaría la producción de los diferentes sectores haciendo que la participación de las agencias aduaneras sea mayor y por supuesto la empresa estará presentando un servicio con calidad, logrando la satisfacción de sus usuarios; consiguiendo mayor participación en el mercado nacional, penetración de nuevos mercados, atracción y captación de nuevos usuarios nacionales e internacionales.

2.3.6. Variables ambiente competitivo:

- **Daños y contaminación de mercancía**

En pro de una lucha contra el narcotráfico, la corrupción, la criminalidad, inseguridad social y otros males que aquejan al país, es sumamente importante esta variable, ya que, ADUANIMEX S.A. cuenta con un personal idóneo y transparente para realizar las operaciones aduaneras de la mejor manera, sin verse involucrado con ningún tipo de estas actividades.

Para la empresa esta variable es importante, debido a que si esta amenaza se cumpliría y se hace efectiva dentro de los procesos y servicios que realiza la empresa los resultados para la empresa serían catastróficos. De tal manera que si se presenta algún tipo de daño o la mercancía se encuentra contaminada con algún olor o sustancias prohibidas por alguna razón o descuido, automáticamente el usuario se molestaría y se retiraría de la empresa, abandonando totalmente los servicios de la empresa, y en el caso en que las mercancías se llegasen a encontrar contaminadas por alguna sustancia ilícita contribuyendo al narcotráfico y lavado de activos, esto será algo peyorativo debido a que la buena imagen y los logros y metas que hasta el momento ha creado la empresa se derrumbarían.

Por otra parte la empresa se verá obligada a enfrentarse a un mercadeo VOZ A VOZ negativo, en donde la reputación de la empresa será vista desfavorablemente

en cuanto a los comentarios que se realizara por parte del usuario y la competencia que se encuentra en el mercado.

De tal manera que la empresa adopta medidas de protección contra este flagelo, mediante el reporte de actividades sospechosas de la siguiente manera.

✓ **Reporte de actividades sospechosas:**⁵⁶ Todo el personal de la empresa reporta a la Gerencia por medio físico o electrónico las actividades inusuales del usuario en el desarrollo de las actividades de comercio exterior, cuando:

El análisis de la información e instrucciones de los negocios del usuario no corresponda con:

- Su objeto social
- Los precios de los productos

✓ **Cuando utilice o realice:**

- Transportadoras no conocidas o con procedimientos inseguros.
- Pagos en efectivo mayores a \$10.000.000 sin utilizar una entidad bancaria.

O cualquier otro acto que pueda dar sospecha de actividades terroristas, de narcotráfico, lavado de activos, contrabando.

Reportes UIAF (UNIDAD DE INTELIGENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA): Los gerentes analizan la información suministrada por el personal y si es considerada sospechosa se envía reporte a la UIAF por medio del **software ROS (REGISTRO DE OPERACIONES SOSPECHOSAS)**.

Si el usuario intenta realizar un pago en efectivo superior a \$10.00.000 sin utilizar el sistema bancario, la Asistente de Tesorería y Cartera reportará a la UIAF esta información, utilizando el Formato de Reporte de transacciones en efectivo.

Incentivos por el reporte: Una vez analizada la información por la Gerencia, y si ésta es confirmada como válida, el empleado que reporta la actividad subestándar será compensado con días de descanso remunerado o dinero en efectivo.

Por esa razón la empresa está adoptando medidas para prevenir el riesgo del lavado de activos, financiación del terrorismo y contrabando, para brindar un servicio con un mayor valor agregado, reduciendo el riesgo de sanciones administrativas o legales, previniendo la complicidad y corrupción; de esa manera se fortalecerá la gestión empresarial y se facilitara la toma de decisiones estratégicas, promoviendo prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en los

⁵⁶ Reporte de actividades sospechosas. Disponible en: Procedimiento relación con los clientes/aprobado: 10-feb-09/ Versión: 09 pág. 7

empleados en pro de la permanencia y sostenibilidad de los negocios mediante una gestión responsable y segura.

2.3.7. Variables de mercadeo:

- **Carencia del uso de medios publicitarios**

La publicidad es una forma destinada a difundir o informar al público sobre un bien o servicio a través de los medios de comunicación con el objetivo de motivar al espectador hacia una acción de consumo.⁵⁷

Sin lugar a duda la empresa por la carencia de un área de mercadeo, no promueve ni ejecuta ninguna estrategia publicitaria en el mercado; es recomendable que la empresa establezca estrategias publicitarias, ya que, la publicidad hace parte fundamental en el funcionamiento de la economía de mercado y llega al público a través de los medios de comunicación, convirtiéndose en un instrumento óptimo para responder eficientemente y eficazmente a las necesidades que los usuarios desean constantemente, en el entorno tan cambiante en el que se compete; de tal manera que un buen sistema publicitario puede convertirse en un instrumento útil para apoyar competitivamente el crecimiento económico.

La empresa debe tener en cuenta la revolución tecnológica, en la cual la publicidad ha dado un giro de 180° grados, expandiendo sus horizontes creativos hacia el mundo cibernético, ofreciendo una mayor visibilidad de lo que una empresa busca transmitir en sus mensajes publicitarios.⁵⁸

Hoy en día las Redes Sociales se han vuelto cada vez más indispensables en la vida del ser humano, consecuencia de que vivimos en un mundo globalizado en el que todo individuo debe estar actualizado sobre lo que sucede en el planeta. Gracias a páginas como Facebook, Twitter, LinkedIn y MySpace, con un acceso sencillo; esta conexión entre varios individuos ha logrado maximizar la comunicación global.

ADUANIMEX S.A. es sensato al pensar que al segmentar los requerimientos y necesidades de los usuarios, ve una perspectiva más amplia de lo que busca proyectar en la publicidad, es aquí cuando no sólo los medios tradicionales tales como: televisión, radio y prensa hacen sus apariciones para la proyección de la publicidad, ahora también están presentes las Redes Sociales como anteriormente se mencionaron, estas no sólo sirven para mantener el contacto personal que las

⁵⁷ Carencia del uso de medios publicitarios. Disponible en: www.puromarketing.com/publicidad

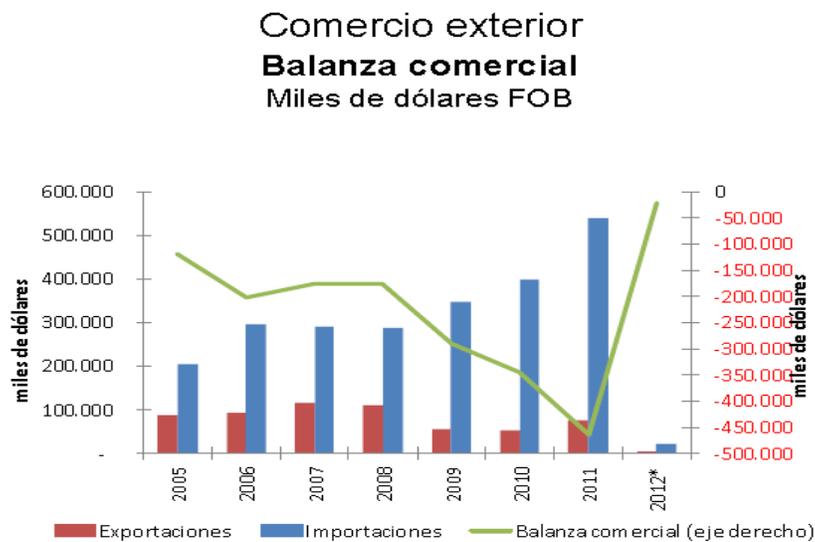
⁵⁸ Revolución tecnológica en la empresa. Disponible en: Estudio de consumo en medios digitales 2009, del IAB (Interactive Advertisement Bureau); México 2009.

caracteriza, sino que también ahora se convierten en Redes Sociales de negocio, promoviendo la interacción entre usuario y empresa, de forma que ambas puedan conocer nuevas tendencias y por qué no, la creación de alianzas entre ellas que permitan un fortalecimiento corporativo, así como el de la imagen de las mismas.

Todos los beneficios anteriormente expuestos son posibles, gracias a la información que se le entrega a las personas sobre la disponibilidad de nuevos servicios razonablemente deseables, y mejorar la calidad de los ya existentes; y por ende la publicidad que se decida implementar mantendrá informada a la población, y les da herramientas para que puedan tomar buenas decisiones, estimulando el progreso económico a través de la expansión de los negocios y del comercio.

2.3.8. Variables de ambiente político:

Figura 11. Balanza comercial Colombiana 2005-2012.



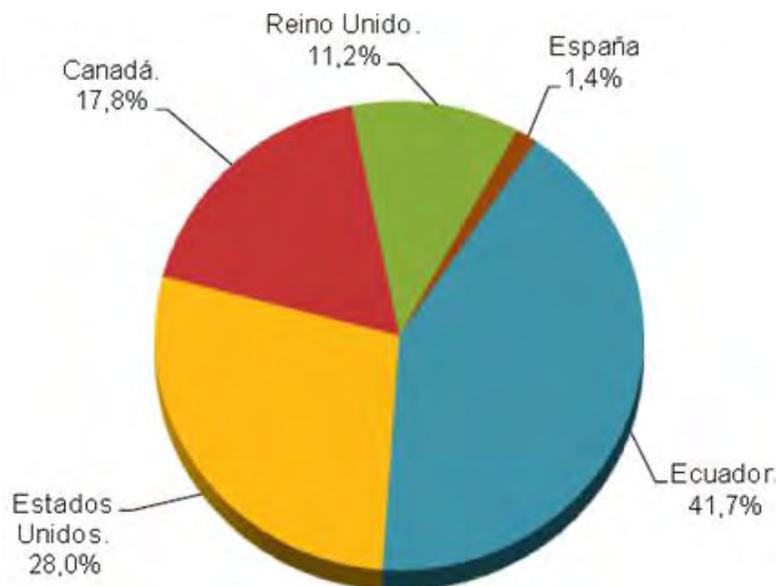
Fuente: DIAN – DANE; marzo de 2012

Gráfica 1. Principales productos de exportación (2010 – enero 2012).



Fuente: DIAN – DANE; marzo de 2012

Gráfica 2. Principales destinos enero 2012.



Fuente: DIAN – DANE; marzo de 2012

El comportamiento de las Exportaciones no tradicionales (FOB) realizadas al exterior por el departamento de Nariño, mostró una reducción similar a la ocurrida

durante 2009, cuando cayeron en 68,8%. Durante 2010, el valor de las exportaciones no tradicionales del departamento decreció en 59,0% al totalizar US\$7.159 miles, frente a los US\$17.447 miles en el 2009. Nariño fue uno de los veintiún departamentos que presentaron cifras negativas, situación análoga a lo presentado en el total nacional, cuyo descenso llegó a 2,9%⁵⁹. Cabe anotar que las exportaciones hacia Ecuador decrecieron 70,3% respecto a 2009 y su participación en el monto total disminuyó en 13,7 puntos porcentuales al pasar de 49,4% a 35,7% en 2010.⁶⁰ Cabe destacar que entre los principales productos de exportación desde el año 2010 al primer trimestre del año 2012 han sido el café con un 56.6% y el pescado congelado con un 25.2%, destacando entre los principales destinos Ecuador con 41.7%, Estados Unidos 28.0% y Canadá con 17.8%.

A pesar de que las exportaciones colombianas en el 2012 registraron un crecimiento del 5.7, según el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas, DANE, quien reveló que el monto fue de US\$ 60.666.

Cabe resaltar que durante el último mes de 2012, Estados Unidos fue el principal destino de las exportaciones colombianas, con una participación de 33,7% y le siguen en su orden, China, Países Bajos, Chile, India, Venezuela, Perú, Ecuador y Panamá.

Las estadísticas anteriormente mencionadas solo reflejan que Nariño aún no tiene una CULTURA EXPORTADORA, pese a ser frontera y a tener un alto potencial en sectores agropecuarios, mineros e industriales que pueden ser comercializados con los países vecinos.

ADUANIMEX S.A. espera una alternativa promovida por la seccional de ACOPI NARIÑO, CÁMARAS DE COMERCIO, BANCOLDEX, PROEXPORT y otras entidades, para que la región entienda que se debe cambiar de criterio y crecer para expandirse a nuevos mercados, sobre todo cuando el país ha establecido nuevos convenios comerciales con naciones europeas, de Centroamérica, Suramérica y el tan esperado con los Estados Unidos, el Tratado de Libre Comercio TLC que ya entro en funcionamiento.

En el departamento de Nariño, y en general en el país, está acostumbrado a quejarse por la falta de respaldo del Estado, sin embargo ADUANIMEX S.A. destaca la labor que ha hecho el Gobierno Nacional facilitando los mecanismos legales para establecer las zonas francas, beneficios que otorgaron inicialmente a la empresa Alimentos Nariño; por otra parte se resalta la labor que ha venido realizado ACOPI para ayudar al sector empresarial a participar en importantes negocios que conlleven a mejorar las condiciones del departamento fronterizo,

⁵⁹ Exportaciones no tradicionales. Disponible en: www.dane.gov.co/boletines/exportaciones

⁶⁰ Exportaciones hacia ecuador. Disponible en: www.dane.gov.co

sobre todo con la generación de fuentes de empleo y subsidios económicos que se ofrecen para facilitar el cumplimiento de las normas que regulan la actividad de exportación y de esta manera, incrementar las oportunidades para que el departamento mejore los niveles de exportación, considerados bajos, si se los compara con el entorno nacional.

En este orden de ideas lo que quiere ACOPI y el Gobierno es que se comience a escalar más alto, con pasos más largos, para mejorar las condiciones económicas de Nariño con un enfoque futurista acorde a los desafíos de los tratados internacionales.⁶¹

- **Cambios en la legislación comercial**

El país debe contar con una norma aduanera actualizada, en armonía con el comercio electrónico y los tratados de libre comercio, donde se busque la transparencia y eficiencia de los procedimientos de despacho aduanero; estos procedimientos deben venir acompañados por una norma que perdure en el tiempo, sin que el estado pierda su capacidad de control, pero que facilite a los usuarios conocer y aplicar la norma, sin necesidad de recurrir a los expertos para

el análisis de conceptos y por consiguientes, un sin números de actos administrativos, circulares, memorandos, etc., expedidos por administradores y funcionarios locales que generan inseguridad jurídica y en algunos casos pánico económico.

La norma propuesta está concebida para un comercio exterior perfecto, donde no intervenga seres humanos, que a veces se equivocan. La realidad es diferente, la rapidez del comercio electrónico y la siempre cambiante industria mundial hacen que se comentan errores sin actuar de MALA FÉ, por consiguiente, no todo ciudadano que utiliza el comercio exterior en su actividad comercial debe ser considerado un infractor, ni mucho menos debe ser sancionado de una forma desproporcionada, tal como se plantea en algunos artículos del nuevo estatuto.⁶²

Sin duda para ADUANIMEX S.A. existen varias inquietudes acerca del nuevo estatuto y sobre todo sugerencias que se deben tener en cuenta antes de ponerlo en funcionamiento, es el caso del RÉGIMEN SANCIONATORIO y todo lo correspondiente al AGENCIAMIENTO ADUANERO.

ADUANIMEX S.A. Junto a su mesa de trabajo ha estudiado los siguientes artículos y se ha determinado las siguientes conclusiones de dicho estatuto.

⁶¹ Cultura exportadora. Disponible en: www.diariodelsur.com.co/Escalemos_hacia_una_cultura_exportadora

En cuanto a las Clases de sanciones se concluiría que la cancelación de las autorizaciones es una medida que va contra cualquier principio comercial y mercantil, ya que, atenta contra el desarrollo y beneficios que puede alcanzar un usuario de comercio exterior que cumple con diferentes condiciones y calidades que la misma norma aduanera ofrece como prerrogativas.

Respecto a la imposición de multa y decomiso de la mercancía en un mismo proceso, es una medida arbitraria de la aduana, ya que, finalmente el usuario de comercio exterior fuera de perder sus mercaderías debe sufragar costos administrativos (pólizas, abogados, etc.) y logísticos (almacenamientos, manipulaciones, transportes, etc.) lo cual atenta contra cualquier principio de justicia y equidad.

Por otra parte se debe tener en cuenta que el valor de los avalúos debe ser sujeto a tablas o índices actuales, ya que los criterios de los funcionarios de la DIAN pueden ser diferentes respecto a la administración y condiciones de las mercaderías, sin dejar de mencionar la cambiante interpretación de las normas en materia de valoración.

Sobre el tema de Gradualidad Sancionatoria definitivamente es un adefesio jurídico admitir o aceptar el incremento en un 50% por la comisión de más de una infracción con un mismo hecho o actuación, ya que, se atenta contra el principio

de non bis ídem (nadie puede ser juzgado dos veces por un mismo hecho), lo cual va en contra posición de la verdadera gradualidad de una sanción.

Adicionalmente, es importante considerar que incrementar la sanción en un 50% es un porcentaje muy alto, el cual va en detrimento del patrimonio del usuario de comercio exterior afectado.

Con lo que respecta a las circunstancias de agravación de las sanciones se reitera la necesidad de evaluar en detalle las condiciones que generan la sanción, para determinar la necesidad de la cancelación de la figura aduanera afectada, ya que, hay acciones o hechos que no deben de considerarse como motivos para alcanzar dicho proceder y aún más perder las demás calidades que pueden ser ajenas a dichos procedimientos.

Efectivamente se estaría frente a un atentado al principio de proporcionalidad entre la sanción y el hecho que genera la misma.

Circunstancias de atenuación de las sanciones

Siguiendo con el tema de Circunstancias de atenuación de las sanciones los plazos deben reducirse a escalas inferiores tales como 6,12 y 18 meses respectivamente, ya que, independiente la cantidad de operaciones de los

diferentes usuarios, es indispensable que la atenuación corresponda a periodos cortos y de fácil medición.

Con lo concerniente a las Infracciones aduaneras de las Agencias de Aduanas. Se debe considerar que por regla general las agencias de aduana reconocen a sus mandantes los perjuicios ocasionados, bien sea cancelando las multas o generando acuerdos comerciales que puedan sanear las infracciones, por tal razón sería injustificado cargar sanciones adicionales que seguramente se trasladarían de manera inmediata al mandatario, lo cual atentaría nefastamente contra el patrimonio del mismo.

Algo de gran importancia en cuanto al cordón fronterizo en la ciudad son las Causales de aprehensión y decomiso de mercancías. Sería bueno aclarar a que se refiere la DIAN cuando menciona “MERCANCIAS DIFERENTES A LAS DECLARADAS” esto aplica para aquellas cargas cuya referencia, serial, número de identificación, etc. es diferente el declarado al físico

✓ **Factores externos claves**

• **Oportunidades**

- **Variables ambiente económico**

Tasa de interés

Inflación

- **Variables ambiente competitivo**

Rapidez flexibilidad y eficiencia por parte de la agencia aduanera

Seguridad de la mercancía

- **Variables de mercadeo**

Sistema de información a sus clientes

Hábitos de compra y consumo

Penetración a otros mercados

- **Variables de ambiente político**

Buenas relaciones diplomáticas con los principales países socio-comerciales

Integración y cooperación que facilite el comercio internacional

Acuerdos comerciales

Impulso y apoyo por parte de entidades del comercio internacional

• **Amenazas**

- **Variables ambiente económicas**

Tasa representativa del mercado (TRM)

Vulnerabilidad del país frente a los principales países socio-comerciales

- **Variables ambiente competitivo**

Daños y contaminación de mercancía

- **Variables de mercadeo**

Carencia del uso de medios publicitarios

- **Variables de ambiente político**

Débil cultura exportadora

Cambios en la legislación comercial

Cuadro 9. Matriz de Evaluación de los Factores Externos (MEFE) ADUANIMEX S.A.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS DE ADUANIMEX S.A.			
OPORTUNIDADES			
FACTORES EXTERNOS CLAVES	PONDERACIÓN	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
VARIABLES AMBIENTE ECONÓMICO			
TASA DE INTERÉS	0,06	3	0,18
INFLACIÓN	0,06	3	0,18
VARIABLES AMBIENTE COMPETITIVO			
RAPIDEZ FLEXIBILIDAD Y EFICIENCIA POR PARTE DE LA AGENCIA ADUANERA	0,08	4	0,32
SEGURIDAD DE LA MERCANCÍA	0,07	4	0,28
VARIABLES DE MERCADEO			
SISTEMA DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS	0,08	4	0,32
HÁBITOS DE COMPRA Y CONSUMO	0,06	3	0,18
PENETRACIÓN A OTROS MERCADOS	0,06	4	0,24
VARIABLES DE AMBIENTE POLÍTICO			
BUENAS RELACIONES DIPLOMÁTICAS CON LOS PRINCIPALES PAÍSES SOCIO-COMERCIALES	0,07	4	0,28
INTEGRACIÓN Y COOPERACIÓN QUE FACILITE EL COMERCIO INTERNACIONAL	0,06	4	0,24
ACUERDOS COMERCIALES	0,06	4	0,24
IMPULSO Y APOYO POR PARTE DE ENTIDADES DEL COMERCIO INTERNACIONAL	0,07	4	0,28
AMENAZAS			
VARIABLES AMBIENTE ECONÓMICO			
TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO (TRM)	0,04	2	0,08
VULNERABILIDAD DEL PAÍS FRENTE A LOS PRINCIPALES PAÍSES SOCIO-COMERCIALES	0,04	2	0,08
VARIABLES AMBIENTE COMPETITIVO			
DAÑOS Y CONTAMINACIÓN DE MERCANCÍA	0,04	1	0,04

VARIABLES DE MERCADEO			
CARENCIA DEL USO DE MEDIOS PUBLICITARIOS	0,04	2	0,08
VARIABLES DE AMBIENTE POLÍTICO			
DÉBIL CULTURA EXPORTADORA	0,04	1	0,04
CAMBIOS EN LA LEGISLACIÓN COMERCIAL	0,04	1	0,04
TOTAL	0,97		3,1

Fuente: Este estudio

La Matriz de los Factores Externos MEFE permitió medir el grado de atractividad del mercado, y de acuerdo a los resultados arrojados por esta matriz; ADUANIMEX S.A. tiene un resultado de 3.1, es decir que tiene una posición fuerte en su difusión externa, es por ello, que se hace necesario contrarrestar las amenazas, de manera que permita aprovechar las oportunidades que conduzca a la organización a posicionarse en un buen lugar en el mercado.

2.4.MATRIZ DOFA.

La importancia de la matriz DOFA radica en que se puede hacer un diagnóstico real de la empresa o negocio, ella da a conocer la situación en la que se encuentra, cómo va, ello brinda el principal elemento requerido para tomar decisiones, que no es otro que la conciencia de la realidad, pues cuando se conoce la realidad, casi siempre se sabe qué hacer.

La matriz DOFA muestra con claridad cuáles son las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, elementos que al tenerlos claros, da una visión global e integral de la verdadera situación⁶².

⁶² Para qué sirve la matriz DOFA. Disponible en: <http://www.gerencie.com/para-que-sirve-la-matriz-dofa.html>

Figura 12. Matriz DOFA

	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS (F)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Proveedores 2. Selección de los usuarios 3. Buena calidad del servicio hacia el usuario 4. Actualización de sistemas informáticos 5. Organigrama definido 6. Certificaciones 7. Presentación página WEB 8. Clima organizacional 9. Proceso de selección y contratación del personal 10. Actualización de datos y desvinculación del personal 11. Mano de obra calificada 12. Margen de utilidad 13. Solvencia financiera 14. Capital fijo 15. Liquidez de la empresa 16. Gerente líder y visionario 17. Buena planeación estratégica 18. Incentivos 19. Objetivos debidamente comunicados 20. Se delega correctamente el trabajo 	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES (D)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Control de tráfico en Ecuador 2. Carencia del área de mercadeo 3. Falta del ejercicio de bienestar y desarrollo organizacional o del talento humano 4. Capacitación de empleados 5. Flexibilidad gerencial
	OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (FO)

<ol style="list-style-type: none"> 1. Tasa de interés 2. Inflación 3. Rapidez, flexibilidad y eficiencia de la agencia aduanera 4. Seguridad de la mercancía 5. Sistema de información a los usuarios 6. Hábitos de compra y consumo 7. Penetración a otros mercados 8. Buenas relaciones diplomáticas con países socio comerciales 9. Integración y cooperación que facilite el comercio internacional 10. Acuerdos comerciales 11. Impulso y apoyo por parte de entidades del comercio internacional. 	<p>F3-F7-F9-O2-O3: Aprovechar los recursos que tiene la empresa, con el fin de mejorar la imagen corporativa de la empresa y así poder ofrecer un servicio con la rapidez, flexibilidad y eficiencia que la diferencie de la competencia.</p> <p>F4-F5-F6-O5: Desarrollar programas que permitan ofrecer un servicio integral relacionado con la información solicitada por el usuario.</p> <p>F8-F11-F16-F19-O8-O9: Diseñar programas adecuados que conlleven el direccionamiento de la empresa hacia la buena prestación del servicio.</p>	<p>D1-D4-O8-O9-O11: Realizar actividades tales como las capacitaciones en los empleados, que permitan aprovechar el benéfico de las negociaciones con otros países.</p> <p>D3-D5-O9-O11: Desarrollar actividades tales como la asistencia a capacitaciones, seminarios, conferencias que permitan el conocimiento de los beneficios dados por la integración y el apoyo por parte de entidades aduaneras como la DIAN.</p>
AMENAZAS (A)	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tasa representativa del mercado (TRM) 2. Vulnerabilidad de los países frente a los socio comerciales 3. Daños y contaminación de mercancías 4. Carencia del uso de medios publicitarios 5. Débil cultura exportadora 6. Cambios en la legislación comercial 	<p>F9-F12-F13-A1-A2: Aprovechar los recursos de la empresa que le permita contrarrestar las amenazas presentes en el entorno, optimizando las actividades en las operaciones propias del comercio exterior.</p> <p>F3-F4-F17-A4-A5: Mejorar la imagen corporativa de la empresa lo cual le permita minimizar los riesgos dados por la falta de publicidad, que a su vez sirva de incentivo para promover las negociaciones internacionales.</p>	<p>D3-D5-A2-A5: Efectuar estudios sobre las falencias dentro de los procesos de comercio exterior con el fin de minimizar el riesgo presente en el entorno.</p> <p>D2-D4-A4-A6: Dar a conocer a la empresa mediante la eficiencia del servicio prestado, encaminada a reducir el riesgo que se presenta por los cambios en la legislación comercial.</p>

Fuente: Este estudio, tomado del modelo de Fred David.

2.5.MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO DE ADUANIMEX S.A.

Es una herramienta analítica que identifica a los competidores más importantes de una empresa e informa sobre sus fortalezas y debilidades particulares. Los resultados de ellas dependen en parte de juicios subjetivos en la selección de factores, en la asignación de ponderaciones y en la determinación de clasificaciones, por ello debe usarse en forma cautelosa como ayuda en el proceso de la toma de decisiones.⁶³

2.5.1.Factores críticos para el éxito

✓ Factores internos

- **Cumplimiento de la normatividad técnica y legal:**

LA AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A NIVEL 1., es una empresa que tiene por objeto prestar los servicios de Agenciamiento Aduanero, en los regímenes de Importación, Exportación y Tránsito Aduanero con cubrimiento a nivel nacional en la totalidad de las operaciones de comercio exterior.

Está autorizada para ejercer la función de Agencia de Aduanas bajo el código asignado por la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN No. 0176.

ADUANIMEX S.A. cuenta y cumple con toda la normatividad legal y técnica que el gobierno nacional le exige, cabe destacar que la empresa está debidamente constituida, siendo una organización formal que contribuye al país por medio al pagar los tributos cumplidamente, sumándole a esto con el ejecución del decreto 2883 de 2008, por el cual se modifica parcialmente el decreto 2685 de 1999 y se dictan otras disposiciones, cumpliendo también con el código sustantivo de trabajo exigido por el ministerio de la protección social en el artículo 27 del código que establece, remuneración del trabajo, logrando motivación a sus colaboradores.

Por otra parte ADUANIMEX S.A. cumple con normatividad técnica como lo hace en estos momentos, en la cual se encuentra certificado por el BASC, en pro de un mayor compromiso hacia sus usuarios, generando en ellos seguridad y confianza por el servicio que se les está brindando.

Es difícil decir que ADUANIMEX S.A. tiene algún tipo de ventaja frente a las empresas INTER STAFF S.A. y AGECOLDEX S.A., ya que las empresas mencionadas están cumpliendo con los requerimientos establecidos por entes del gobierno nacional y el sector privado, lo cual los hace competitivos y confiables a la hora de prestar los servicios en la cadena logística del comercio exterior.

⁶³ Matriz del perfil competitivo. Disponible en: <http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/Polilibros/PlaneacionEstrategicaultimaactualizacion>

- **Mano de obra calificada**

Los individuos, empresas y sociedad desarrollan la capacidad de innovación, adaptación y aprendizaje continuo, una mano de obra calificada refleja ventajas competitivas y comparativas frente a la competencia.

Por esa razón ADUANIMEX S.A establece procesos de formación y evaluación para todos sus colaboradores, quienes hacen posible que hoy por hoy sea una organización seria, competitiva y que sabe satisfacer a sus usuarios, obviamente que el proceso de selección y reclutamiento por parte de la empresa es muy riguroso y profesional, proceso el cual ha hecho que ADUANIMEX S.A. se encuentre en estos momentos como líder en la región.

Cabe destacar que ADUANIMEX S.A. se ha enfocado en reclutar personal altamente idóneo, especializado, profesional y calificado en todas las áreas, orientada al logro de los objetivos corporativos y enfoque para la generación de valor agregado al usuario.

Hoy por hoy las empresas ADUANIMEX S.A, INTER STAFF S.A. y AGECOLDEX S.A se han encargado de contratar personal eficiente, el cual cuente con los medios y herramientas tecnológicos más apropiados para realizar los diferentes procesos técnicos y financieros, logrando satisfacción plena de los usuarios, reflejando mayor compromiso con ellos y eficiencia en el servicio prestado.

- **El servicio al usuario**

No es una estrategia mágica que surge solamente de una buena idea, está relacionada con el impacto que desea tener en los usuarios tomando como base la estrategia comercial y por supuesto ADUANIMEX S.A ha entendido esto para hacer de una buena prestación del servicio como una ventaja competitiva.

Esta variable implica que la empresa realice todas las actividades necesarias para lograr que usuario reciba un servicio eminente cumpliendo a cualquier acuerdo que se haya hecho durante la prestación del servicio.

Por esa razón la empresa tiene en cuenta aspectos tales como: el usuario es primero, no existen imposibles y se cuidan todos los detalles, se cumplen las promesas sin recurrir a engaños porque a él no se lo puede engañar y además debe haber mejora continua y trabajo en equipo para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por ADUANIMEX S.A.

Además de los aspectos anteriores la empresa tiene en cuenta tres aspectos importantes que son: qué servicio ofrecer, el nivel de servicio que voy a ofrecer y la forma de brindar el servicio.

- **¿Qué servicio ofrecer?**

Para la empresa es importante distinguir entre lo que se cree hacer bien y lo que los usuarios realmente desean, para esto ADUANIMEX S.A., ha logrado establecer una muy buena relación con sus usuarios y ha logrado identificar lo que les agrada y desagrada del servicio que brinda la empresa.

Cabe destacar, que a pesar de no realizar una investigación de mercados ADUANIMEX S.A., ha sabido satisfacer e identificar las necesidades y deseos del usuario, esto se ve reflejado en que ellos han sido fieles a la empresa y se han sentido satisfechos por el servicio que se les ha prestado.

- **¿Qué nivel de servicio se va a ofrecer?**

Cuando la empresa ya ha detectado lo que los usuarios desean, entonces es momento de determinar la cantidad y calidad de servicio a ofrecer.

Para la empresa es muy importante entender la razón por la que los usuarios deciden tomar los servicios de ADUANIMEX S.A. y no los de la competencia; esto le permitirá a ADUANIMEX S.A., ser eficiente en el servicio.

Se debe de destacar la labor cumplida por parte de la empresa con respecto a esta variable, ya que para ADUANIMEX S.A., la verdadera esencia es conocer las necesidades del usuario para hallar el punto en que lograr satisfacerlos y hasta superar sus expectativas, viendo siempre hacia a fuera, teniendo la perspectiva del mismo.

- **¿De qué forma ofrecer el servicio?**

Existen diversidad de formas para ofrecer el servicio tales como: llamadas, visitas, capacitación, mantenimiento, seguimiento, entre muchas otras relacionadas con servir al usuario, además de la actitud, el contacto presencial, visual, el trato y así como las condiciones e imagen de las instalaciones, personal y equipo.

La empresa sabe lo qué ofrece, por esa razón entiende lo que los usuarios desean, y algo supremamente importante distingue las fronteras entre satisfacer sus necesidades y superarlas, es así como la organización empieza a sacar ventaja de su servicio, en la cual los clientes perciben claramente cuál es la proposición de valor que ADUANIMEX S.A., les brinda, es decir, que ventaja o valor único les brinda para que ellos utilicen los servicios de la empresa y no el de la competencia.

ADUANIMEX S.A. ha manejado varias acciones y estrategias claves para mantener una ventaja competitiva con respecto a la competencia, ese posicionamiento lo ha logrado cumpliendo requisitos como: lograr que el servicio que brinda a sus usuarios no sea fácil de imitar siendo únicos y originales; agregándole a esto una conservación del servicio a lo largo del tiempo y lo más importante que sea convertido en el mejor con respecto al de la competencia.

Para la empresa no ha sido tarea fácil brindar un portafolio de servicio diferente a la competencia, ya que INTER STAFF S.A. y AGECOLDEX S.A tienen semejanza a la hora de prestar los servicios de agenciamiento aduanero, almacenaje y transporte, la diferenciación de ADUANIMEX S.A., frente a los competidores ha sido el cómo prestar el servicio logrando mantener la ventaja competitiva con mucho trabajo y esfuerzo que ha implicado que tanto el gerente como los colaboradores tengan una mente emprendedora y esté atenta de las necesidades del usuario.

Los servicios que en el momento ofrece ADUANIMEX S.A, INTER STAFF S.A. y AGECOLDEX S.A., se describen en el cuadro 6:

Cuadro 10. Servicio al usuario

SERVICIO AL USUARIO		
ADUANIMEX S.A	INTER STAFF	AGECOLDEX S.A.
<p>AGENCIAMIENTO ADUANERO EN IMPORTACIONES</p> <p>AGENCIAMIENTO ADUANERO EN EXPORTACIONES</p> <p>AGENCIAMIENTO ADUANERO EN TRANSITOS ADUANEROS</p> <p>Para el manejo de las importaciones, exportaciones y tránsitos aduaneros</p> <p>PERSONAL IN HOUSE: Contamos con personal calificado establecido en las instalaciones de nuestros clientes, como facilitadores en el análisis documental y generadores de información oportuna.</p> <p>ASESORÍA ADUANERA Y JURÍDICA: Contamos con profesionales en Comercio Exterior y Derecho Aduanero puestos a disposición de nuestros clientes y operación.</p> <p>SISTEMAS ESPECIALES: Sistemas Especiales de Importación y Exportación. Asistencia para el registro e inscripción ante la DIAN de UAP y ALTEX.</p>	<p>Servicio de agenciamiento aduanero, exportaciones, importaciones, asesorías en aduanas, transporte y otros.</p>	<p>Para el desarrollo de nuestra gestión en condición de Declarantes en los Regímenes de Importación, Exportación y tránsito Aduanero (DTA) contamos con un completo portafolio de servicios, con un alto componente de Asesoría / Consultoría en las siguientes Áreas:</p> <p>INTERMEDIACION ADUANERA: Importaciones, Exportaciones, Tránsito Aduanero, Servicios Complementarios.</p> <p>ASESORIA: Regímenes Aduaneros, Programas Especiales de Exportación (PEX), Valoración Aduanera, Zonas Francas, Devoluciones y Compensaciones de Obligaciones Aduanera, Acuerdos Comerciales (CAN, ALADI, MERCOSUR, G-3, ATPDEA, SIGA. etc.), Determinaciones Arancelarias, Sistemas Especiales Plan Vallejo, Régimen Cambiario y Medios de Pago, Régimen Sancionatorio, Definición Jurídica de Mercancías:</p> <p>REGISTRO E INSCRIPCION ANTE LA DIAN: UAP, ALTEX, Depósitos Privados de Aduana (Zonas Primarias), Depósito Privado Para Distribución Física Internacional – DDI, Depósitos Privado Para Procesamiento Industrial – DPPI: UAP / ALTEX, Transformación y Ensamble, Capacitación y Entrenamiento. Seminarios / Talleres.</p>

SOLUCIONES INTEGRALES EN LOGÍSTICA: Ofrecemos Asesoría Integral en Logística y Comercio Exterior, Asesoría en Transporte Internacional Marítimo y Aéreo, Asesoría en Transporte Terrestre, Asesoría en Almacenaje y Distribución.		
--	--	--

Fuente: Este estudio

✓ **Factores externos**

• **Lealtad del usuario hacia la empresa**

Desde hace unos años, el concepto fidelidad del usuario ha adquirido un notable protagonismo. Tanto académicos como prácticos consideran a la fidelidad del usuario como uno de los principales objetivos que deben proponerse las empresas para sobrevivir en un mercado tan competitivo y cambiante como el actual.

Para la empresa es claro que los usuarios fieles pueden generar un incremento significativo de los ingresos.

La mayoría de las empresas utilizan alguna combinación de estrategia, tal es el caso de ADUANIMEX S.A. que aplica y ejecuta estrategias de tipo ofensiva que consiste en la captación de nuevos usuarios, claro está que; respetando a los que posee la competencia, con el propósito de no presentar una competencia desleal y cooperarse entre las empresas transportadoras que se encuentran en el mercado nacional, en la cual ADUANIMEX S.A. realiza estrategias tales como: Atacar las áreas donde tenga poca cuota de mercado, ocupar líneas de mercado no trabajadas por la competencia. Todo lo anterior con el propósito de obtener una ventaja competitiva mediante actuaciones agresivas contra rivales competidores, antes de que estos puedan establecer una estrategia defensiva.

Por otra parte la empresa aplica estrategias de tipo defensivo que consiste en el mantenimiento de la base de usuarios, en la cual ADUANIMEX S.A. realiza estrategias tales como: Ampliar gama de servicios, firmar acuerdos de exclusividad con proveedores, distribuidores o socios. Todo lo anterior con el propósito de reducir el riesgo de un ataque por parte de la competencia y disminuir el impacto negativo, ya que en un mercado competitivo todas las empresas pueden sufrir ataques de sus rivales.

A pesar del lento crecimiento de la mayoría de los mercados y la fuerte competencia existente, la utilización de una estrategia defensiva va ganado protagonismo.

La fidelidad de los usuarios se ha convertido en un factor clave para el éxito de la empresa, permitiendo la obtención de una ventaja competitiva sostenible en el tiempo, frente a los principales competidores en el mercado, ya que pocos negocios pueden sobrevivir sin establecer una base de usuarios fieles, tanto para ADUANIMEX S.A. INTER STAFF S.A. y AGECOLDEX S.A. lo han entendido, ya que han logrado mantener esa base, gracias a la cooperación y respeto mutuo que han tenido entre sí, logrando que exista una relación cordial entre las empresas y lo más importante que el beneficio sea para todos.

- **Participación en el mercado**

Los agentes de aduana son clave en las operaciones de comercio exterior, ya que no solo actúan a nombre y por encargo de los exportadores e importadores ante la autoridad aduanera, sino que también son responsables por la exactitud y veracidad de la información contenida en los documentos que suscriban y responden administrativamente cuando por su actuación hagan incurrir a su usuario en infracciones, que conlleven a la liquidación de mayores tributos aduaneros, la imposición de sanciones o el decomiso de las mercancías.⁶⁴

ADUANIMEX S.A. ha realizado una gran labor durante los 20 años de experiencia en el mercado, posicionándose como una de los 25 mejores agentes de aduana en Colombia. Según el ranking de las 25 mejores agencias de aduana del país la empresa ocupa el puesto 22 de las 230 agencias de aduana registradas en Colombia, lo cual representa un motivo de orgullo, preparación y disciplina obtener un puesto como este.

Para la empresa no ha sido tarea fácil competir con empresas como INTER STAFF S.A. con 20 años de experiencia en el mercado⁶⁵ y AGECDOLDEX S.A. con 36 años de experiencia, certificados desde el año 1.999 en las normas ISO 9001:2008 y BASC 2008, siendo una de las agencias de aduanas con las mejores prácticas y procedimientos, desarrollando sus operaciones con un alto estándar de calidad y seguridad.⁶⁶

ADUANIMEX S.A. junto a las empresas competidoras se encuentra bien posicionada en el mercado, ya que, durante este largo tiempo les ha permitido conocer al usuario en cuanto a sus gustos, preferencias, necesidades, deseos y servicios que quieren obtener por parte de las empresa, conociendo también al mercado tan cambiante en el que se han movido y sobre todo adaptándose a él e innovando constantemente para prestar un mejor servicio con las mejores herramientas y el mejor equipo de trabajo.

Por otra parte las tres (3) empresas han desarrollado estrategias de EXPANSIÓN DE MERCADO al ubicar estratégicamente dentro del territorio nacional las diferentes sucursales de sus empresas, Actualmente ADUANIMEX S.A. Cuenta con diez (10) sucursales en el país, AGECDOLDEX Cuenta con diez (10) sucursales e INTER STAFF Cuenta con ocho (8) sucursales de la siguiente manera:

⁶⁴ Agentes de aduana. Disponible en: <http://www.revistadelogistica.com/Los-25-principales-agentes-de-aduana.asp>

⁶⁵ Interstaff. Disponible en: <http://www.interstaff.com.co/servi.swf>

⁶⁶ Agecoldex. Disponible en: <http://www.agecoldex.com/index.cfm>

Cuadro 11. Sucursales ADUANIMEX S.A., INTER STAFF, AGECOLDEX S.A.

SERVICIO AL CLIENTE		
ADUANIMEX S.A	INTER STAFF	AGECOLDEX S.A.
Barranquilla	Barranquilla	Barranquilla
Bogotá	Bogotá	Bogotá
Buenaventura	Buenaventura	Buenaventura
Cartagena	Cali	Cali
Cúcuta	Cartagena	Cartagena
Ipiales	Cúcuta	Cúcuta
Manizales	Ipiales	Ipiales
Medellín	Medellín	Manizales
Santa Marta		Medellín
Turbo		Riohacha

Fuente: Este estudio.

Cabe destacar que ADUANIMEX S.A. ha aplicado estrategias especialista, buscando un hueco en el mercado en el que pueda tener una posición dominante sin ser atacado por la competencia, siempre respetándola y obrando con el principio de la buena fe y sin caer en competencia desleal, concentrándose en un segmento del mercado, dominándolo y sirviéndolo con una gran especialización y obteniendo suficiente potencial de beneficio y participando constantemente en el actual y nuevos mercados, para lograr mayor diferenciación y ventajas competitivas y comparativas frente a sus competidores como lo ha venido haciendo.

- **Servicios postventa**

Muchas empresas creen que la responsabilidad de la organización con la calidad cesa cuando sus productos o servicios se han vendido, pero realmente no es así, después de la venta o la prestación de un servicio mucho puede pasar en relación con este producto y los usuarios demandándose de un servicio postventa en el cual también hay que gestionar la calidad.

ADUANIMEX S.A. comprende que la calidad de un producto o servicio está dada por la capacidad de satisfacer determinadas necesidades y expectativas de los usuarios, depende del "valor total" que estos atribuyan al producto o servicio, ya que el valor percibido por él es la valoración total que se realiza de la utilidad y satisfacción de un producto o servicio basado en la percepción de lo que se recibe y se da a cambio; en la cual la empresa tiene en cuenta este valor total en tres (3) dimensiones:

- **Valor de compra:** El usuario se pregunta cuánto valor le reportará determinado servicio por parte de la empresa.

- **Valor de uso:** Se relaciona con la confianza del usuario, en la cual es emitida por la calidad y seguridad del servicio que le brinda la empresa, es decir las herramientas, maquinaria y sistemas de control que se manejan para llevar las mercancías de un lugar a otro.
- **Valor final:** Es la satisfacción total que reporta el usuario después de tener la mercancía en el lugar indicado, con las cantidades exactas y en el tiempo acordado.

Con la composición del valor demuestra que la empresa en todo momento se encuentra preocupada por la satisfacción del usuario con los servicios prestados en la actualidad, ya que, si la empresa no suministra suficiente valor, por incapacidad o por propia decisión, serán eliminadas selectivamente por los usuarios.

Además de los beneficios que otorga el brindar un buen servicio al usuario, tales como una mayor satisfacción del producto o servicio, existirá también una mayor posibilidad de que vuelva a adquirir los servicios que ADUANIMEX S.A. ofrece o visitar nuevamente a la empresa, es decir lograr en ellos fidelidad, en la cual la organización tiene presente mantenerse en contacto con él y lo más importante alargar la relación, ya que una buena relación es más que ofrecer un servicio o vender un producto.

Los servicios postventa que actualmente ADUANIMEX S.A. realiza son de tipo PSICOLÓGICOS, en la cual la empresa los ha ligado con la motivación del usuario, por ejemplo, enviándoles algún regalo, o cartas o tarjetas de saludos por su cumpleaños o por alguna festividad.

La empresa opta por llamar al usuario para preguntarle si recibió el producto a tiempo y en las condiciones pactadas, esto es muy común en ADUANIMEX S.A., porque siempre está pendiente de él y que todos los servicios prestados satisfagan a sus necesidades, de ese modo, no sólo se les da a conocer que existe cierta preocupación por ellos, sino que también, le permite percibir a la empresa las impresiones del servicio, y saber en qué aspectos se puede mejorar.

Las empresas ADUANIMEX S.A, INTERSTAFF y AGECOLDEX, presentan un servicio postventa adecuado hacia sus usuarios, y tienen claro que después de la prestación del servicio la empresa no puede olvidarse de sus productos y servicios, pues el comportamiento de estos durante su uso o consumo y la percepción del usuario al respecto es imprescindible para la mejora continua de los procesos que cada empresa ofrece.

Cuadro 12. Matriz del Perfil Competitivo (MPC) de ADUANIMEX S.A.

MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO DE ADUANIMEX S.A.							
FACTORES CRITICOS PARA EL ÉXITO	PONDERACIÓN	ADUANIMEX S.A.		INTER STAFF		AGECOLDEX S.A.	
		CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO	CALIFICACION	RESULTADO PONDERADO	CALIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
FACTORES INTERNOS							
CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD LEGAL	0,17	4	0,68	4	0,68	4	0,68
MANO DE OBRA CALIFICADA	0,16	3	0,48	3	0,48	3	0,48
SERVICIO AL CLIENTE	0,17	4	0,68	4	0,68	4	0,68
FACTORES EXTERNOS							
LEALTAD DEL CLIENTE	0,17	4	0,68	4	0,68	4	0,68
PARTICIPACION EN EL MERCADO	0,17	4	0,68	3	0,51	4	0,68
SERVICIOS POSTVENTA	0,16	4	0,64	2	0,32	4	0,64
TOTAL	1		3,84		3,35		3,84

Fuente: este estudio.

De acuerdo a los resultados arrojados por la matriz MPC; ADUANIMEX S.A. tiene un resultado de 3.84, INTER STAFF un resultado de 3.35 y AGECOLDEX S.A. un resultado de 3.84, es decir que la agencia tiene una posición fuerte en el mercado y ante sus competencia directa, a pesar de que tenga un empate técnico con AGECOLDEX S.A. Dentro de sus fortalezas internas se destaca el cumplimiento de la normatividad legal, y en las fortalezas externas están la lealtad por parte del usuario y participación en el mercado.

3. PERCEPCIÓN QUE TIENE EL USUARIO FRENTE AL SERVICIO PRESTADO POR LA AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE IPIALES.

Para el desarrollo de este objetivo, se elaboró una encuesta con el fin de conocer la percepción que el usuario de la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales tiene sobre el servicio en cuanto a los tramites de importaciones y exportaciones, y cuáles son sus expectativas frente al mismo. También se analizó cuáles son los atributos más importantes, así como el nivel de satisfacción y la atención que se presta.

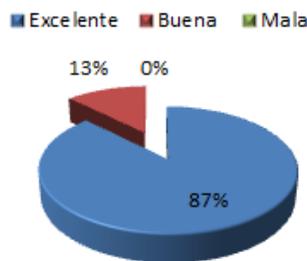
Cuadro 13. Nivel de satisfacción ante la atención telefónica prestada por la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.

Calificación	Respuesta	Porcentaje
Excelente	28	87%
Buena	4	13%
Mala	0	0%
Total	32	

Fuente: Este estudio.

Gráfica 3. Nivel de satisfacción a la atención telefónica dada por ADUANIMEX.

Nivel de satisfaccion a la atencion telefónica dada por ADUANIMEX



Fuente: este estudio.

A la pregunta realizada a las 32 empresas usuarias de la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales, calificaron en su mayoría que la atención prestada por vía telefónica es excelente, al mostrar un porcentaje del 87% en este rango, y un 13% consideraron que es buena, es por ello, que como medida cautelar se debe de realizar planes de mejoramiento dentro de los

procesos en la prestación del servicio, los cuales, conlleven al mejoramiento y por ende a la satisfacción total del mismo. (Ver cuadro 9 y grafica 3).

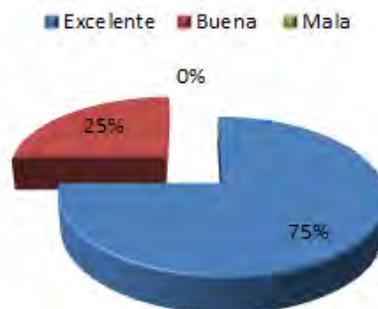
Cuadro14. Nivel de satisfacción ante la respuesta los correos electrónicos por parte de la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.

Calificación	Respuesta	Porcentaje
Excelente	24	75%
Buena	8	25%
Mala	0	0%
Total	32	

Fuente. Este estudio.

Gráfica 4.Nivel de satisfacción a la respuesta de correos electrónicos.

Nivel de satisfacción a la respuesta de correos electronicos



Fuente: este estudio.

Se hizo necesario conocer el nivel de satisfacción en cuanto a las respuestas dadas a los correos electrónicos, en donde un 75% la calificaron como excelente, dando a conocer que la calidad y prontitud en las soluciones dadas son eficientes; pero un 25% le dio una valoración de buena, en donde se observó que algunos de los usuarios no consideraban que la atención a sus requerimientos sea la más eficiente. (Ver cuadro 10 y grafica 4)

Cuadro15. Nivel de satisfacción ante la atención que la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales da a los requerimientos o necesidades.

Calificación	Respuesta	Porcentaje
Excelente	27	84%
Buena	5	16%
Mala	0	0%
Total	32	

Fuente. Este estudio.

Gráfica 5. Nivel de satisfacción por requerimientos y necesidades.

Nivel de satisfaccion por la atencion a requerimientos y necesidades



Fuente: este estudio.

Fue preciso indagar sobre el nivel de satisfacción en cuanto a los requerimientos y necesidades que cada uno de los usuarios tienen, en donde el 84% calificaron como excelente; y un 16% la consideraron como buena, ello da a conocer que hay un porcentaje de insatisfacción. (Ver cuadro 11 y grafica 5)

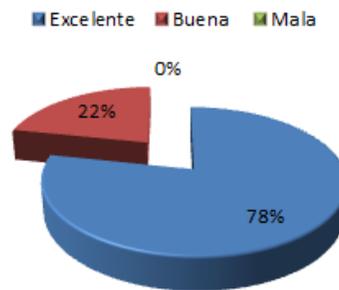
Cuadro16. Nivel de satisfacción ante la agilidad de las operaciones en exportaciones que ofrece la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.

Calificación	Respuesta	Porcentaje
Excelente	18	78%
Buena	5	22%
Mala	0	0%
Total	23	

Fuente: Este estudio.

Gráfica 6. Nivel de satisfacción por la agilidad de las operaciones en exportaciones.

Nivel de satisfacción por la agilidad de las operaciones en exportaciones



Fuente: Este estudio.

La Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales, entre los servicios que ofrece se encuentra el de exportaciones; fue en ese orden de ideas en donde se hizo necesario el analizar el nivel de satisfacción, que el usuario tiene sobre este, en donde el 78% le dio una calificación de excelente, lo que indico que el servicio en su mayoría presenta una calidad eficiente, y un 22% la califica como buena, dando a conocer que hay clientes que un tienen una perspectiva no tan excelente sobre la manera de cómo se presta. (Ver cuadro 12 y grafica 6).

Cuadro 17. Etapas en la que se presenta inconvenientes en el proceso de exportaciones.

	Respuesta	Porcentaje
Ninguna	18	78%
Digitación	1	5%
Recepción de documentos	3	13%
Revisión	1	4%
Otros	0	0%
Total	23	

Fuente: este estudio.

Gráfica 7. Etapas en las que se presentan inconvenientes en el proceso de exportación.

Etapas en las que ha tenido inconvenientes en el proceso de Exportación



Fuente: Este estudio.

Seguido y como complemento a la pregunta anterior, fue necesario conocer en qué parte del proceso de exportaciones se presentan inconvenientes, en donde un 78% aseguro que en ninguna de estas etapas se les presentaba problemas, por su lado un 13% mostro falencias con la recepción, el 5 % aseguro tener dificultades en la parte de digitación, ello debido a que la mayor parte de las complicaciones se enfocan en el diligenciamiento de documentos, y el otro 4% restante dio a conocer que sus errores están en la revisión de documentos lo que hace más lento el proceso por las equivocaciones cometidas. (Ver cuadro 13 y grafica 7)

Cuadro18. Información oportuna en el trámite de exportación.

Calificación	Respuesta	Porcentaje
Si	22	96%
No	1	4%
Total	23	

Fuente: este estudio.

Gráfica 8. Información oportuna en el trámite de exportación.

Información oportuna en el trámite de exportación



Fuente. Este estudio.

Del mismo modo se hizo necesario el conocer la información oportuna que se da en el trámite de exportación, en donde un 96 % afirmó que SI es pertinente, y por su parte el 4% argumentó que NO lo era, dando a conocer que existen inconvenientes dentro de este proceso. (Ver cuadro 14 y grafica 8).

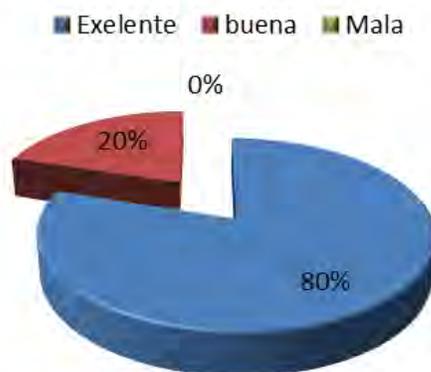
Cuadro19. Nivel de satisfacción por la agilidad en el proceso de importaciones.

Calificación	Respuesta	Porcentaje
Excelente	12	80%
Buena	3	20%
Mala	0	0%
TOTAL	15	

Fuente: Este estudio.

Gráfica 9. Nivel de satisfacción por la agilidad en proceso de importaciones.

Nivel de satisfacción por la agilidad en proceso de importaciones



Fuente: Este estudio.

En cuanto al nivel de satisfacción por la agilidad en el proceso de importaciones, se obtuvo una calificación excelente del 80%, dando a conocer que el servicio que se ofrece en este caso es el adecuado; por su parte el 40% afirmó que su percepción sobre este es buena, ello lleva a concluir que hay falencias dentro de este, las cuales se deben de adecuar de la manera correcta, cuyo fin es el ofrecer un servicio ágil y completo. (Ver cuadro 15 y grafica 9).

Cuadro 20. Etapas en las que se tiene inconvenientes en el proceso de importación.

	Respuesta	Porcentaje
Ninguna	11	73%
Digitación	2	13%
Recepción de documentos	1	7%
Revisión	1	7%
Otros	0	0%
Total	15	

Fuente: este estudio.

Gráfica 10. Etapas en las que se presenta inconvenientes en el proceso de importación.

Etapas en las que ha tenido inconvenientes en el proceso de Importacion



Fuente: Este estudio.

Se realizó una pregunta a través de la cual se conoció las etapas en las cuales se presentan problemas, en donde el 73% de los usuarios no tenían inconvenientes en ninguna de las etapas, por su parte el 13% tienen complicaciones en lo que es la digitación lo que hace que el proceso sea menos eficaz causando errores debido a la mala digitación, dando paso a sanciones y demás; el 7% presentan deficiencias en lo relacionado a la revisión de los documentos, y un 7% a lo que se denomina como recepción, siendo estos puntos clave para desarrollar programas de mejoramiento que conlleven a la satisfacción total del usuario. (Ver cuadro 16 y grafica 10).

Cuadro 21. Información oportuna sobre el trámite de importación.

Calificación	Respuesta	Porcentaje
Si	13	87%
No	2	13%
Total	15	

Fuente: Este estudio.

Gráfica 11. Información oportuna sobre el trámite de importación.

Informacion oportuna sobre el tramite de importacion



Fuente: Este estudio.

Se hizo necesario conocer la información que existe en cuanto a los tramites de importación, en donde el 87% dijeron que **SI** es oportuna, y un 13% dijeron que **NO** lo es, ello debido a que no hay un procedimiento manejado de la manera adecuada en cuanto a este proceso dentro de la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad del Ipiales. (Ver cuadro 17 y grafica 11).

Cuadro 22. Nivel de satisfacción por la atención de quejas y reclamos.

Calificación	Respuesta	Porcentaje
Excelente	29	91%
Buena	3	9%
Mala	0	0%
Total	32	

Fuente: Este estudio.

Gráfica 12. Nivel de satisfacción por quejas y reclamos.

Nivel de satisfacción por la atención de quejas y reclamos



Fuente: Este estudio

En cuanto al nivel de satisfacción ante las quejas y reclamos que los usuarios hacen a la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales, el 91% la califica como excelente, ya que, la agencia se preocupa por resolver asuntos de la manera más apropiada y efectiva posible, y un 9% la califico como buena, ello revela que un falta mejoras en el servicio, lo cual conlleva a un 100% en la satisfacción que se imparte hacia el usuario mediante el servicio prestado. (Ver cuadro 18 y grafica 12).

Cuadro 23. Motivos por los cuales trabaja con ADUANIMEX S.A. Nivel 1.

Calificación	Respuesta	Porcentaje
Agilidad y rapidez	18	56%
Servicio integral	14	44%
Precio asequible	0	0%
Otros	0	0%
Total	32	

Fuente: Este estudio.

Gráfica 13. Motivos por los cuales se trabaja con ADUANIMEX S.A. Nivel 1.



Fuente: este estudio.

Dentro del estudio realizado, se hizo necesario conocer los motivos por los cuales los usuarios trabajan con la Agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales; de este análisis se obtuvo que el 56% trabajan por la agilidad y rapidez en las operaciones; y por su parte el 44% por que le ofrece un servicio integral. (Ver cuadro 19 y grafica 13).

Cuadro 24. Satisfacción en el servicio prestado por ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.

Calificación	Respuesta	Porcentaje
Si	27	84%
No	5	16%
Total	32	

Fuente: Este estudio.

Gráfica 14. Satisfacción por el servicio prestado a nivel general.

**Satisfacción por el servicio prestado
por ADUANIMEX a nivel general**



Fuente: Este estudio.

En cuanto a la satisfacción que el usuario tiene sobre los servicios que a nivel general se prestan por la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales, se observó que el 84% de los usuarios están completamente complacidos con el servicio que se les ofrece, pero hay un 16% el cual da a conocer que hay puntos en los cuales se debe de mejorar. (Ver cuadro 20 y grafica 14).

El anterior estudio, dio a conocer que aún faltan mejoras en los procesos para la eficiente prestación del servicio, ya que, a través del estudio realizado se observó que aún hace falta un perfeccionamiento en los procesos de importaciones y exportaciones, ya que los usuarios por lo general esperan agilidad, rapidez y eficiencia en este tipo de procesos, es por ello que se deben de plantear mejoras en ese tipo de procesos, los cuales contribuyan a satisfacer al usuario en su totalidad.

4. ANALISIS DE HERRAMIENTAS QUE CONLLEVEN AL MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE SALIDA DE MERCANCÍAS EN LA AGENCIA DE ADUANAS ADUNAIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE IPIALES.

Con el fin de mejorar el servicio, el cual contribuya a mejorar la eficiencia en el servicio prestado, y por ende la satisfacción del usuario, se plantea como alternativa el sistema informático PREVALIDADOR, en donde el objetivo principal es optimizar el proceso de las Exportaciones, minimizando errores cometidos por parte del usuario.

El sistema informático PREVALIDADOR tiene como objetivo ayudar a diligenciar y validar de manera correcta los diferentes formatos que deben remitirse a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia DIAN, en cumplimiento de la responsabilidad legal de presentar la información por envío de archivos.

Esta herramienta constituye una ayuda para la conformación de los archivos con las especificaciones técnicas legalmente establecidas, sin embargo, su utilización en ningún momento exime al informante de la responsabilidad que se derive por errores de forma o de contenido de la información suministrada.

El sistema informático PREVALIDADOR ha sido diseñado en Excel para garantizar su accesibilidad facilitando la organización de la información, así como la inclusión, verificación, modificación y demás cambios que se generen antes de ser remitida oficialmente. La función del PREVALIDADOR es convertir los datos en archivos XML que son archivos planos requeridos para la transmisión de la información a través del aplicativo ubicado en la página Web de la DIAN.

Para saber la utilidad y eficiencia del sistema informático PREVALIDADOR ofrecido por la DIAN, se recurre a realizar una encuesta.

La encuesta será realizada a las agencias de aduanas en el municipio de Ipiales, dicha información será pertinente para concluir si verdaderamente es factible y necesario acudir a utilizar este sistema informático en la elaboración de la Solicitud de Autorización de Embarque (SAE) en ADUANIMEX S.A.

La Población que se tendrá en cuenta para encuestar serán las agencias de aduanas registradas en el municipio de Ipiales, siendo cuarenta y cuatro (44) ⁶⁷ agencias de aduanas; de las cuales cuarenta y tres (43) serán encuestadas, porque ADUANIMEX S.A. no será incluírá en las agencias encuestadas.

⁶⁷ Agencias de aduana en Ipiales. Disponible en: DIAN / Base de datos de las agencias de aduanas registradas en Ipiales

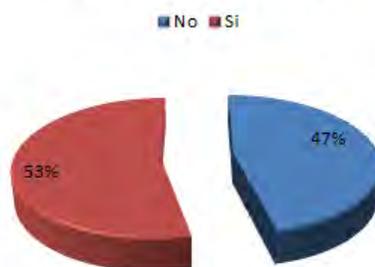
Cuadro 25 . Uso de un sistema informático propio para la elaboración de la SAE.

Utiliza sistema informático propio	Respuesta	Porcentaje
No	20	47%
Si	23	53%
Total	43	100%

Fuente: Este estudio.

Gráfica 15. Uso de un sistema informático propio para la elaboración de la SAE.

1. Uso de un sistema informático propio para la elaboración de la SAE



Fuente: Este estudio.

De acuerdo a la utilización de un sistema informático propio para la elaboración de la SAE; el 53% (23 de 43 de las agencias de aduanas encuestadas) respondieron que SI lo utilizan, y el 47% (20 de 43 agencias de aduanas encuestadas) NO lo utilizan, (Véase en el cuadro 22 y grafica 15)

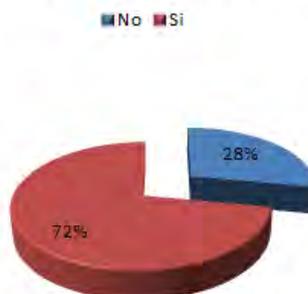
Cuadro 26. Utilización del sistema MUISCA directamente para la elaboración de la SAE por parte de las Agencias.

Utiliza sistema muisca directamente	Respuesta	Porcentaje
No	12	28%
Si	31	72%
Total	43	100%

Fuente: Este estudio.

Gráfica 16. Utilización del sistema MUISCA directamente para la elaboración de la SAE por parte de las Agencias.

2. Utilización del sistema MUISCA directamente para la elaboración de la SAE



Fuente: Este estudio.

En lo relacionado al uso del sistema MUISCA para la elaboración de la SAE; el 72% (31 de 43 agencias de aduanas encuestadas) argumentaron que SI lo utilizan; por su parte el 28% (12 de 43 agencias de aduanas encuestadas) NO lo utilizan, (Véase cuadro 27 y grafica 16)

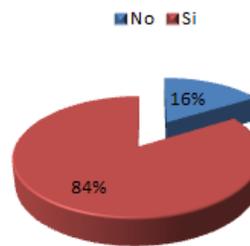
Cuadro 27. Conocimiento por parte de las Agencias de Aduanas, acerca de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR que la DIAN brinda para diligenciar y validar los diferentes formatos que deben remitirse ante esta entidad.

Conoce la herramienta PREVALIDADOR	Respuesta	Porcentaje
No	7	16%
Si	36	84%
Total	43	100%

Fuente: Este estudio.

Gráfica 17. Agencias de Aduanas que conocen acerca de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR que la DIAN brinda para diligenciar y validar los diferentes formatos que deben remitirse ante esta entidad.

3. Conocimiento de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR que la DIAN brinda para diligenciar y validar los diferentes formatos que deben remitirse ante esta entidad



Fuente: Este estudio.

El 84% (36 de 43 agencias de aduanas encuestadas), señalaron que si conocen la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR, y el 16% restante (7 de 43 agencias encuestadas) NO la conocen; (Véase cuadro 24 y grafica 17)

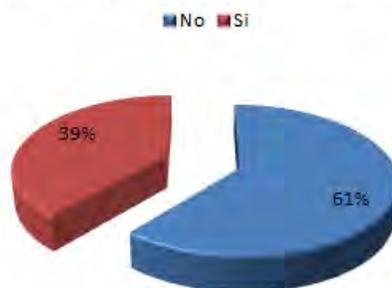
Cuadro 281. Información y capacitación suficiente por parte de la DIAN para utilizar el PREVALIDADOR.

Información y capacitación suficiente	Respuesta	Porcentaje
No	22	61%
Si	14	39%
Total	36	100%

Fuente: Este estudio.

Gráfica 18. Información y capacitación suficiente por parte de la DIAN para utilizar el PREVALIDADOR.

4. Información y capacitación suficiente por parte de la DIAN para utilizar el PREVALIDADOR



Fuente: Este estudio.

En lo relacionado a la información y capacitación por parte de la DIAN, para utilizar el PREVALIDADOR; el 39% (14 de 36 agencias de aduanas encuestadas), dieron a conocer que Si creen que la información y capacitación por parte de la DIAN ha sido suficiente, y el 61% (22 de 36 agencias de aduanas encuestadas) consideraron que NO es la suficiente. (Véase cuadro 24 y grafica 18)

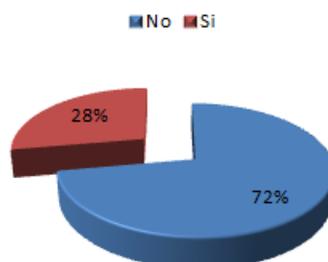
Cuadro 29. Agencias de Aduanas que han utilizado la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR que la DIAN brinda para la elaboración de la SAE.

Ha utilizado el PREVALIDADOR	Respuesta	Porcentaje
No	26	72,22%
Si	10	27,78%
Total	36	100%

Fuente: Este estudio.

Gráfica 19. Agencias de Aduanas que han utilizado la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR que la DIAN brinda para la elaboración de la SAE.

5. Utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR que la DIAN brinda para la elaboración de la SAE



Fuente: Este estudio.

En lo concerniente al uso de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR que la DIAN brinda para la elaboración de la SAE; el 28% (10 de 36 agencias de aduanas encuestadas) SI la han utilizado, por el contrario el 72% (26 de 36 agencias de aduana encuestadas) NO la han usado; (Véase cuadro 25 y grafica 19)

Cuadro 30. Forma de utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR.

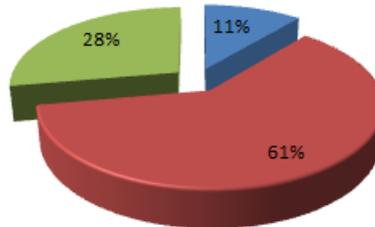
Como utilizaría el PREVALIDADOR	Respuesta	Porcentaje
Otro	4	11%
Un sistema alternativo	22	61%
Una herramienta tecnológica interna	10	28%
Total	36	100%

Fuente: Este estudio.

Gráfica 20. Forma de utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR.

6. Forma de utilización de la herramienta tecnológica denominada prevalidador

■ Otro ■ Un sistema alternativo ■ Una herramienta tecnologica interna



Fuente: Este estudio.

El 61% (22 de 36 agencias de aduana encuestadas) dieron a conocer que la manera de como utilizarían la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR sería como un SISTEMA ALTERNATIVO, el 28% (10 de 32 agencias de aduana encuestadas) lo usarían como una HERRAMIENTA TECNOLÓGICA INTERNA, y finalmente el 11% (4 de 36 agencias de aduana encuestadas) argumentaron que le darían OTRO uso; (Véase cuadro 26 y grafica 20)

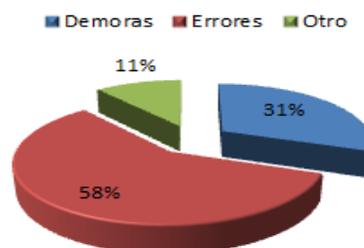
Cuadro 31. Deficiencias que puede ocasionar la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR.

Deficiencias del PREVALIDADOR	Respuesta	Porcentaje
Demoras	11	31%
Errores	21	58%
Otro	4	11%
Total	36	100%

Fuente: Este estudio.

Gráfica 21. Deficiencias que puede ocasionar la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR.

7. Deficiencias que puede ocasionar la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR



Fuente: Este estudio.

Se hizo necesario conocer las deficiencias que puede ocasionar la herramienta tecnológica PREVALIDADOR; en donde el 58% (21 de las 36 agencias de aduanas encuestadas) consideraron a los ERRORES como una de las irregularidades al usar este sistema, el 31% (11 de 36 de las agencias de aduana encuestadas) dieron a conocer que las DEMORAS sería otra de las falencias; y el 11% (4 de 36 agencias encuestadas), dieron un calificativo de OTRO; (Véase cuadro 27 y grafica 21).

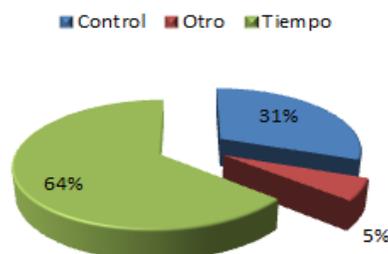
Cuadro 32. Ventajas que puede obtener con la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR.

Ventajas del PREVALIDADOR	Respuesta	Porcentaje
Control	11	30,56%
Otro	2	5,56%
Tiempo	23	63,89%
Total	36	100%

Fuente: Este estudio

Gráfica 22. Ventajas que puede obtener con la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR.

8. ventajas que se pueden obtener con la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR



Fuente: Este estudio.

En lo relacionado a las ventajas que se pueden obtener con la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR, el 64% (23 de 36 de las agencias de aduanas encuestadas) dieron a conocer que el TIEMPO sería uno de los beneficios dados por el uso del sistema; por su parte el CONTROL es otra de las utilidades que se pueden obtener con un porcentaje del 31% (11 de 36 agencias de aduanas encuestadas) y el 5% restante (2 de 36 agencias de aduanas encuestadas) argumentaron que OTRO serían las favorabilidades que se presentarían. (Véase cuadro 28 y graficas 22).

4.1. ANÁLISIS DE ENCUESTAS APLICADAS

Teniendo en cuenta los resultados de la encuesta aplicada a las agencias de aduanas en el municipio de Ipiales, se pudo concluir.

Las agencias de aduanas que utilizan un sistema informático propio para la elaboración de la SAE (Solicitud Autorización de Embarque) se encuentran por encima del 50%, la mayoría de las agencias que tienen un sistema informático propio son de nivel 1, ya que, poseen un gran capital para adquirirlo y son agencias que tienen un gran recorrido y posición en el mercado a nivel nacional. Cabe aclarar que las agencias que poseen un sistema informático propio deben cumplir con un PREVALIDADOR semejante al sistema MUISCA ofrecido por la DIAN; para que no presente inconvenientes al momento de elaborar y transmitir la SAE (Solicitud Autorización de Embarque).

Las agencias de aduanas que utilizan el sistema MUISCA directamente para la elaboración de la SAE se encuentran por encima del 70%, sin duda alguna las

agencias que no tienen un sistema informático propio recurren a la utilización del sistema MUISCA, dicho sistema ha sido de gran ayuda para las agencias que lo utilizan, porque es fácil de usar y diligenciar siempre y cuando la plataforma no presente daño alguno, de lo contrario se ven obligados a suspender sus operaciones de exportación hasta que restablezcan el sistema MUISCA.

Caso contrario ocurre con las agencias que tienen su propio sistema, ya que si el sistema MUISCA se encuentra fuera de servicio, la agencia puede elaborar y guardar la SAE en su sistema informático interno y al momento de restablecer el sistema transmitirla sin ningún problema, agilizando el trabajo y sin suspender las operaciones.

A pesar de que algunas agencias de aduanas tienen su propio sistema informático para la elaboración de la SAE, doce (12) de las veintitrés (23) agencias que poseen un sistema informático propio, en algunas ocasiones utilizan el sistema MUISCA; una de las razones es que dicho sistema tiene una base de datos de todas las SAE elaboradas sin ser presentadas ante la entidad, de tal manera que el funcionario de la agencia de aduana puede tener un número de SAE base por producto, usuario y proveedor para proceder a modificar algunas casillas que requiera, correspondiente a la negociación que está llevando a cabo, en donde el sistema MUISCA automáticamente le arrojará una nueva SAE, caso contrario ocurre con algunos sistemas informáticos propios que tienen algunas agencias, en la cual no les permite modificar su base de datos.

Es por tal razón que estas agencias utilizan el sistema MUISCA en pro de minimizar tiempo en el momento de diligenciar algunas casillas que pueden ser las mismas.

Las agencias de aduanas que conocen la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR que la DIAN brinda para diligenciar y validar los diferentes formatos que deben remitirse ante esta entidad, se encuentran por encima del 80%, lo cual significa que gran parte de las agencias de aduanas han utilizado, conocen o han escuchado de dicha herramienta.

Cabe aclarar que las agencias de aduanas que dieron como respuesta; NO conocen la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR, no continuaron con la encuesta, ya que las preguntas que le seguían tuvieron como objeto cuestionar e indagar sobre la herramienta; de tal manera que dichas agencias de aduanas no pudieron dar una perspectiva sobre el tema ha encuestar; en ese caso de las cuarenta y tres (43) agencias de aduanas, siete (7) de ellas no siguieron contestando la encuesta y treinta y seis (36) si continuaron con el diligenciamiento.

Las agencias de aduanas que dieron a conocer que la información y capacitación por parte de la DIAN no ha sido suficiente para utilizar el PREVALIDADOR, se encuentran por encima del 60%, ya que la DIAN argumenta que existe el manual para utilizar la herramienta tecnológica y las agencias de aduanas deben acudir a

este como guía e instrucción para dicho uso. Cabe aclarar que la DIAN realizó conferencias y capacitaciones con respecto al tema.

Las agencias de aduanas que NO han utilizado el PREVALIDADOR que la DIAN brinda para la elaboración de la SAE se encuentran por encima del 70%, lo cual refleja que la herramienta no ha sido muy útil para su utilización e implementación en el proceso de salida de mercancías en las agencias de aduanas, los motivos por los cuales esta no ha sido útil, se debió a que principalmente que las agencias de aduanas han utilizado permanentemente el sistema MUISCA y/o su propio sistema para elaborar la SAE, sumándole a esto que las capacitaciones por parte de la DIAN no fueron suficientes y en algunos de los casos no ha sido práctica o no se ha presentado la necesidad de usarla, porque ha presentado fallas y errores como se refleja anteriormente en la encuesta.

Diez (10) agencias de aduanas que han utilizado el PREVALIDADOR manifiestan que el tiempo utilizado en la elaboración de la SAE en el PREVALIDADOR es más extenso y el diseño para la elaboración de la misma es más complejo con respecto al utilizado en MUISCA y en el sistema propio, en la cual concluyen que no sería muy útil seguirla usando.

Las agencias de aduanas que utilizarían la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR como UN SISTEMA ALTERNATIVO se encuentran por encima del 60%, se la utilizaría siempre y cuando el sistema MUISCA no se encuentre en servicio o en el caso de las agencias de aduanas que poseen un sistema propio se encuentre sin funcionamiento. El porcentaje restante de las agencias utilizarían el PREVALIDADOR como UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA INTERNA, siempre y cuando el sistema MUISCA no se encuentre en servicio, en este caso las agencias de aduanas que no tendrían un sistema propio recurrirían a esta opción. Por otra parte se utilizaría como OTRO tipo de servicio entre los cuales estaría tener presente como plan de contingencia en caso de tener problemas con todas las herramientas que utilizan a la hora de elaborar la SAE.

Entre las deficiencias que puede ocasionar la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR; según las agencias de aduanas están los ERRORES que se encuentran por encima del 58%, ya que; tanto el PREVALIDADOR como el MUISCA y los sistemas informáticos propios no están diseñados para detectar los errores humanos, es decir los errores que pueden presentarse al momento de diligenciar la SAE por parte del funcionario aduanero ningún sistema mencionado se lo detectara al momento de presentar la SAE ante la DIAN. El porcentaje restante argumenta que las deficiencias pueden ser DEMORAS como se argumentó anteriormente u OTRAS razones como fallas en el sistema.

Entre las ventajas que puede obtener las agencias de aduanas con la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR; están el TIEMPO, que se encuentran por encima del 60%, en este caso las agencias estarían ganando tiempo

al momento de presentarse fallas en el sistema informático propio y el sistema MUISCA, ya que, las agencias pueden realizar la SAE en el PREVALIDADOR y al momento de restablecerse el sistema MUISCA transmitir y presentar la SAE ante la DIAN. El porcentaje restante argumenta que el CONTROL y OTROS, en este caso las agencias tiene un control en las exportaciones que realicen.

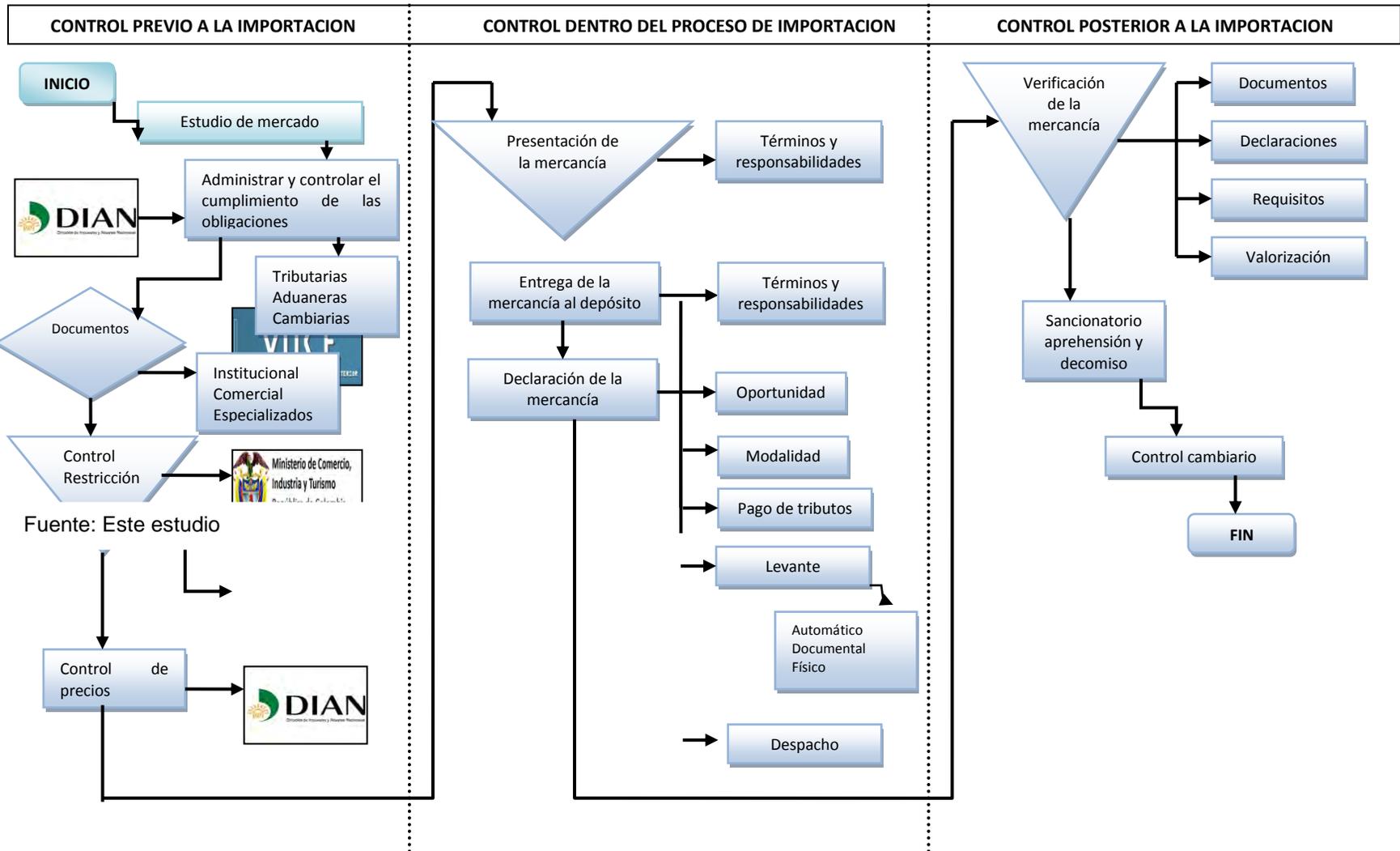
En el momento ADUANIMEX S.A. utiliza el sistema MUISCA directamente para elaboración de la SAE, según los resultados de la encuesta analizada anteriormente a la agencia le conviene implementar un sistema propio para tener mayor control, seguridad y confianza en los negocios adquiridos con sus usuarios ofreciendo un valor agregado distintivo que lo hace más competitivo en el mercado.

5. REALIZAR UN ANÁLISIS DE LAS DIFERENTES FASES Y PRINCIPALES FALENCIAS DEL PROCESOS DE IMPORTACIÓN EN LAS QUE INCURRE LA AGENCIA DE ADUNAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE IPIALES.

La época actual se caracteriza, entre otros, por la necesidad de disponer de información actualizada y confiable, a partir de la cual los agentes económicos puedan tomar las decisiones que se requieren en un mundo altamente competitivo. De esta manera, quienes disponen de información cuentan con ventajas comparativas frente a los demás.

De otro lado, y frente al proceso de apertura y globalización de la economía colombiana, se necesita que los procesos y trámites para el comercio exterior sean sencillos y ágiles, con el objetivo de brindarles a los importadores y exportadores las mejores condiciones de competitividad en los mercados nacionales e internacionales.

Figura 13. Flujoograma importación en Colombia.



5.1. CONCEPTO DE IMPORTACIÓN Y PROCESO DE IMPORTACIÓN EN COLOMBIA

De acuerdo al estatuto aduanero colombiano se considera importación a la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional con el fin de permanecer en él de manera indefinida, en libre disposición, con el pago de los tributos aduaneros a que hubiere lugar y dando cumplimiento a las formalidades y obligaciones aduaneras.⁶⁸

Las mercancías se consideran importadas para el consumo, transformación y/o comercialización dentro del territorio aduanero nacional, cuando hayan obtenido el levante y la autorización de su retiro, cumpliendo con la presentación y conservación de los documentos que acompañan a la declaración de importación, establecidos en el artículo 121 del decreto 2685 de 1999, un vez se efectúen los pagos de los tributos aduaneros y sanciones a que hubiere lugar la mercancía así importada quedara en libre circulación.

5.1.1.Pasos de una importación:

✓ **Estudio de mercado:** Siendo este el primer paso de una importación, en primera medida se debe de evaluar a los proveedores en el exterior, realizar un análisis sobre los costos, las preferencias arancelarias, las vías de acceso, y las formas de pago.

Dentro de este pasó esta un aspecto de suma importancia, esta es la IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO:

Verifique la subpartida arancelaria del producto a importar para saber los tributos aduaneros (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, Ministerio de Transporte, Ministerio de Agricultura, Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, Superintendencia de Industria y Comercio, Ingeominas, entre otras.

En caso de que su producto no esté sujeto a ningún requisito previo no se requiere la autorización de registro de importación.

⁶⁸ Definición de la importación ordinaria. Disponible en: http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Dec2685_1999.pdf CAPITULO V. IMPORTACION ORDINARIA ARTICULO 117.

Si su actividad es el comercio de bienes debe estar inscrito en la Cámara de Comercio y solicitar el Registro Único Tributario (RUT), en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN,

✓ **Administrar y controlar el cumplimiento de las obligaciones**

✓ **Control Tributario**

Uno de los más importantes requisitos que en cuestión tributaria para iniciar con una importación es que se debe contar con el Registro como importador ante la Cámara de Comercio. El Gobierno Nacional ha expedido el Decreto 2788 del 31 de agosto de 2004 de MINHACIENDA, por el cual se reglamenta el Registro Único Tributario (RUT), el cual se constituye como el nuevo y 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 importación, se debe tramitar el registro especificando esta actividad (casilla 54 y 55).

✓ **Control Cambiario**

Procedimiento cambiario en las importaciones:

El Régimen Cambiario establece la obligación de canalizar el pago a través de los intermediarios del mercado cambiario autorizados por la ley (bancos comerciales, corporaciones financieras, etc.). El importador debe girar al exterior las divisas correspondientes al pago de la importación, previo el diligenciamiento del formulario DECLARACIÓN DE CAMBIO No.1⁶⁹

Lo regula el banco de la república, y lo realiza a través de la DIAN.

El pago de las importaciones al exterior, se debe realizar a través de lo intermediario del mercado cambiario dentro de los seis (6) meses contados a partir de la fecha del conocimiento de embarque.

En las exportaciones, el reintegro (pago) se debe realizar dentro de los seis (6) meses contados a partir de la fecha de recibo del pago.

✓ **Control aduanero**

Es la potestad que tiene la aduana para vigilar inspeccionar, detectar, analizar y retener una mercancía. Ya sea por vía marítima aérea y terrestre.

✓ **Términos de negociación**

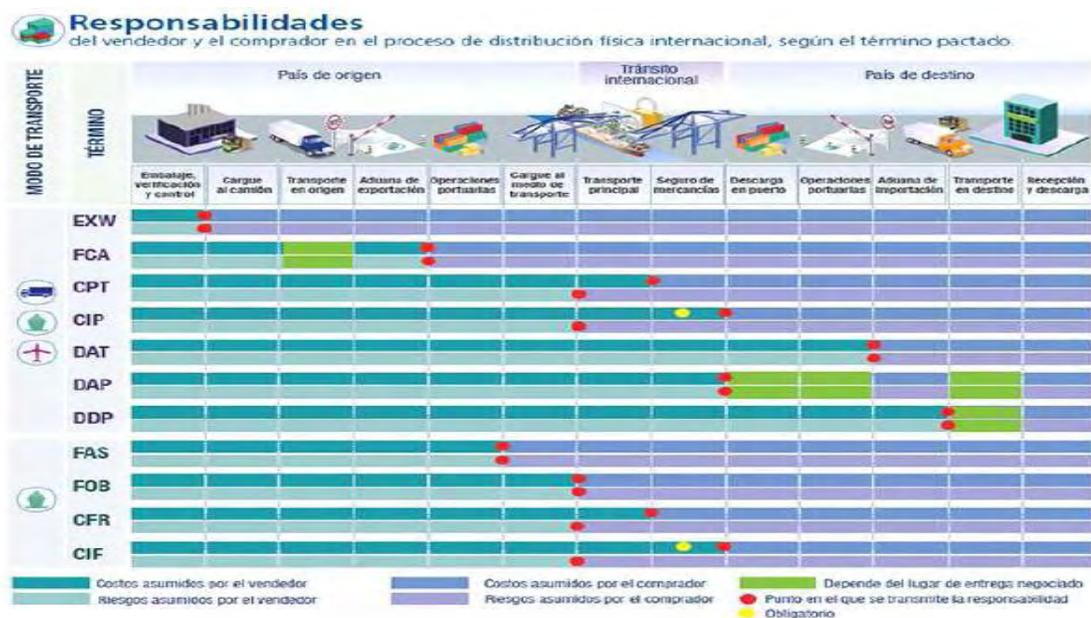
⁶⁹ Declaración de cambio. Disponible en:
http://www.ccv.org.co/ccvnueva/files/O.Guia_para_Importar.pdf

El objetivo fundamental de los INCOTERMS consiste en establecer criterios definidos sobre la distribución de los gastos y la transmisión de los riesgos entre la parte compradora y la parte vendedora en un contrato de compraventa internacional.⁷⁰

Los INCOTERMS son de aceptación voluntaria por las partes, o sea, no son un esquema jurídico obligatorio; el tratado jurídico obligatorio para los 71 países que lo han ratificado es el CISG, mencionado más arriba. Su principal ventaja consiste en haber simplificado mediante 11 denominaciones normalizadas un cúmulo de condiciones que tienen que cumplir las dos partes contratantes. Gracias a esta armonización o estandarización, la parte compradora y la parte vendedora saben perfectamente a qué atenerse.

Además de las estipulaciones propias de cada INCOTERM, un contrato de compraventa internacional de mercancías puede admitir otras condiciones adicionales. Estos casos se deben establecer cuidadosamente porque los INCOTERMS están redactados con gran armonía y recogen la práctica de infinitas experiencias comerciales internacionales.

Figura 14. Incoterms



⁷⁰ INCOTERMS. Disponible en: docs.universidadecotec.edu.ec/Universidad Ecotec/María José Fonseca Nogales

✓ **Trámite ante el ministerio de comercio, industria y turismo:**

En el caso de que el trámite de importación requiera Registro de Importación se debe proceder de la siguiente manera:

Conforme a lo dispuesto en el Artículo 2º del Decreto 3803 de 2006, “El registro de importación ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo será obligatorio exclusivamente para las importaciones de bienes de libre importación que requieran requisito, permiso o autorización.”

Este procedimiento se hace únicamente por medio electrónico a través de la página web: www.vuce.gov.co

Para Importación de bienes cuyo valor sea Mayor a USD1.000:⁷¹

A) Se debe adquirir Certificado o Firma Digital ante www.certicamara.com y/o www.gse.com.co, luego entrar a www.vuce.gov.co por el link: Registro de Usuarios y obtener su usuario y contraseña.

El registro de usuarios ante la VUCE se debe hacer conforme lo dispuesto en la Circular N°. 018 del 7 de Junio de 2011.

B) Ingresar a www.vuce.gov.co por el link: Ayuda / Importaciones y allí descargar los pro-gramas y manuales de uso.

C) Diligenciar el Registro de Importación en línea en www.vuce.gov.co, ingresando por el módulo de Importaciones, se debe realizar el correspondiente pago vía electrónica. El valor del Registro de Importación por cada 1800 caracteres es de \$30.000.

NOTA: El Importador que utilice Agencia de Aduanas o Apoderado Especial para diligenciar el registro de importación, deberá otorgar poder autenticado ante notario público y enviárselo a esta empresa o persona para que lo registre ante la VUCE, conforme a lo dispuesto en la Circular 018 de 2011 y de esa forma el sistema lo habilita, para tramitar los registros de importación, sus modificaciones y cancelaciones.

Para aquellas empresas o personas que tengan firma digital y quieran llevar base de datos de los registros realizados, pueden adquirir el aplicativo VUCE en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que facilitará la transferencia de datos, por el valor fijado en la Circular Externa 001 de 2012 y las que las que se publiquen y modifiquen al principio de cada año, mediante la cual se actualizan los valores respecto a salarios mínimos mensuales legales vigentes.

⁷¹ Importación de bienes cuyo valor sea Mayor a USD1.000. disponible en: <https://www.mincomercio.gov.co/mincomercioexterior/publicaciones.php?id=16268>

Para Importación de bienes cuyo valor sea Menor a USD1.000:⁷²

A) Registro ante el Grupo VUCE y Oficina de Sistemas de Información (Calle 28 # 13 A 15 Pisos 16 y 2), con fotocopia de la cédula de ciudadanía, según lo dispuesto en la Circular 018 de 2011.

B) Firma de Condiciones de Uso en el Grupo VUCE. A través de correo electrónico se asigna usuario y contraseña.

C) Elaboración del registro de importación a través del Sistema VUCE, en www.vuce.gov.co

D) Pago del Registro de Importación electrónico.

NOTA: El Importador que utilice AGENCIA DE ADUANAS o Apoderado Especial para diligenciar el Registro de Importación, deberá darle un poder autenticado y el formato Condiciones de Uso VUCE y enviárselo a esta empresa o persona para que lo registre en VUCE y el sistema lo habilite, para hacer los registros de importación.

Para aquellas empresas o personas que tengan firma digital y quieran llevar base de datos de los registros realizados, pueden adquirir el aplicativo VUCE en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que facilitará la transferencia de datos, por un valor de tres SMLMV.

✓ Regímenes de Importación

Existe en Colombia tres regímenes de importación con los cuales el gobierno nacional demarca su política de ingreso de mercancías al territorio nacional así:⁷³

1 libre importación: se considera de libre importación aquella mercancía que puede ingresar al territorio aduanero nacional sin ningún inconveniente o requerimiento especial por parte de la aduana

➤ Libre importación con Registro (Decreto 4406 de 2004 y 3273 de 2008)

Registro sanitario.

Reglamento técnico.

Certificado de emisiones.

Salvaguardias cuantitativas.

⁷² Importación de bienes cuyo valor sea Menor a USD1.000. Disponible: <https://www.mincomercio.gov.co/mincomercioexterior/publicaciones.php?id=16268>

⁷³ Regímenes de importación. Disponible en: <http://www.icesi.edu.co/icecomex/images/stories/pdfs/importancia%20del%20arancel.pdf>

Protección a la capa de ozono.

Mecanismo de absorción.

Otros (Recursos pesqueros, equipos de vigilancia y control, isótopos radioactivos, prendas privativas de las fuerzas militares e hidrocarburos y gasolina).

➤ Sin Registro sanitario.

2 Licencia previa: esta incluidos principalmente productos químicos para el tratamiento de narcóticos armas, municiones y explosivos; as mismo se da tratamiento de licencia a bienes usados, y en perfectos saldos, las importaciones no reembolsables, aquellos en que solicite exención de derechos de aduanas y los presentados por entidades oficiales con excepción de gasolina y urea importados por ECOPETROL.

3 Prohibida importación: se encuentra entre otros armas químicas, biológicas, y nucleares; residuos nucleares y desechos tóxicos y sus compuestos, residuos consistentes en mezcla liquida de abonos no elaborados químicamente y juguetes bélicos

✓ **Ventanilla Única de Comercio Exterior. (Decreto 4149 de 2004)**

✓

La Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE es una plataforma informática que permite el trámite electrónico de permisos, autorizaciones o vistos buenos previos exigidos por las respectivas entidades del Estado para la realización de las operaciones de comercio exterior.⁷⁴

La VUCE está constituida por 4 módulos que corresponden a:

- Módulo de Importaciones
- Módulo de Exportaciones
- modulo Formulario único de Comercio Exterior (FUCE)
- Modulo Sistema de Inspección Simultanea (SIIS)

Tramites

- Autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos a la exportación.
- Suministra información relacionada con los procedimientos previos a la exportación.
- Recauda los dineros correspondientes a las diferentes gestiones y costo de formularios de Comercio Exterior mediante pago electrónico.

Formulario único de Comercio Exterior

- Registro como productor, comercializador, exportador e importador.

⁷⁴ Ventanilla Única de Comercio Exterior. Disponible en: <http://www.vuce.gov.co/>

- Registra el bien o servicio a exportar.
- Describe, verifica y valida los procesos productivos.
- Estandariza la información requerida al interior de las entidades administrativas competentes.

✓ **Vistos Buenos**

Son importantes los vistos buenos o requisitos especiales que de conformidad con las normas vigentes requiera el producto para ser importado.⁷⁵

Las entidades autorizadas para expedir los vistos buenos dependiendo el tipo de producto son:

- MINISTERIO DE AMBIENTE
- SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO
- SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA
- DEFENSA NACIONAL
- INVIMA (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos)
- ICA (Instituto Colombiano Agropecuario)
- INGEOMINAS
- AUNAP (Autoridad Nacional de Acuicultura y Pesca)

✓ **Despacho de la mercancía hacia Territorio Aduanero Nacional TAN**

El exportador elabora la factura comercial y lista de empaque, solicita en caso de requerirse el certificado de origen y contrata el transporte al cobro o prepagado, de acuerdo a la forma de pago convenida con el importador; alista la mercancía y colabora con la Sociedad Certificadora en la inspección y efectúa el despacho de la mercancía. Remite copia de los anteriores documentos al importador y le informa sobre el despacho. El documento de transporte deberá de contener la información básica que la aduana exige para su verificación, tal como el número de bultos, peso y descripción de la mercancía.

Cabe aclarar que hay que verifique los términos de negociación internacional (INCOTERMS) anteriormente mencionados y si le corresponde pagar el valor del transporte internacional, contrate la empresa transportadora con la que se definirán dichos costos para el traslado de la mercancía hasta el puerto colombiano que más convenga y a la cual se podrá dar indicación sobre el Depósito habilitado, en el que se desea que se almacene la mercancía mientras se nacionaliza.

⁷⁵ Vistos buenos y entidades. Disponible en <http://www.productosdecolombia.com/main/guia/Vistos.asp>

✓ **La compañía transportadora elabora el manifiesto de carga**

Una vez en el territorio nacional la compañía transportadora elabora el Manifiesto de Carga y documentos que lo adicionen, para presentar ante la DIAN. Esta entidad efectuara la inspección de la mercancía en caso de considerarlo pertinente con base en la carga en el relacionada.

✓ **El importador, el usuario aduanero permanente o la sociedad de intermediación aduanera, hace los trámites para efectos de nacionalización de la mercancía**

Los trámites de nacionalización de mercancía llevan al importador al retiro de la mercancía del depósito, para disponer libremente de ella. De conformidad con el artículo 3 del decreto 2532 de 1994 pueden actuar ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN: El importador, cuando desarrolle una operación aduanera, en forma personal y directa. En este caso, las personas jurídicas deberán actuar exclusivamente a través de sus representantes legales; las personas jurídicas que la DIAN hubiere calificado como Usuarios Aduaneros Permanentes; las Agencias de Aduana; y los almacenes generales de depósito, respecto a las mercancías que a ellos vengán consignados.⁷⁶

✓ **Diligenciamiento de la declaración andina de valor en aduana**

La Declaración Andina de Valor en Aduana es un documento soporte de la declaración de importación en el cual se determina el valor en aduana de las mercancías objeto de declaración. Se diligencia con miras a calcular el valor en aduana aplicando el primer método de valoración, siguiendo las indicaciones al dorso del formulario y los lineamientos de las normas mencionadas para la valoración de la mercancía en aduana. Se aclara que si el valor de la Importación es igual o superior a USD 5.000, se debe diligenciar la DECLARACIÓN ANDINA DEL VALOR EN ADUANA, de lo contrario NO.

✓ **Diligenciamiento de la declaración de importación**

La liquidación de tributos Aduaneros (Gravamen Arancelario e IVA), se hace a través de la DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN, el pago de estos impuestos se realiza ante los intermediarios financieros, en las aduanas en donde opera el Sistema Informático Siglo XXI, los formularios se hacen por medio electrónico.

⁷⁶ Trámites para efecto de nacionalización. Disponible en: http://juriscol.banrep.gov.co/contenidos.dll/Normas/Decretos/1994/decreto_2532_1994

Según el Estatuto Aduanero (Decreto 2685 de 1999) podrán actuar directamente ante la DIAN:⁷⁷

- Las personas Jurídicas que realicen importaciones que individualmente no superen el valor FOB de mil dólares americanos (USD1.000), quienes actuarán de manera personal y directa a través de su representante legal o apoderado.
- Las personas naturales que realicen importaciones que individualmente no superen el valor FOB de mil dólares americanos (USD1.000), quienes deberán actuar de manera personal y directa.
- Los viajeros en los despachos de sus equipajes.

NOTA: Cuando se trate de importaciones cuyos montos sean superiores a mil dólares americanos (USD1.000), se debe contratar los servicios de una AGENCIA DE ADUANAS, para que realice este proceso.

✓ **Presentación de la declaración de importación en los bancos o entidades financieras autorizados cancelando los tributos aduaneros correspondientes**

La declaración se presenta para el pago de los tributos aduaneros ante las entidades financieras autorizadas, en la ciudad correspondiente a la Administración de Aduanas por la cual ingresa la mercancía, el usuario indicara la información que en ella se solicita, Cabe aclarar que la declaración también puede efectuar el pago de forma electrónica.

✓ **Selectividad en el Sistema Informático de la DIAN**

El funcionario que reciba los documentos incorpora los datos básicos de la importación al SISTEMA INFORMATICO DE LA DIAN, el cual confrontara la autoliquidación del declarante con la liquidación interna. Si la liquidación se encuentra ajustada, el Sistema Informático de la DIAN, seleccionara conforme los parámetros de fiscalización establecidos por esta entidad, si la mercancía amparada por la declaración requiere de INSPECCION ADUANERA o NO.

✓ **El inspector de la DIAN efectúa la verificación física de la mercancía y de los documentos que sustentan la importación**

Si se hubiera determinado la práctica de la diligencia de inspección (FISICA O DOCUMENTAL), el inspector delegado realizara verificación de la coincidencia de la mercancía que efectivamente ingreso con la descrita en la declaración. Así mismo, confrontara el cumplimiento de los requisitos para la importación ordinaria

⁷⁷ Quien podrán actuar directamente ante la DIAN. disponible en: <https://www.mincomercio.gov.co/mincomercioexterior/publicaciones.php?id=16268&dPrint=1>

del producto y de los plazos para la presentación de la declaración de importación en el depósito. Caso contrario ocurre si el sistema informático aduanero determina si podrá efectuarse levante automático podrá retirar la mercancía una vez sea autorizado por el Depósito o Funcionario Aduanero

✓ **Retiro o levante de la mercancía**

Una vez se establezca, como resultado de la inspección el pleno cumplimiento de los requisitos, de los datos consignados en la declaración y la correcta liquidación de los tributos aduaneros, el inspector delegado autoriza el retiro de la mercancía.⁷⁸ Quedando así a libre disposición del importador.

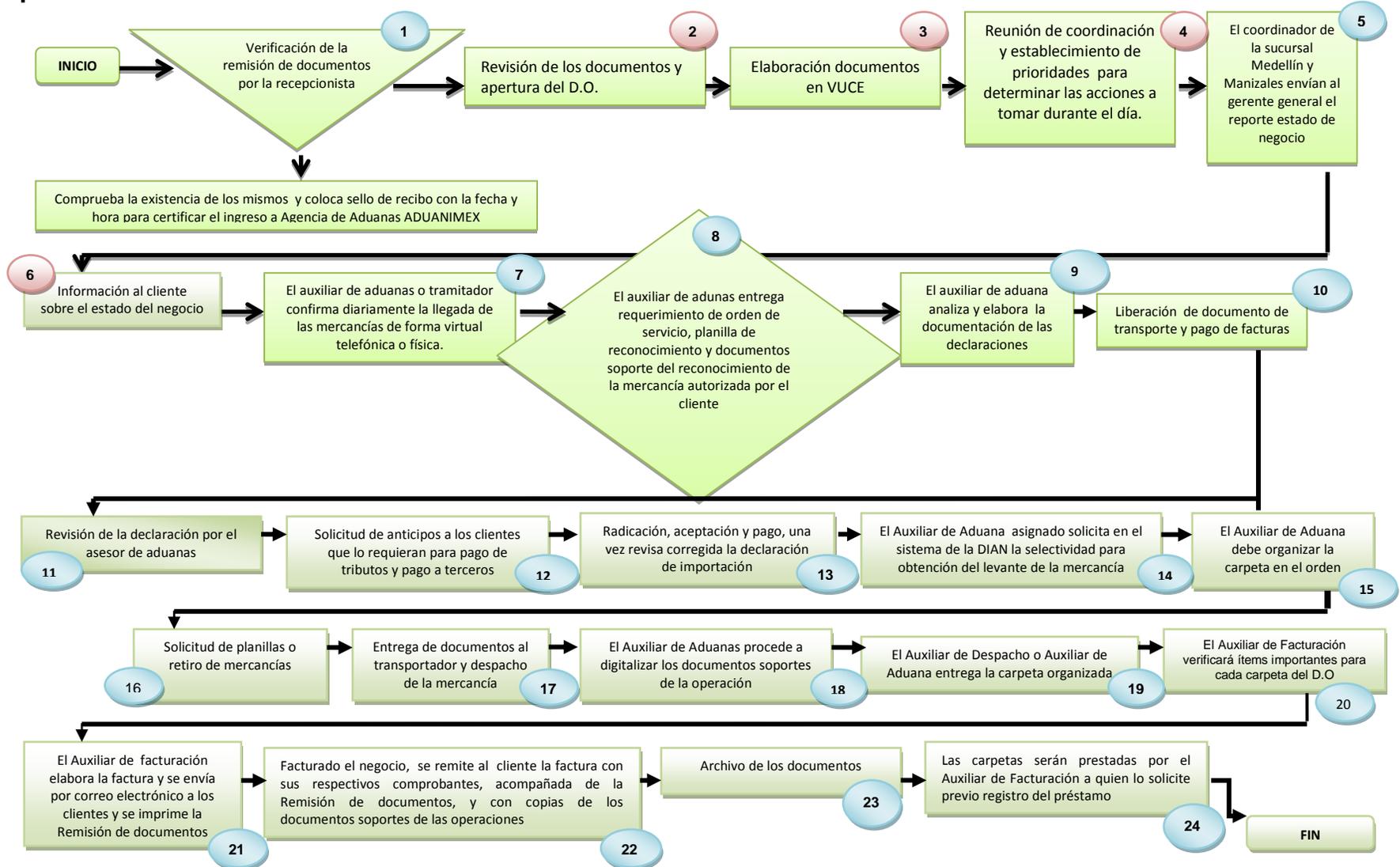
✓ **Firmeza de la Declaración de Importación y documentos que la soportan**

La declaración de importación adquiere firmeza cuando hayan transcurrido tres (3) años contados a partir de la fecha de presentación y aceptación de la misma. Cuando se haya corregido o modificado la declaración inicial, el término de firmeza se contará a partir de la fecha de presentación y aceptación de la corrección o modificación.⁷⁹ Cabe agregar que la el declarante debe conservar los documentos que se efectuó la importación por un término de cinco (5) años contados a partir de la fecha de aceptación de la declaración de importación.

⁷⁸ Retiro o levante de la mercancía. Dispone en: Guía para importar en Colombia. Disponible en: <https://docs.google.com/document>.

⁷⁹ Firmeza de la Declaración de Importación y documentos que la soportan. Disponible en: <http://portal.araujoibarra.com/faq/bfcual-es-la-firmeza-de-la-declaracion-de-importacion>

Figura 15. Flujograma manejo operativo de importaciones empresa ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.



Fuente: Este estudio.

5.1.2. Manejo operativo importaciones:

✓ **Recepción de documentos:** La Recepcionista una vez recibe físicamente los documentos por parte del usuario, mensajeros o tramitadores, verifica la Remisión de Documentos comprobando la existencia de los mismos, y colocando el sello de recibo con la respectiva fecha y hora para certificar el ingreso físico de los documentos a la AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A.

Cuando el usuario no relacione los documentos, quien recibe los documentos (Recepcionista, Tramitador, Mensajero) debe relacionar en el formato Remisión de Documentos EXT.AA.01 (ver anexo 10) y debe dejar constancia de la entrega por parte del cliente mediante su firma y sello.

Para el caso en que los documentos se reciben directamente del embarcador, aerolínea o courier, quien los recibe remisión DEX.AA.01 los documentos y solicita a estas empresas registrar nombre, fecha y hora de la entrega o en su defecto a recibir constancia de la entrega y procede a entregar o enviar por correo electrónico los documentos a las personas responsables de su conocimiento y gestión.

Si los documentos se reciben de parte del usuario de forma virtual, estos serán actualizados en CONTROL por el Coordinador de sucursal y Coordinador de Puertos y serán entregados (Físicamente) o reenviados (para sucursales) inmediatamente a los responsables de operar el negocio.

✓ **Revisión de los documentos y apertura del D.O.:** El Director, Coordinador de Sucursal, Coordinador de Puertos, In house, o el Asesor de Aduanas analizan los documentos que sustentan la operación de comercio exterior, en especial verifican que los documentos cumplen en forma general con las siguientes condiciones:

- Estar expedidos en Original
- No presentar errores, tachones, o enmendaduras (en originales)
- Ser consistentes entre si y corresponder a la mercancía a declarar
- Ser legibles

Elaboran la Lista de chequeo IMPO FT.AA.01 (ver anexo 7) que corresponde a las casillas del 1 al 20 como evidencia del análisis documental y finalizan esta actividad con la apertura del D.O. en el sistema CONTROL.

Una vez se encuentren analizados los documentos, el Director o Coordinador de sucursal asignan el Auxiliar y Tramitador de Aduana (utilizando el sistema CONTROL) y siguen el desarrollo del negocio durante su trámite y debida nacionalización.

Nota1: Quien apertura el D.O. es la persona responsable de asegurarse que los documentos o instrucciones pendientes de parte del usuario (según análisis) se reciban oportunamente, por lo cual realiza seguimiento diario hasta su consecución. Una vez se reciban los documentos pendientes u originales, quien abrió el D.O. analiza que se cumplan los requisitos, registrando este análisis en la misma lista de chequeo, actualiza CONTROL y proceder su entrega al responsable de la operación del negocio. En las sucursales esta labor lo realiza el Coordinador de sucursal o Director (dado que la Lista de chequeo ya se encuentra en su poder)

Nota2: Durante el análisis documental, si el usuario no tiene instrucción general (Ver Condiciones generales del usuario) sobre la realización del reconocimiento, quien realiza el análisis se asegura de solicitarle autorización de hacer o no hacer reconocimiento aduanero a la mercancía. Esta autorización se puede recibir por correo electrónico y para los casos en que NO se autorice se solicita la Carta de Autorización de NO Reconocimiento EXT.AA.02. (Ver anexo 9) si el cliente no envía la carta de NO reconocimiento se acepta correo electrónico.

Si por la naturaleza o valor de la mercancía, el NO hacer un reconocimiento puede generar mayores riesgos para ADUANIMEX, quien apertura el D.O. confirma con Gerencia si efectivamente se sigue la instrucción del cliente o se hace el reconocimiento.

✓ **Elaboración documentos en VUCE:** *El Auxiliar VUCE una vez recibe la carpeta con el número del D.O. que contiene los documentos soportes del negocio y Lista de chequeo VUCE FT.AA.02 (ver anexo 11) con las instrucciones e indicaciones respectivas elabora el Registro de importación, vistos buenos o permisos previos, y devuelve la carpeta con el borrador del Registro radicado al Director para que adelante el negocio.*

El Auxiliar VUCE lleva un registro de las solicitudes recibidas en el documento Control Solicitudes VUCE FT.AA.03 (ver anexo 12) que le permita planear y hacer seguimiento a las mismas; y lleva registro en CONTROL en la casilla de observaciones del estado del trámite de la solicitud cada vez que haya cambio en el estado.

✓ **Reunión de coordinación:** Todos los días a las 7:30 a.m. el Director Agente de Aduana o Coordinador de Sucursal apoyados en el Cronograma general de negocios, realiza una reunión de coordinación para establecer prioridades y determinar las acciones a tomar durante el día sobre los negocios asignados a los Asesores de Aduana, Auxiliares de aduana, Tramitadores, Auxiliares de despachos, Auxiliar Administrativa y Auxiliar de Facturación.

Una vez finalizada la reunión operativa, el Director o Coordinador de sucursal realiza reunión de coordinación con los Auxiliares VUCE apoyados con el documento Control Solicitudes VUCE FT.AA.03, (ver anexo 12) en donde se conoce en detalle el estado del trámite de los Registros, vistos buenos y permisos previos que requiere cada operación de comercio exterior.

✓ **Reporte semanal:** *Todos los lunes el Coordinador de sucursal de Medellín y Manizales, y los Coordinadores de puertos envían al Gerente General el Reporte estado de negocios FT.AA.04 (ver anexo 13) en el cual relacionan con los D.O's que a la fecha llevan más de tres días y aún no se han nacionalizado, explicando su causa.*

✓ **Información al usuario:** *Diariamente y de forma automática (por correo electrónico) se le reporta al usuario el estado del negocio, a su vez en el transcurso del día el Director, Coordinador de sucursal y Coordinadores de Puertos comunican la evolución del negocio a los usuarios, así como dan atención a sus llamadas, la correspondencia física y electrónica que el suministre para la continuación del trámite de la operación de comercio exterior.*

Una vez se recibe la información del usuario la transmiten inmediatamente al Asesor, Auxiliar o Tramitador encargado del negocio.

✓ **Confirmación llegada de mercancías:** El Auxiliar de aduanas o Tramitador confirmará diariamente las llegadas de las mercancías de forma virtual, telefónica o física en las Sociedades portuarias, Transporte terrestre, Agentes de carga, Aerolínea y Naviera dejando evidencia de esta consulta en su Cronograma general de negocios y en CONTROL. Los In House que reciben información periódica sobre las fechas de llegada de parte de los Agentes de Carga, embarcadores o transportadores apoyan la labor de confirmación de llegadas actualizando esta información en CONTROL e informando telefónicamente cualquier novedad sobre adelantos o retrasos en la llegada.

La información de las llegadas de los D.O's que se presentan como anticipados el In House, Tramitador o Auxiliar de Aduanas debe solicitar por escrito al Agente de carga, Naviera o Aerolínea que le corresponda suministrar esta información.

Una vez haya llegado la mercancía el Auxiliar de Aduana debe hacer seguimiento a la finalización de la información de llegada por parte del Agente carga, Transportador terrestre, naviera o aerolínea en el sistema de la DIAN, imprimiendo para ello el registro denominado Árbol de documentos y procede a imprimir este reporte y a verificar el peso y número de bultos recibidos contra documento de transporte.

✓ **Reconocimiento de la mercancía:** Para las mercancías que han sido autorizadas por el cliente de realizar Reconocimiento Aduanero, el Auxiliar de Aduanas una vez llegue la carga entrega Requerimiento de Orden de Servicio, Planilla de reconocimiento y documentos soportes a AMX Logística para la solicitud de espacio para realizar reconocimiento.

El Auxiliar de Aduana registra en la Orden de servicios la siguiente información:

- Descripciones mínimas según Alas (siempre y cuando el usuario envíe información de la posición arancelaria)
- Instrucciones especiales detalladas en la check list (cuando se requiera)

Y a su vez entregará los siguientes documentos:

- Documento de transporte (copia legible)
- Factura comercial (copia legible)
- Lista de empaque (copia legible)
- Poder-Mandato o endoso del documento de transporte.

En todos los casos, el reconocimiento de la mercancía siempre deberá estar supervisado durante toda la operación por los Auxiliares o Representantes de la Agencia de Aduana, acreditados y autorizados por la DIAN.

El resultado del reconocimiento queda registrado en la Planilla de reconocimiento de Mercancías y en la Planilla de reconocimiento propia del Operador Portuario, en la cual se debe registrar los faltantes, sobrantes, mercancía distinta y demás inconsistencias si se presentaron; a su vez el reconocimiento se sustenta con las fotos que se guardan en la carpeta electrónica de cada D.O.

En el evento de presentarse excesos, mercancías distintas a las relacionadas en los documento soporte o con un mayor peso en el caso de las mercancías a granel, el Director, Coordinador de sucursal o Asesor de Aduanas informa a más tardar al día siguiente en las dependencias de la DIAN, mediante la radicación de un memorial dirigido a la División de Gestión de la Operación Aduanera, anexando copia de la respectiva Acta de reconocimiento aduanero EXT.AA.03 (ver anexo 14) debidamente diligenciada con las firmas del Representante de la Agencia de Aduana y el Representante del Depósito.

El Auxiliar de Aduana debe informar al Director Agente de Aduana, para que se ponga en contacto con el usuario a fin de determinar si la mercancía en exceso o la mercancía distinta será objeto de Reembarque o legalización.

Igualmente el Auxiliar de Aduanas se encarga de hacer seguimiento a la ejecución del reconocimiento y de la actualización de esta información en CONTROL.

✓ **Análisis y elaboración de las declaraciones:** El Auxiliar de Aduana recibe los documentos del Director, Coordinador de sucursal o Asesor de Aduana y procede a imprimir la carpeta del DO del sistema CONTROL (Si la importación es temporal utiliza una carpeta de color rojo para facilitar su identificación), así mismo analiza la documentación apoyándose en la Lista de chequeo IMPO FT.AA.01 desde la casilla 21 al 29, y se asegura que los documentos cumplen con la legislación aduanera según mercancía a nacionalizar. En caso contrario le informa al Director o Coordinador de sucursal para que se comunique con el usuario. Luego el Auxiliar de Aduana o Coordinador de puertos solicita el anticipo (si lo requiere) según la modalidad de importación y documentos aportados, y los posibles gastos de nacionalización.

El Auxiliar de Aduana elabora en CONTROL la Declaración Andina del Valor en Aduana y la declaración de importación, imprime el borrador de la Declaración de importación y la entrega junto con todos los documentos soportes al Director ó Asesor de aduana para que realice la revisión. Previo a la entrega de los documentos para revisión el Auxiliar registra en el sistema CONTROL la fecha de finalización de la digitación.

Cuando se trate de nacionalizaciones parciales, el Auxiliar de Aduana lleva un registro en donde indique la cantidad total de la mercancía, la cantidad a nacionalizar y el saldo.

✓ **Liberación de documento de transporte y pago de facturas:** Cuando el usuario solicite la cancelación de las facturas requeridas para la liberación, el Tramitador mediante llamada telefónica, Internet, o copia del documento de transporte, solicita a la Aerolínea, Agente de carga o Naviero las facturas generadas por concepto de cuenta de manejo de contenedores, demoras, Dropp-off, y contrato de comodato del contenedor. A su vez el Tramitador con copia del Documento de transporte solicita la liquidación de las facturas en los Puertos o depósitos privados (Manejos, Bodegajes).

Luego el Tramitador informa los valores o entrega las facturas al Auxiliar Contable quien se encarga de su respectiva causación en el sistema (previa confirmación del valor cobrado), programa los pagos con Medellín y entrega al Tramitador los cheques para cancelar las facturas en las Navieras, Aerolíneas, Agente de carga, Puertos y depósitos. (Los pagos también se pueden realizar por vía electrónica). Cuando el Tramitador cancele y reciba las facturas les coloca en la parte superior derecha el sello con el número del D.O. y entrega el comprobante de egreso sellado o con recibo de caja y las facturas originales con copia a la Auxiliar contable. La auxiliar contable se queda con el comprobante y las copias para enviarlos a Contabilidad en Medellín y las facturas originales las entregan a los Auxiliares de aduana según corresponda el DO.

Para el caso de los Operadores Portuarios ellos traen las facturas a ADUANIMEX y la Auxiliar Contable les coloca el número del DO. Estas facturas se reciben con un plazo máximo de 24 horas luego de prestado el servicio y se cancelan a crédito.

En Apartado cuando se cancelan terceros, el proveedor envía por correo electrónico la factura del servicios, con esta se causa el gasto y se factura al usuario; posterior el Auxiliar de Aduanas recibe en el depósito la factura original. Los pagos de Liberación de fletes los hace directamente el Importador con la naviera. (Ya que en este puerto la Naviera pertenece al depósito y ellos venden el paquete completo a sus usuarios).

En Buenaventura el tramitador entrega el comprobante de egreso sellado o con recibo de caja y las facturas originales a la auxiliar contable. La auxiliar contable se queda con el comprobante y se encarga de sacar las fotocopias y despacharlas a Contabilidad en Medellín y las facturas originales las entregan a los auxiliares de aduana según corresponda el DO.

El Tramitador deja registro en CONTROL del resultado de su gestión, incluyendo para los casos que le aplique, registrar fechas de bodegaje, liberación, Drop Off, comodatos y paz y salvo. Si se cancela Drop Off debe dejar especificado en CONTROL el lugar en donde se debe entregar el contenedor. En los eventos que el Tramitador no tenga acceso al sistema, esta actividad la realiza el Auxiliar de Aduana responsable del negocio.

Nota: La liberación de documentos de transporte y pagos de facturas no aplica para las operaciones realizadas en frontera.

✓ **Revisión de la declaración:** Todas las Declaraciones de Importación son revisadas por el Asesor de Aduana quien se centra básicamente en la vigencia y verificación del cumplimiento de los requisitos legales y administrativos de los documentos soporte y de la consistencia de dichos documentos con la información consignada en la Declaración de Importación. Deja registro de esta actividad en la Lista de chequeo IMPO FT.AA.01 en los numerales del 30 al 37.

La revisión se realiza teniendo en cuenta la Matriz de valores que arroja el sistema CONTROL, si la información allí contenida no corresponde a la información documental se devuelve al Director o Coordinador de sucursal para que imparta las instrucciones respectivas al Auxiliar de Aduanas, quien deberá proceder a realizar las correcciones en el sistema CONTROL. La actividad de revisión quedará evidenciada en el borrador de las declaraciones, con la firma de la Matriz de valores y en el sistema CONTROL por el Asesor de Aduana. Las declaraciones con Plan Vallejo serán revisadas por el Asesor de Aduanas de Plan Vallejo cuando éste no suministre las instrucciones FT.AA.05 (ver anexo 15) para su elaboración y deja evidencia de la revisión en la Lista de Chequeo de IMPO FT.AA.01.

El Director Agente de Aduana podrá solicitar al Auxiliar de Aduana que devuelva la declaración a él o al Asesor de Aduana para comprobar que se hayan realizado las respectivas correcciones y cambios. Estas observaciones y actividades deberán siempre quedar registradas en el Sistema CONTROL.

Las declaraciones de Importación tipo corrección y tipo legalización deberán siempre ser revisadas por el Asesor de Aduana cada vez que se presenten y se deberá llevar un registro en CONTROL de la revisión y de la causal que las originó. De igual forma el Director Agente de Aduana envía al Área de gestión una relación de correcciones y legalizaciones FT.AA.06 (ver anexo 16) que se presentaron semanalmente.

✓ ***Radicación, aceptación y pago:*** *Luego de revisada y corregida la Declaración de importación, el Auxiliar de Aduana autorizado radica los documentos soporte en el sistema de la DIAN y transmite desde CONTROL las Declaraciones de Importación, para luego solicitar la aceptación de las mismas en el sistema de la DIAN, y diligencia la Lista de chequeo IMPO FT.AA.01 en las casillas del 38 al 40.*

La Declaración de Importación se entiende aceptada y habilitada para el pago de los tributos aduaneros cuando el sistema de la DIAN no encuentra inconsistencias en el diligenciamiento del formulario y la acepta asignando automáticamente una fecha y un número de aceptación.

El Auxiliar de Aduana imprime la Declaración Andina del Valor y la Declaración virtual del sistema, en dos (2) copias, haciéndolas firmar por el Agente de Aduana autorizado, las entrega al Director quien constata la existencia de los anticipos o la autorización para la cancelación de los tributos aduaneros correspondientes en el banco o entidad financiera destinada por el cliente y coordina con el Tramitador o Mensajero para llevar las declaraciones a la entidad bancaria para su pago. (El banco genera un reporte en el sistema de la DIAN, para certificar el pago).

Cuando se requiere hacer pagos por UAP el Auxiliar de Aduana VUCE informa al cliente antes de los 5 primeros días del mes el valor a consignar a favor de la DIAN.

Los Auxiliares de Aduana son los encargados de actualizar de forma inmediata en el sistema CONTROL cada vez que haya cambio de actividad del D.O., registrando la evolución particular del negocio para garantizar la oportunidad y confiabilidad de la información.

Cuando se realicen pagos manuales el Director o Coordinador de sucursal coordinan el envío a la DIAN de las fotocopias de los pagos con las declaraciones que se tramitan manualmente en un plazo máximo de 5 días hábiles luego del pago.

✓ **Solicitud de selectividad:** Con la transmisión del pago o presentación sin pago por parte de la entidad bancaria, el Auxiliar de Aduana asignado solicita en el sistema de la DIAN la selectividad para obtención del levante de la mercancía, que de acuerdo con el perfil de riesgos determinado por la DIAN puede ser automático, documental o físico.

En los casos de asignación de la Declaración de Importación a inspección física o documental, el Auxiliar de Aduana es responsable de entregar al Tramitador de aduana la Declaración de Importación y la Declaración Andina del Valor en Aduana, conjuntamente con los documentos soporte debidamente organizada descargando en el original de cada uno de los documentos soporte y el número y fecha de la presentación y aceptación de la Declaración de Importación a la cual corresponden.

Cuando las mercancías sean objeto de despachos parciales se debe dejar constancia al respaldo de cada uno de los documentos soporte el número de aceptación de las Declaraciones de Importación presentadas, la fecha y la cantidad declarada, adicionalmente se colocará el valor y el saldo respectivo.

Obtenido el levante por cualquiera de las instancias anteriores, el Auxiliar de Aduana verifica que las declaraciones de importación con autoadhesivo original queden con el número de levante, fecha, nombre, cédula y firma del REPRESENTANTE de la AGENCIA DE ADUANAS cuando el levante es automático, o del inspector en caso de levante físico o documental.

Nota: Si la importación es Temporal el Director envía al Asesor de Aduanas - encargado en Medellín de las temporales- copia de la declaración de importación con levante, copia de la factura comercial y póliza. Con esta información el Asesor de Aduanas lleva un control en el formato Reporte de Temporales FT.AA.07 (ver anexo 17) para hacer seguimiento a las fechas de vencimiento, los pagos y a su vez mantener informado al usuario, al Director y a Gerencia.

✓ **Organizar carpeta:** El Auxiliar de Aduana debe organizar la carpeta en el siguiente orden:

- Declaración de importación.
- Recibos de pagos oficiales cuando los hubiere.
- Declaración Andina del Valor.
- Acta (s) de Inspección emitida por el funcionario aduanero (si hubo inspección física o documental)
- Registro o Licencia de Importación si los hay.
- Original de la factura comercial.
- Lista de empaque, si la hay.
- Original del Documento de transporte.

- Cuenta de fletes
- Certificado de Origen, si hay.
- Póliza o certificación del seguro internacional (en importaciones –por año y vigente fecha de despacho-).
- Vistos Buenos, certificaciones y autorizaciones especiales: ICA, SANIDAD, INVIMA, OTM, DTA, etc.
- Fotocopia mandato general del cliente, vigente.
- Planilla de Inventarios, Actas de Reconocimiento Aduanero, Inventarios de terceros etc.
- Árbol de documentos de Transporte
- Remisión de documentos enviados por el usuario.
- Instrucciones dadas por el usuario
- Remisión de documentos e instrucciones para despacho de mercancía nacionalizada.
- Borradores revisados de las Declaraciones de importación.
- Solicitud de Anticipos al usuario o carta autorización para el pago de impuesto.
- Cartas de impuestos (si las hay)
- Matriz de datos finales
- Certificación de seriales
- E-mail o conversaciones del MSN
- Lista de chequeo

✓ **Solicitud de planillas o de retiro de mercancías:** Cuando el D.O. obtiene el Levante el Auxiliar de Aduana entrega la carpeta con las copias de las facturas soportes, al Auxiliar de Despachos o Tramitador, para hacer la solicitud de la planilla o solicitud de órdenes de retiro de la mercancía ante las diferentes sociedades portuarias, aerolíneas, Depósitos públicos o Zonas Francas así:

(Previo a la realización de la solicitud de la planilla o autorización de retiro, el Auxiliar de Aduanas, Auxiliar de despacho o Tramitador se comunica con la empresa transportadora definida por el cliente para confirmar datos del vehículo para registrarlo en la solicitud si se requiere).

El Director o Auxiliar de Aduanas solicitan a la empresa de transporte definida por el usuario un Orden de cargue, para ser entregada al Depósito ALPOPULAR junto con la Remisión de documentos e instrucciones para despacho de mercancía nacionalizada, la Orden de entrega y declaración de importación virtual y de esta forma permitir la entrega de la mercancía al transportador.

Las personas por parte de ADUANIMEX autorizadas para solicitar al Depósito la entrega de mercancías se encuentran descritas en una tarjeta de firmas que exige el Depósito.

✓ **Entrega de documentos al transportador y despacho de mercancía:** Una vez se obtiene la autorización de retiro, el Tramitador entrega al Transporte los siguientes documentos para su tránsito en el territorio nacional, los cuales dependiendo de la ciudad y de si es carga contenerizada o carga suelta se requieren presentar todos o de forma parcial.

- Declaraciones de importación virtuales y de valor,
- Acta de la DIAN (si la tiene)
- Copias de documento de transporte(Guía y BL Liberado, carta porte)
- Original Contrato de comodato y Paz y Salvo (si es mercancía contenerizada)
- Copia de la factura comercial y lista de empaque
- Dos copias de la Remisión de documentos (Si hay instrucciones específicas para el despacho de mercancía nacionalizada debe quedar registrada en este documento)
- Orden de Cargue y devolución del contenedor vacío (si se devuelve el vacío)
Para BAQ.

El transportador sella y registra el nombre y hora de recepción de los documentos en el registro Remisión de documentos e instrucciones para despacho de mercancía nacionalizada como constancia de recibo de los documentos.

Nota: Si se debe re liquidar la factura de bodegaje por responsabilidad del usuario o del transportador, el Auxiliar de Despachos informa esta novedad a la Auxiliar de Facturación para el respectivo cobro del nuevo servicio.

✓ **Digitalización de la carpeta:** Una vez se reciba la Remisión de documentos firmada por el transporte, el Auxiliar de Aduanas procede a digitalizar los documentos soportes de la operación en el mismo orden en que se organizaron para ser archivarlos en la carpeta electrónica del D.O. correspondiente. Ver Instructivo para digitalizar

Facturación y archivo de documentos

✓ **Recibo de carpeta:** El Auxiliar de Despacho o Auxiliar de Aduana entrega la carpeta organizada al Auxiliar de Facturación, quien coloca el sello de recibido en la parte superior izquierda de la carpeta del negocio y actualiza esta información en el sistema CONTROL como radicado de facturación.

✓ **Verificación contenido de la carpeta:** El Auxiliar de Facturación verificará para cada carpeta del D.O. lo siguiente:

- ✓ Qué contenga el orden establecido
- ✓ Que las declaraciones de importación y del valor se encuentren firmadas. Si hubo inspección de las mercancías que las actas se encuentren firmadas por el inspector.

✓ Que los documentos soportes de la operación en sus dorsos registren el número y fecha de la aceptación y levante. Di el D.O. es un parcial en el dorso también debe estar registrado la cantidad de la mercancía declarada por declaración de importación.

✓ **Elaboración de la factura:** *El Auxiliar de facturación busca en CONTROL por archivo de carpetas el número del D.O. y verifica que los gastos listados en la relación de cuentas imputadas al D.O. se encuentren en las facturas que fueron canceladas, se elabora la factura y se envía por correo electrónico a los usuarios y se le imprime la Remisión de documentos.*

En CONTROL se ingresa a la opción de Facturación, se busca el D.O. y se guarda la información, con lo cual se genera de forma automática un número consecutivo de factura. Una vez realizada esta operación se verifica la conformidad del valor total.

Se imprime por CONTROL 4 facturas: 2 en hojas con membrete y dos sin membrete, enviando al usuario una factura original y una copia y haciéndole firmar por parte una factura original.

Nota: La cantidad de facturas a imprimir puede variar por usuario, por ello la Auxiliar de Facturación verifica la información contenida en las Instrucciones Generales por el que le permita conocer si un usuario presenta alguna instrucción diferente a la definida en el procedimiento general.

✓ **Envío de documentos al usuario:** *Facturado el negocio, se remite al usuario la factura con sus respectivos comprobantes, acompañada de la Remisión de documentos al mismo, y con fotocopias o copias de los documentos soportes de las operaciones, así:*

- Soportes de los Gastos de Terceros de la operación.
- Copia virtual de la Declaración de importación
- Declaración Andina del Valor en Aduana, si la hay.
- Fotocopia del Acta de Inspección emitida por el funcionario aduanero (si hubo inspección física o documental en la operación de Agenciamiento Aduanero)
- Fotocopia del Registro o Licencia de Importación si los hay.
- Fotocopia de la Factura Comercial.
- Fotocopia de la lista de empaque, si la hay.
- Fotocopia de Documento(s) de Transporte(s)
- Fotocopia del Certificado de Fletes, si este existe.
- Fotocopia del Certificado de Origen, si hay.
- Copias de las Notas de inspección (si los contenedores fueron vaciados)

Nota: La Auxiliar de facturación debe apoyarse en el documento de Condiciones Generales de los usuarios para conocer las instrucciones en el envío de la documentación.

✓ **Archivo de los documentos:** *El Auxiliar de Facturación una vez facturado el negocio archiva la carpeta de forma consecutiva en la caja (Norma archivo 20 Fólder) asignada por el sistema CONTROL, y una vez la caja se complete se proceda a realizar su etiquetado (registro impreso por CONTROL) para ubicarla de forma consecutiva dentro del recinto dispuesto con las normas de seguridad para garantizar su conservación y custodia. La etiqueta debe pegarse en la parte interior de la tapa de la caja.*

En el archivo, en cada carpeta de D.O. deben quedar como mínimo los siguientes documentos originales o copias legibles si se trata de parciales no finales:

- Declaración de importación.
- Recibos de pagos oficiales cuando los hubiere.
- Declaración Andina del Valor.
- Acta (s) de Inspección emitida por el funcionario aduanero (si hubo inspección física o documental)
- Registro o Licencia de Importación si los hay.
- Original de la factura comercial.
- Lista de empaque, si la hay.
- Original del Documento de transporte.
- Cuenta de fletes
- Certificado de Origen, si hay.
- Póliza o certificación del seguro internacional (en importaciones –por año y vigente fecha de despacho-).
- Vistos Buenos, certificaciones y autorizaciones especiales: ICA, SANIDAD, INVIMA, OTM, DTA, etc.
- Fotocopia mandato general del usuario, vigente.
- Planilla de Inventarios, Actas de Reconocimiento Aduanero, Inventarios de terceros etc.
- Árbol de documentos de Transporte
- Remisión de documentos enviados por el usuario.
- Instrucciones dadas por el usuario
- Carta o correo electrónico de no reconocimiento de la mercancía.
- Remisión de documentos e instrucciones para despacho de mercancía nacionalizada.
- Remisión de Documentos para el usuario.
- Borradores revisados de las Declaraciones de importación.
- Solicitud de Anticipos al usuario o carta autorización para el pago de impuesto.
- Cartas de impuestos (si las hay)
- Matriz de datos finales

- Certificación de seriales
- Original notas de inspección si los contenedores fueron vaciados.
- E-mail o conversaciones del MSN
- Lista de chequeo

Lo anterior, teniendo presente que es nuestra obligación conservar por un periodo mínimo de cinco (5) años el archivo de las Declaraciones y sus documentos soporte, y ponerlos a disposición de la DIAN cuando ésta así lo requiera.

El sistema CONTROL permite efectuar la búsqueda de una determinada carpeta (D.O.) por cualquiera de los siguientes parámetros: nombre del usuario, número de declaración, aceptación o autorización, nombre del proveedor, factura comercial o documento de transporte etc.

✓ **Préstamo de documentos y seguimiento:** Las carpetas serán prestadas por el Auxiliar de Facturación a quien lo solicite previo registro del préstamo en el formato Control de préstamo del archivo FT.AA.08 (ver anexo 18); Semanalmente el Auxiliar de Facturación deberá hacer seguimiento a las carpetas prestadas para saber si aún están o no en uso y así garantizar la custodia de la información, dejando como evidencia un nuevo registro actualizado con las carpetas que al día están prestadas.

5.1.3. Falencias en el proceso operativo de importaciones donde incurre ADUANIMEX S.A.:

Una vez identificado todo el proceso de importación y el proceso de nacionalización dentro de ADUANIMEX S.A. se pudo establecer las principales falencias en las que incurre la agencia de aduanas, en el **ítem 2** que es la revisión de los documentos y apertura del negocio o D.O. Como se observa en líneas anteriores las funciones de este ítem están designadas a varias personas, siendo recomendable que esta función la realice el "IN HOUSE". Ya que es ella la persona que tiene el primer contacto con dichos documentos que soportan la operación, sumándole a esto que es la persona más cercana a la empresa del usuario y tipo de mercancía que se va a proceder a nacionalizar.

Posteriormente se sugiere que también sean los "DIRECTORES" de cada sucursal que revisen estos documentos para mayor seguridad en el trámite a desarrollar dentro de su administración aduanera. Con esto se busca que todos los actores designados en esta actividad no generen exceso de confianza y dejen de cumplir con la función correctamente, ya que puede existir falta de comunicación entre unos y otro llegando a fallas catastróficas en el proceso de nacionalización. Siguiendo con el esquema en el **ítem 3** que se trata de la elaboración de documentos ante VUCE, en donde se debería y se sugiere que se centralice más

las funciones, es decir que todo el proceso se realice en un solo lugar, porque no es muy pertinente que en la sucursal Manizales se elabore algunas funciones frente a VUCE y en la sede principal Medellín se elaboren otras. Esto ha generado que se rompa la comunicación entre los diferentes actores a cargo del proceso de importación.

Por otra parte en los **ítem 4 y 6** van de la mano, debido a que los coordinadores, agentes de aduanas, auxiliares de aduanas y tramitadores deben realizar reunión para establecer la prioridades del día a día de los negocios, en la cual es muy importante fomentar la cultura de la información de todos los actores anteriormente mencionados, para que la persona encargada de dicho trámite deje actualizado el negocio o D.O. que este nacionalizando. Con todo esto se logra mantener informando a los usuarios que es la prioridad mencionada en el ítem 6, logrando una mayor divulgación e información del reporte o estado del negocio de cada usuario en el sistema CONTROL, sin tener que colocar en aprietos a los usuarios teniendo que llamar o escribir correos a cada instante, sabiendo que ellos tienen la clave de acceso al sistema para verificar el estado de su negocio. Logrando satisfacer sus requerimientos y dando un valor agregado al servicio.

6. ELABORAR UN PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR EN LA AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE IPIALES.

El plan de mejoramiento es un instrumento, el cual consolida el conjunto de acciones que son requeridas para corregir las desviaciones encontradas; además de ello es muy útil para cumplir con los objetivos de la empresa y a la misma vez contribuye a su desarrollo. Dentro de este se indica las acciones que se deberían de realizar en determinado tiempo y los responsables de que cada acción se lleva a cabo, permite además, realizar el seguimiento necesario realizar el seguimiento necesario a todas las acciones y a evaluar la gestiona anual que se ha planificado. Es en este sentido y con el fin de mejorar la calidad del servicio que se ofrece por parte de la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales; se realizó un plan de mejoramiento en los procesos de los servicios que la empresa ofrece, de modo que le permita obtener mejor calidad y fidelidad por parte del usuario.

Cuadro 33. Plan de mejoramiento.

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR EN LA AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. EN LA CIUDAD DE IPIALES						
Objetivo	Estrategia	Táctica	Tiempo	Responsable	Meta	Indicador
Mejorar la imagen corporativa de la empresa que conlleve a prestar un servicio de calidad.	Optimizar los procesos dentro de la empresa, con el fin de incrementar la eficiencia en el servicio	Contratar personal que cumpla con las características de los perfiles de cargo según ADUANIMEX S.A.	Periodo continuo	Gerente general y recursos humanos ADUANIMEX S.A.	Contratar 2 personas las cuales cumplan con la experiencia y conocimientos necesarios.	No de contrataciones realizadas / No de personal total a contratar
Obtener eficiencia en cada una de las actividades propias en el proceso de importación.	Analizar e identificar problemas dentro del proceso de nacionalización de mercancías con el propósito de mejorar el servicio prestado.	Realizar estudios sobre las falencias dentro del proceso de importación.	Semestral	Director de la sucursal	Desarrollar 2 estudios al año	No de estudios realizados / No de estudios a realizar
Lograr un servicio oportuno en el proceso de exportaciones.	Desarrollar programas que contribuyan a la optimización del proceso de exportaciones.	Implementar el sistema denominado PREVALIDADOR , propio para la empresa, con el fin de minimizar errores.	Periodo continuo	Director de sistemas y director de tecnología e información	Implementar 1 herramienta tecnológica	No de herramientas implementadas / No de herramientas a implementar

Ofrecer un servicio integral relacionado con la información solicitada por el usuario	Asistir a capacitaciones, seminarios y/o conferencias relacionados con materia aduanera.	Establecer procesos de retroalimentación con la autoridad aduanera y diferentes entes que regulan el comercio exterior con el fin de prestar un servicio más ágil y seguro.	Trimestral	Director de la sucursal y equipo de trabajo	Asistir a 4 capacitaciones, seminarios o conferencias durante 1 año	No de capacitaciones, seminarios o conferencias asistidas / No de capacitaciones, seminarios o conferencias a asistir
Conseguir la excelencia en las operaciones de comercio exterior.	Desarrollar actividades que permitan establecer soluciones concretas para la ejecución de los procesos.	Realizar debates sobre los indicadores de gestión emitidos por ADUANIMEX S.A.	Mensual	Director de la sucursal, coordinador de gestión y equipo de trabajo	Realizar 12 debates durante 1 año.	No de debates realizados /No de debates a realizar
Direccionar a la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. hacia la prestación de un buen servicio	Realizar estudios que conlleven al identificar problemas presentes en la prestación del servicio.	Aplicar encuestas a los usuarios con el objetivo de conocer la satisfacción del mismo.	Semestral	Coordinador de gestión director de la sucursal y usuarios	Aplicar 2 encuestas durante 1 año	No de encuestas aplicadas / No de encuestas a aplicar
Mejorar la efectividad del recurso humano, para optimizar la prestación del servicio.	Realizar evaluación a los funcionarios como lo exige la norma	Aplicar evaluación de conocimientos básicos y normativos al personal de la empresa.	Anualmente	Gerente general	Realizar 1 evaluación durante 1 año	Número de evaluaciones aplicadas / No de evaluaciones a realizar

Fuente: Este estudio.

CONCLUSIONES

Como un punto de referencia, sobre el cual se enmarca la realización del Plan de Mejoramiento en el área de comercio exterior en la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales, fue necesaria la realización de un diagnóstico de la empresa, ya sea a nivel interno y externo, lo cual llevo a analizar y conocer la situación actual de la empresa, ello mediante el análisis de cada una de las partes que conforman a la empresa, tales como: Su estructura organizacional, el área administrativa, financiera, y lo más importante es que estos puntos clave de la organización se evaluaron mediante la Matriz de Evaluación de Factores Internos MEFI, en la cual se analizaron las fortalezas, debilidades obteniendo un resultado de 3.4, lo que indica que ADUANIMEX S.A., debe de realizar propuestas encaminadas a su mejoramiento, con el único fin de ofrecer un servicio idóneo y efectivo a sus usuarios. Por otra parte se hizo necesario la elaboración de la Matriz de Evaluación de los Factores Externos, la cual permitió medir el grado de atractividad del mercado la cual arrojó un resultado de 3.1, ello evidencia una posición externa fuerte, por lo cual se deben de desarrollar estrategias adecuadas las cuales conlleven a aprovechar las oportunidades que en el entorno existen, consecuente a esto se realizó la Matriz Atractivo del Mercado, en donde se percibió en qué posición esta ADUANIMEX S.A., destacándose por estar en los cuadrantes fuerte en cuanto a los factores internos y alto en los factores externos.

En cuanto al análisis competitivo se hizo necesario identificar a las empresas que presten los servicios que ADUANIMEX S.A., ofrece, la evaluación se realizó mediante la Matriz de Perfil Competitivo, en donde la empresa obtuvo una calificación de 3.84, estando por encima de los valores obtenidos por la competencia, caracterizada por la empresas INTER STAFF con un resultado de 3.35 y AGECOLDEX con 3.84 siendo esta su competencia directa, es por ello que como medida cautelar se deben de realizar estrategias las cuales conlleven a la diferenciación de la misma y de este modo lograr fidelidad del usuario al ofrecerle un servicio que satisfaga todas sus necesidades.

El conocimiento de la percepción que tiene el usuario frente al servicio prestado por la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales, dio a conocer las falencias existentes dentro de la empresa, lo cual debe de ser tomado en cuenta con el único fin de maximizar el beneficio de la empresa al otorgar un servicio eficiente y óptimo para sus usuarios.

El análisis de herramientas las cuales conlleven al mejoramiento en el proceso de salida de mercancías en la Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales, tuvo como objetivo principal el desarrollar una herramienta la cual contribuya la optimizar el servicio, que en este caso es el de exportación,

minimizando los errores presentados en este , es por ello que la evaluación y la puesta en marcha de estas herramientas que contribuyen al mejoramiento del servicio prestado, deben de ser puestas en consideración como estrategias idóneas para maximizar la eficiencia de los servicios ofrecidos por ADUANIMEX S.A,

Al realizar un análisis de las diferentes fases y principales falencias del proceso de importación en las que incurre ADUANIMEX S.A., proporciono un conocimiento sobre las principales faltas en las cuales la organización incurría, dando paso a una modificación en el proceso, llevando a realizar una reorganización, lo cual facilite de manera idónea la prestación del servicio, sirviendo de soporte para el logro de los objetivos propuestos por la empresa, y por ende la participación en el mercado.

La elaboración un plan de mejoramiento para el área de comercio exterior en ADUANIMEX S.A., contribuye a generar estrategias efectivas para llevar a cabo el plan de mejoramiento, este se desarrolló con el fin primordial de describir de manera detallada las estrategias a llevar a cabo, tales como, los objetivos, las estrategias, el tiempo, los responsables, las metas y los indicadores, útiles en el seguimiento del proceso, el cual aportara de manera eficiente al crecimiento de la empresa, mediante la buena prestación del servicio; es por ello que el plan de mejoramiento es útil de forma que contribuye a reducir las desviaciones encontradas.

RECOMENDACIONES

Es necesario que las empresas desarrollen planes de mejoramiento, con el fin de mantenerse en el mercado y satisfacer de manera continua las necesidades de los usuarios; es por ello que la empresa ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales debe de aprovechar al máximo la fortalezas y las oportunidades, como una media para poder contrarrestar las amenazas presentes en el entorno y a la competencia, lo que llevara al crecimiento y solides económica de la misma.

La relevancia que cobra el análisis sobre la competencia como una herramienta estratégica en la elaboración de planes de mejoramiento, radica en el conocimiento que se tiene de la empresa frente a sus competidores, es en este sentido en donde se hace necesario evaluar a los competidores de la misma, como un punto de referencia para la adecuación de los procesos llevados a cabo por la organización en función de la prestación del servicio.

Los resultados obtenidos sobre la percepción del usuario son importantes, en la medida en que contribuye al conocimiento de las necesidades del mismo, ello es importante ya que se pueden desarrollar estrategias importantes, las cuales diferencien a la empresa de su competencia y desarrollar beneficios para mantener su crecimiento y solidez y fidelización por parte del usuario.

El mejoramiento en los procesos son importantes de destacar, ya que se debe de evaluar de manera continua el servicio prestado, con el fin de desarrollar y aplicar estrategias idóneas, las cuales lleven al mejoramiento de las actividades encaminadas al ofrecimiento del servicio, las herramientas a aplicar como medidas para optimizar el servicio se deben de evaluar minuciosamente, con el fin de conocer el impacto y el beneficio que ello traerá como resultado.

Analizar las falencias, que en los procesos se presentan es importante, en la medida en que contribuyen a la corrección de fallas cometidas por la empresa, lo que conlleva a desarrollar actividades idóneas para el buen funcionamiento de la empresa.

Es recomendable realizar una programación idónea la cual conlleve a la organización de las actividades a llevar a cabo, para el logro de los objetivos propuestos.

BIBLIOGRAFIA

Agencias de aduana en Ipiales. DIAN / Base de datos de las agencias de aduanas registradas en Ipiales McGraw Hill. Segunda edición. Serie jurídica

Análisis e Interpretación de la Información Financiera I/Acosta Altamirano Jaime

Base de datos de las agencias de aduanas registradas en Ipiales/DIAN

COMENTARIO PROYECTO ESTATUTO ADUANERO/FITAC Los cambios en la legislación comercial

DECRETO 2883 DE 2008/ARTICULO 12. AGENCIAS DE ADUANAS.

Decreto 2883 de 2008/Artículo 27-1. Conocimiento del cliente

DECRETO 2883 DE 2008/artículo 27-3.

Estrategias de crecimiento de las empresas de distribución comercial de productos de gran consumo que operan en España/Pedro Cuesta Valiño

ESTRUCTURA FUNCIONAL/ Manual de Gestión Aprobado: 01-Abr-09 versión 11 Pág. 15

ESTUDIO DE CONSUMO EN MEDIOS DIGITALES 2009, del IAB (Interactive Advertisement Bureau); México 2009.

III CONGRESO DE INGENIERÍA DE MERCADOS “Neuromarketing” Camilo Herrera, presidente de Raddar.

Manual de Gestión Aprobado: 01-Abr-09/ Versión: 11 pág. 10-11. Proveedores agencia de aduanas ADUANIMEX S.A.

MANUAL DE GESTIÓN Aprobado: 01-Abr-09/ Versión: 11 pág. 14

Manual de Gestión Aprobado: 01-Abr-09/ Versión: 11 pág. 9. Valores Agregados de ADUANIMEX S.A.

Plan de mejoramiento para el proceso de importación en la agencia de aduanas TECHCOMEX Ltda., nivel 1 sucursal Ipiales en el segundo semestre del año 2011. Julio Andrés López Revelo.

PROCEDIMIENTO AGENCIAMIENTO ADUANERO/ Aprobado: 05-Dic-08/Versión: 05 PAG25-26

PROCEDIMIENTO DE RECURSOS HUMANOS Aprobado: 05-Dic-08/ Versión: 09 pág. 2-4

PROCEDIMIENTO PLANEACIÓN ESTRATÉGICA/ Versión: 02 pág. 1 de 6.

Procedimiento relación con los clientes/aprobado: 10-02-09/ Versión: 09 pág. 2-5.
Conocimiento del cliente.

PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON LOS CLIENTES/aprobado: 10-feb-09/
Versión: 09 pág. 7

PROCEDIMIENTO RELACIÓN CON LOS USUARIOS Aprobado: 10-Feb-09/
Versión: 09 pág.

RESPONSABILIDADES DEL USUARIO. Disponible en: formato (autorización de no reconocimiento de las mercancías para su descripción en las declaraciones de importación)

NETGRAFIA

Agecoldex. Disponible en: <http://www.agecoldex.com/index.cfm>

Agencias de aduana. Disponible en: <http://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2008/08/15/agencias-de-aduana>.

Agentes de aduana. Disponible en: <http://www.revistadelogistica.com/Los-25-principales-agentes-de-aduana.asp>

Capacitación realizada por la FITAC www.fitac.net/ capacitación

Capacitación. Disponible en: www.emprendepyme.net/beneficiosdelacapacitacionparalosempleados.

Carencia del uso de medios publicitarios. Disponible en: www.puromarketing.com/publicidad

Certificación BASC. Disponible en: www.aduanimex.com.co/empresa_sist_gestion

Comunidad Andina de Naciones (CAN). Disponible en: www.metacarga.com

Consecuencias de la reevaluación. Disponible en: www.gerencie.com/consecuenciasdelarevaluaciondelamoneda

Cooperación e integración que facilita el comercio internacional. Disponible en: www.comunidadandina.org/bda/docs/VE-INT-0001.pdf

Cultura exportadora. Disponible en: [www.diariodelsur.com.co/Escalemos hacia una cultura exportadora](http://www.diariodelsur.com.co/Escalemos_hacia_una_cultura_exportadora)

Declaración de cambio. http://www.ccv.org.co/ccvnueva/files/O.Guia_para_Importar.pdf.

Definición de la importación ordinaria. Disponible en: http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Dec2685_1999.pdf

Definición de la importación ordinaria. http://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/dec2685_1999.pdf capítulo v. importación ordinaria artículo 117.

Dirección con liderazgo. Disponible en: www.gerenciayempresa.com

División político administrativa de Ipiiales. Disponible en: [www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/división político administrativa](http://www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/division_politico_administrativa).

Exportaciones hacia Ecuador. Disponible en: www.dane.gov.co

Exportaciones no tradicionales. Disponible en: www.dane.gov.co/boletines/exportaciones

Extensión de Ipiiales. Disponible en: [www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/extensión](http://www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/extension)

Facetas de comercio exterior. Disponible en: Martínez Vera, Rogelio. Legislación del comercio exterior

Firmeza de la Declaración de Importación y documentos que la soportan. [http://portal.araujoibarra.com/faq/bfcual-es-la-firmeza-de-la-declaracion-de importación](http://portal.araujoibarra.com/faq/bfcual-es-la-firmeza-de-la-declaracion-de-importacion).

Función de las agencias de aduana. Disponible en: www.proexport.com.co

Guía para importar en Colombia. Disponible en: <https://docs.google.com/document>

Importación de bienes cuyo valor sea Mayor a USD1.000. <https://www.mincomercio.gov.co/mincomercioexterior/publicaciones.php?id=16268>

Importación de bienes cuyo valor sea Menor a USD1.000. <https://www.mincomercio.gov.co/mincomercioexterior/publicaciones.php?id=16268>

INCOTERMS. [docs.universidadecotec.edu.ec/Universidad Ecotec/María José Fonseca Nogales](https://docs.universidadecotec.edu.ec/Universidad_Ecotec/Maria_Jose_Fonseca_Nogales).

Inflación. Disponible en: www.comercio.gov.co/tasadeinteresColombia

Infracciones aduaneras de las agencias de aduanas y sanciones aplicables. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1999/decreto_2685_1999_pr020.html#485

Infracciones aduaneras de los declarantes en el régimen de exportación y sanciones aplicables. Disponible en: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1999/decreto_2685_1999_pr020.html#483

Infracciones aduaneras de los declarantes en el régimen de importación y sanciones aplicables. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1999/decreto_2685_1999_pr019.html#482

Infracciones aduaneras en materia de valoración de mercancías y sanciones aplicables. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1999/decreto_2685_1999_pr021.html#499

Interstaff. Disponible en: <http://www.interstaff.com.co/servi.swf>

Inversiones. Disponible en: www.cepal.org/lacrisisimpactofuturoeconomia

Lugares de adquisición de los bienes. Disponible en: www.m2m.com.co/interna

Marketing. Disponible en: www.puromarketing.com/marketing-empresa

Matriz del perfil competitivo. Disponible en: <http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/Polilibros/PlaneacionEstrategicaulti maactualizacion>

Muestreo probabilístico. Disponible en: http://maralboran.org/wikipedia/index.php/Tipos_de_muestreos

Nariño uno de los departamentos con malas vías. Disponible en: [www.vanguardia.com/economialocal/Santander, Nariño, Antioquia es el departamento con peor malla vial](http://www.vanguardia.com/economialocal/Santander,Nariño,Antioquia%20es%20el%20departamento%20con%20peor%20malla%20vial)

Organización gremial que reúne a los sectores del comercio exterior. Disponible en: www.fitac.net/historia

Para qué sirve la matriz DOFA. Disponible en: <http://www.gerencie.com/para-que-sirve-la-matriz-dofa.html>

Presentación página web. Disponible en: www.elaboramoswebs.com

Quien podrán actuar directamente ante la DIAN. <https://www.mincomercio.gov.co/mincomercioexterior/publicaciones.php?id=16268&dPrint=1>.

Regímenes de importación. <http://www.icesi.edu.co/icecomex/images/stories/pdfs/importancia%20del%20arancel.pdf>. Ventanilla Única de Comercio Exterior. Disponible en: <http://www.vuce.gov.co/>

Relaciones diplomáticas con los países socios comerciales. Disponible en: www.rnw.nl/primerañodegobiernodesantos

Remuneración del trabajo. Disponible en: www.secretariassenado.gov.co/codigo_sustantivo_trabajo

Retiro o levante de la mercancía. Guía para importar en Colombia. Disponible en: <https://docs.google.com/document>.

Rotación de cartera. Disponible en: www.gerencie.com/rotaciondecartera.

Seguridad de la mercancía. Disponible en: www.aduanimex.com.co/alianzas.

Situación astronómica de Ipiales. Disponible en: [www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/situación astronómica](http://www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/situación_astronómica)

Situación geográfica de Ipiales. Disponible en: [www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/ situación geográfica](http://www.ipitimes.com/situacionylocalizacionipiales/situación_geográfica)

Tasa de interés. Disponible en: www.gerencie.com/efectosenlaeconomiaporlavariaciondelatasadeinteres

Tendencias del comercio internacional. Disponible en: <http://colombiainternacional.uniandes.edu.co>

TLC entre Colombia y EEUU. Disponible en: www.elespectador.com

Trámites para efecto de nacionalización. http://juriscol.banrep.gov.co/contenidos.dll/Normas/Decretos/1994/decreto_2532_1994.

Transito aduanero internacional. Disponible en: www.aladi.org/integracion.

Tratado de libre comercio (TLC) entre Colombia y Estados Unidos. Disponible en: www.gestiopolis.com

Tratados de libre comercio de Colombia. Disponible en: [dinero.com/2011 año del libre comercio](http://dinero.com/2011_año_del_libre_comercio)

Tulcán ubicación. Disponible en: es.wikipedia.org/

Vistos buenos y entidades. <http://www.productosdecolombia.com/main/guia/Vistos.asp>.

Vulnerabilidad del país frente a los socios comerciales. Disponible en: www.elnuevosiglo.com.co/articulos/atrasoeninfraestructuraflancodébidelosTLC

ANEXOS

**Anexo 1. Encuesta percepción del usuario ante el servicio prestado por
ADUANIMEX S.A.**



**Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas**

**ENCUESTA
AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 EN LA CIUDAD DE
IPIALES**

OBJETIVO: conocer la percepción del usuario en cuanto al grado de satisfacción del servicio prestado por la Agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. NIVEL 1 en la ciudad de Ipiales.

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción ante la atención telefónica prestada por la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Mala

2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción ante la respuesta a los correos electrónicos por parte de la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Mala

3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción ante la atención que la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales le da a sus requerimientos o necesidades?

- a. Excelente

- b.** Buena
- c.** Mala

4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción ante la agilidad de las operaciones en exportaciones que ofrece la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales?

- a.** Excelente
- b.** Buena
- c.** Mala

5. ¿En qué etapa ha tenido inconvenientes en el proceso de exportaciones?

- a.** Ninguna
- b.** Digitación
- c.** Recepción de documentos
- d.** Revisión
- e.** Otros

6. ¿Es oportuna la información sobre el estado del trámite de exportación?

- a.** Si
- b.** No

7. ¿Cuál es el nivel de satisfacción ante la agilidad de las operaciones en importaciones que ofrece la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales?

- a.** Excelente
- b.** Buena
- c.** Mala

8. ¿En qué etapa ha tenido inconvenientes en el proceso de importación?

- a.** Ninguna
- b.** Digitación
- c.** Recepción de documentos
- d.** Revisión de documentos
- e.** Otros ¿Cuáles?

9. ¿Es oportuna la información sobre el estado de su trámite de importación?

- a.** Si
- b.** No

10. ¿Cuál es el nivel de satisfacción ante la atención sobre las quejas y reclamos que la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales le presta?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Mala

11. ¿Motivo por el cual trabaja con la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A Nivel 1 en la ciudad de Ipiales?

- a. Agilidad y rapidez
- b. Servicio integral
- c. Precio asequible
- d. Otros

12. ¿Se siente satisfecho a nivel general por el servicio prestado por la agencia de aduanas ADUANIMEX S.A. nivel 1 en la ciudad de Ipiales?

- a. Si
- b. No

¿GRACIAS POR SU COLABORACIÓN?

Fuente: Este estudio.

Anexo 2. Usuarios Agencia de Aduanas ADUANIMEX S.A. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales.

USUARIOS	EXPORTADOR	IMPORTADOR
ALGAMAR S.A.	X	
BELLOTA COLOMBIA S.A COMERCIALIZADORA INTERNACION	X	
ELECTROCONTROL S.A.	X	
FABRICA DE CALCETINES CRYSTAL S.A	X	
H.B. FULLER COLOMBIA LTDA.	X	
HERRAMIENTAS AGRICOLAS S.A.	X	
INDUSTRIAS CENO S.A.	X	
MANUFACTURAS MUÑOZ S.A.	X	
MOLDES MEDELLIN LTDA.	X	
PREBEL S.A.	X	
SIDERURGICA COLOMBIANA S.A. EN REORGANIZACION	X	
TECNOLOGIA EN CUBRIMIENTO S.A. TOP TEC	X	
CURTIEMBRES BUFALO S.A. / CURTIEMBRES ITAGUI	X	
INVERSIONES IDERNA	X	
FLEXCO S.A.	X	
INDUMA S.A.	X	
C.I. RTA DESIGN S.A.	X	
HADA S.A.	X	X
INDUSTRIAS HACEB S.A.	X	X
C.I. ADMA COLOMBIA / ADM SAO S.A.	X	X
PLASMAR S.A.	X	X
CASA LUKER S.A.	X	X
COMPANIA MANUFACTURERA MANISOL S.A.	X	X
GLOBAL SUPPORT GROUP LTDA.		X
LEONISA S.A.		X
UMO S.A		X
UNION ELECTRICA S.A.		X
FLORAL S.A. / AGENCIA DE ADUANAS MARIANO ROLDAN S.A.		X
ELECTRICOS Y TELECOMUNICACIONES CM S.A.		X
INDUSTRIAS CHEFF LTDA		X
INDUSTRIA SUPERIOR DE ARTEFACTOS S.A.		X
LINEA DIRECTA S.A.		X

Fuente: Este estudio, archivo ADUANIMEX S.A.

Anexo 3. Agencias de Aduanas registradas en el municipio de Ipiales.

	RAZÓN SOCIAL	REPRESENTANTE	DIRECCION	TELEFONO
1	S.I.A ATLANTIS S.A	EDITH DEL ROSARIO USAMAG	CARRERA 7 # 14-99 OF 401	7732509
2	ACODEX	CARMELITA BOLAÑOS ÑOPEZ	CRA 6 # 15-20 PISO 3	7732636
3	ADUANAMIENTOS LTDA.	MANUEL ALFONSO BOLAÑOS PAZMIÑO	MIRAMAR III CASA 182	7732670
4	ADUANAR SIA LTDA. ADUANERA DE NARIÑO	JOHN JAVIER PATIÑO VILLA	EDIFICIO ANDAGIO OFC. 402-403 CLL 10-5-60	7251480
5	AVIATUR LTDA.	LILIANA MEJIA OBANDO	CLLE. 16 NO. 6-34	7732528
6	ADUANIMEX S.A.	RICARDO TORRES FIERRO	CARRERA 6 # 13-09 OFICINA 502	7255794
7	ADUANERA GRANCOLOMBIANA NIVEL I	ADALBERTO SARASTY LUCERO	CR 7 NO 9-39 C.C. VICTORIA PLAZA LOCAL 103 B	7252227
8	AGECOLDEX S.A	JOSE B. CORREA CARDENAS	CRA. 6 NO. 13-09 OFC. EDF MARCUS	7253775
9	ALMACENES GRALES DE DEPOSITO ALMAVIVA S.A.	JAIRO LOMBANA GRANADOS	CRA. 6 NO. 14-33 OFC. 203	7732022
10	ALPOPULAR ALMACÉN GRAL DE DEPÓSITOS S.A.	ANDRES ACOSTA	KM 2 VIA RUMICHACA	7733800
11	ANDINOS SIA LTDA	ALBEIRO PINO ORTIZ	CLLE. 17 NO. 2N-03	7734931
12	ASOCOMEX LTDA. SIA	JOSE MIGUEL TERAN ORTIZ	CRA. 6 NO. 19-54 PISO 2	7732757
13	BURBANO BENAVIDES ASOCIADOS SIA LTDA	DIANA MARISOL BURBANO BENAVIDES	CRA. 4A NO 14-86	7733434
14	CARLOS E. CAMPUZANO R. SIA Y CIA S.A.	RODRIGO LUCERO PAREDES	CARRERA 6 # 14-108 OFICINA 304	7733406
13	COLOMBIANA DE ADUANAS SIA LTDA.	JAIME ARMANDO PEREZ	CLLE 12 NO. 6-16 OF 301	7734266
14	R & R KRONOS LTDA	HERNAN PARMENIO PASTAS	CRA 7 # 16-59	7252283
15	CORAL VISIÓN LTDA. SIA	OSCAR BELALCAZAR	CRA 9A NO. 12A-63	7733727
16	CUSTOM INTERNATIONAL SIA	ANGEL FELIPE PUERRES	BARRIO MIRAMAR CASA 125	7736809
17	GRANANDINA DE ADUANAS SIA LTDA.	LUZ AMERICA	CRA. 6A NO. 14-33	7251458
18	SERCOMEX LTDA. SIA	CARLOS SOTO VIÑUEZA	CLLE. 15 NO. 7-23	7730575
19	SERIMEX SARMIENTO S.A.S	MAGALI CORAL H	CALLE 15 # 7-10 EDF. SANDRA OFICINA 206	7736555
20	INTER STAFF SIA S. EN C.S	OSCAR JAVIER CEBALLOS V	CARRERA 6 # 13-09 EDF. MARKUS	7255851
21	JF ASOCIADOS LTDA	RUTH DEL CARMEN FUENTES MEJIA	C.C.VICTORIA PLAZA OFICIA 109 A	7731006
22	MARIO LONDOÑO SIA S.A. MALCO S.A - & CIA LTDA.	PATRICIA RUANO ESCOBAR	CRA 6A NO. 14-33	7734985
23	MERCANDINO LTDA. SIA	AMANDA VIVIANA CEBALLOS LOPEZ	CARRERA 7 # 14-67 OFICINA 202	7735204
24	MERCO. S.A. SIA	LUIS CARLOS RICAURTE	CLLE. 15 NO. 7-60 OFC.302	7734109
25	AR EXIMPORT Y COMPAÑÍA LTDA	YISELA VELAZCO POVEDA	CARRERA 6A NO. 15-77 OFICINA 105	7255451
26	ROLDAN SIA S.A.	GLEDY MILENA PAREDES ERAZO	CRA. 6A NO. 14-33 OFC. 402	7734069

27	PROFESIONAL S.A. SIAP	DANILO EDMUNDO FIERRO OSEJO	C.C. RUMICHACA LOCAL 23	7738628
28	SIACO S.I.A LIMITADA	ROBERTO ABSALON PINCHAO V	CARRERA 4 # 15-30	7255668
29	SIACOMEX LIMITADA	NELSOL CHIQUILLO MARTINEZ	CC RUMICHACA LOCAL 25	7735592
30	SIA TECHCOMEX LTDA	HUGO ARMANDO CORAL OSEJO	CALLE 17 4-52 PISO 2	7731853
31	SERVADE LTDA S.I.A	ROBERTO REVELO VELA	CARRERA 7 NO. 14-99 EDIF. DANA SOFIA	7254219
32	VALLE Y CUSTOMS	SEGUNDO EFRAIN VALLEJO RIVADENEIRA	CALLE 15 NO. 7-106 EDIFICIO FAOS	7732122
33	SUCOMEX	YONNY RODRIGO PATIÑO CARVAJAL	CARRERA 6A NO. 13-09 EDIFICIO MARKUS	7255815
34	ABC REPECEV S.A.	WILLIAM EBERT CERON BENAVIDES	CARRERA 6A NO. 13-02 EDIFICIO MARKUS	7256099
35	ASERVICOMEX SIA LTDA	ADRIANA YANETH MUÑOZ LEON	CARRERA 7A NO. 11-52 OFICINA 304	7256237
36	COMERCIO EXTERIOR LIDERES	OSCAR JESUS TERAN	CARRERA 5A NO. 16-65	7255727
37	FEDERICO GALVEZ	CARLOS REYES CHAMORRO	CALLE 15 NO. 5-21	7737077
38	CORALSA S.A. NIVEL 3	ALEXANDRA MILENA IBARRA TERAN	CARRERA 7A NO. 30-130 BARRIO PUENES	7732272
39	CEVA LOGISTICS NIVEL 3	MARTHA CECILIA FUELL LOPEZ		
40	VENUS	JAIME ALBERTO DE LOS RIOS	CALLE 15 NO. 7-60 APTO 301	7255704
41	MAR Y AIRE	WILLIAM VICENTE CEBALLOS	CALLE 5 E 1N-43 JUNTO A ISERVI	7251519
42	AGENCIA DE ADUANAS LOGIEAR LTDA	OSCAR JAVIER CEBALLOS VELASCO	CARRERA 6A NO. 10-71 OF. 305 ED CHANNEL	7730238

Fuente: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN – Ipiiales

Anexo 4. Formato de encuesta.

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO

Encuestador: Luis Dario Torres Acosta

Nombre de la Agencia de Aduanas:

ENCUESTA

Objetivo: la presente encuesta tiene como objeto determinar la utilidad de la herramienta tecnológica denominada prevalidador, útil en el proceso de salida de mercancías de las Agencias de Aduanas en el municipio de Ipiales.

1. ¿Utiliza la agencia de aduanas un sistema informático propio para la elaboración de la SAE?

- a) Si
- b) No

2. ¿Utiliza la agencia de aduanas el sistema MUISCA directamente para la elaboración de la SAE?

- a) Si
- b) No

3. ¿Conoce usted acerca de la herramienta tecnológica denominada prevalidador que la DIAN brinda para diligenciar y validar los diferentes formatos que deben remitirse ante esta entidad?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es **NO** dé por terminada la encuesta, si la respuesta es **SI** continúe con la encuesta.

4. ¿Cree usted que la información y capacitación por parte de la DIAN ha sido suficiente para utilizar el PREVALIDADOR?

- a) SI
b) NO

5. ¿Usted ha utilizado la herramienta tecnológica denominada prevalidador que la DIAN brinda para la elaboración de la SAE?

- a) Si
b) No

208

¿Por qué?

6. Usted utilizaría la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR ¿cómo?

- a) Un sistema alternativo
b) Una herramienta tecnológica interna
c) Otro

¿Cuál?

7. ¿Cuáles serían las deficiencias que puede ocasionar la utilización de la herramienta tecnológica denominada PREVALIDADOR?

- a) Demoras
b) Errores
c) Otro Cuál?

8. ¿Cuáles serían las ventajas que puede obtener con la utilización de la herramienta tecnológica denominada prevalidador?

- a) Tiempo
- b) Control
- c) Otro Cuál?

GRACIAS POR SU TIEMPO.

Fuente: Este estudio.

Anexo 5. Tabulación encuesta realizada Agencias de Aduanas en el municipio de Ipiales y usuarios de ADUANIMEX S.A.

Tabulación encuesta realizada Agencias de Aduanas en el municipio de Ipiales

AGENCIAS DE ADUANAS	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8
ABC REPECEV S.A.	SI	NO	SI	SI	SI	UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA INTERNA	ERRORES	TIEMPO
ACODEX S.A.S.	NO	SI	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	TIEMPO
ADUANAMIENTOS LTDA.	SI	SI	SI	NO	NO	UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA INTERNA	ERRORES	TIEMPO
ADUANAR S.I.A. LTDA. ADUANERA DE NARIÑO	NO	SI	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	TIEMPO
ADUANERA GRANCOLOMBIANA S.A.	SI	SI	SI	SI	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	DEMORAS	CONTROL
AGECOLDEX S.A.	SI	NO	SI	SI	NO	OTRO	ERRORES	TIEMPO
AGENCIA DE ADUANAS LOGIEAR S.A.S	NO	SI	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	DEMORAS	OTRO
ALMACENES GENERALES DE DEPOSITO ALMAVIVA S.A.	SI	NO	NO					
ALPOPULAR ALMACÉN GENERAL DE DEPÓSITOS S.A.	SI	NO	SI	NO	NO	UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA INTERNA	DEMORAS	CONTROL
ANDINOS S.I.A. LTDA.	SI	SI	SI	SI	NO	OTRO	OTRO	TIEMPO
AR EXIMPORT Y CIA LTDA.	NO	SI	SI	SI	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	DEMORAS	CONTROL
ASERVICOMEX S.I.A. S.A.S	NO	SI	SI	NO	SI	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	TIEMPO
ASOCOMEX LTDA. S.I.A.	NO	SI	SI	NO	NO	UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA INTERNA	DEMORAS	CONTROL
AVIATUR S.A.	SI	SI	SI	SI	SI	UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA INTERNA	ERRORES	TIEMPO
BURBANO BENAVIDES ASOCIADOS S.I.A. LTDA.	NO	SI	SI	SI	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	DEMORAS	CONTROL
CARLOS E. CAMPUZANO R. S.A.S.	SI	NO	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	CONTROL
CEVA LOGISTICS.	SI	SI	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	TIEMPO
COLOMBIANA DE ADUANAS S.A.S.	NO	SI	NO					
COMERCIO EXTERIOR LÍDERES.	SI	NO	SI	SI	SI	UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA INTERNA	ERRORES	TIEMPO
CORAL VISIÓN LTDA. S.I.A.	SI	SI	SI	NO	NO	OTRO	OTRO	TIEMPO
CORALSA S.A.	NO	SI	SI	NO	SI	UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA INTERNA	DEMORAS	CONTROL
CUSTOM INTERNATIONAL S.I.A.	NO	SI	SI	SI	SI	UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA INTERNA	ERRORES	TIEMPO
FEDERICO GALVEZ CIA LTDA.	NO	SI	NO					

GRANANDINA DE ADUANAS S.I.A. LTDA.	SI	NO	SI	SI	NO	UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA INTERNA	OTRO	TIEMPO
INTER STAFF S.I.A. S. EN C.S	SI	SI	NO					
JF ASOCIADOS LTDA.	NO	SI	SI	NO	NO	UNA HERRAMIENTA TECNOLÓGICA INTERNA	ERRORES	TIEMPO
MAR Y AIRE.	NO	SI	SI	SI	SI	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	TIEMPO
MARIO LONDOÑO S.I.A. S.A.	SI	NO	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	DEMORAS	TIEMPO
MERCANDINO LTDA. S.I.A.	NO	SI	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	TIEMPO
MERCO S.A. S.I.A.	SI	SI	SI	SI	SI	UN SISTEMA ALTERNATIVO	DEMORAS	OTRO
PROFESIONAL S.A. S.I.A.	SI	NO	SI	SI	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	TIEMPO
R & R KRONOS LTDA.	SI	SI	NO					
ROLDAN S.I.A. S.A.	NO	SI	NO					
S.I.A ATLANTIS S.A.	NO	SI	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	DEMORAS	CONTROL
SERCOMEX LTDA. S.I.A.	NO	SI	SI	SI	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	TIEMPO
SERIMEX SARMIENTO S.A.S.	SI	SI	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	TIEMPO
SERVADE S.A. S.I.A.	NO	SI	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	DEMORAS	CONTROL
S.I.A. TECHCOMEX LTDA.	SI	SI	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	CONTROL
SIACO S.I.A. S.A.S	SI	SI	SI	NO	SI	OTRO	OTRO	TIEMPO
SIACOMEX LTDA.	SI	NO	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	CONTROL
SUCOMEX.	NO	SI	SI	NO	NO	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	TIEMPO
VALLE Y CUSTOMS S.A.	SI	NO	SI	NO	SI	UN SISTEMA ALTERNATIVO	ERRORES	TIEMPO
VENUS COLOMBIANA S.A.	NO	NO	NO					

Fuente: Este estudio.

Tabulación encuesta realizada a usuarios de ADUANIMEX S.A.

CLIENTES	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12
ALGAMAR S.A.	EXCELENTE	BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE	NINGUNA	NO	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
BELLOTA COLOMBIA S.A COMERCIALIZADORA INTERNACION	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	DIGITACIÓN	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	NO
C.I. ADMA COLOMBIA / ADM SAO S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	NINGUNA	SI	EXCELENTE	DIGITACIÓN	SI	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	NO
C.I. RTA DESIGN S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	BUENA	BUENA	NINGUNA	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
CASA LUKER S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	BUENA	NINGUNA	SI	BUENA	REVISIÓN	SI	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	NO
COMPANIA MANUFACTURERA MANISOL S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	NINGUNA	SI	EXCELENTE	NINGUNA	SI	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI
CURTIEMBRES BUFALO S.A. / CURTIEMBRES ITAGUI	EXCELENTE	EXCELENTE	BUENA	EXCELENTE	NINGUNA	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
ELECTRICOS Y TELECOMUNICACIONES CM S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	NINGUNA	SI	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI
ELECTROCONTROL S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	NINGUNA	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
FABRICA DE CALCETINES CRYSTAL S.A	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	NINGUNA	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
FLEXCO S.A.	EXCELENTE	BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE	NINGUNA	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
FLORAL S.A. / AGENCIA DE ADUANAS MARIANO ROLDAN S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	NINGUNA	SI	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI
GLOBAL SUPPORT GROUP LTDA.	EXCELENTE	BUENA	EXCELENTE	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	NINGUNA	SI	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI
H.B. FULLER COLOMBIA LTDA.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	BUENA	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI
HADA S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	NINGUNA	SI	EXCELENTE	RECEPCIÓN DOCUMENTOS	SI	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
HERRAMIENTAS AGRICOLAS S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	BUENA	EXCELENTE	NINGUNA	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI
INDUMA S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	NINGUNA	SI	N/A	N/A	N/A	BUENA	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
INDUSTRIA SUPERIOR DE ARTEFACTOS S.A.	EXCELENTE	BUENA	EXCELENTE	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	NINGUNA	SI	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI
INDUSTRIAS CEÑO S.A.	EXCELENTE	BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE	NINGUNA	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
INDUSTRIAS CHEFF LTDA	EXCELENTE	BUENA	EXCELENTE	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	NINGUNA	NO	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI
INDUSTRIAS HACEB S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	BUENA	NINGUNA	SI	EXCELENTE	NINGUNA	SI	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI
INVERSIONES IDERNA	EXCELENTE	BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE	NINGUNA	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
LEONISA S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	BUENA	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	NINGUNA	SI	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI

LINEA DIRECTA S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	N/A	N/A	N/A	BUENA	NINGUNA	SI	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI
MANUFACTURAS MUÑOZ S.A.	EXCELENTE	BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE	REVISIÓN	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	NO
MOLDES MEDELLIN LTDA.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI
PLASMAR S.A.	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	NINGUNA	SI	BUENA	NINGUNA	SI	BUENA	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
PREBEL S.A.	BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE	BUENA	NINGUNA	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
SIDERURGICA COLOMBIANA S.A. EN REORGANIZACION	BUENA	EXCELENTE	BUENA	EXCELENTE	NINGUNA	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI
TECNOLOGIA EN CUBRIMIENTO S.A. TOP TEC	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	EXCELENTE	RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS	SI	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	AGILIDAD Y RAPIDEZ	SI
UMO S.A	BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	DIGITACIÓN	SI	BUENA	AGILIDAD Y RAPIDEZ	NO
UNION ELECTRICA S.A.	BUENA	EXCELENTE	EXCELENTE	N/A	N/A	N/A	EXCELENTE	NINGUNA	NO	EXCELENTE	SERVICIO INTEGRAL	SI

Fuente: Este estudio.

Anexo 6. Lista de chequeo Importaciones



FT.AA.01 Versión 06 16-Dic-11 Pág 1 de

Lista de Chequeo Importaciones

D.O: _____

	Importación	REQUISITOS	SI	NO	NA	OBSERVACIONES
	ORDINARIA	UAP				
	P.VALLEJO	PARCIAL				
	TEMPORAL	OTROS				
	ANTICIPADA					
D I R E C T O R / A S E S O R D E A D U A N A / I N H O U S E - - - A P E R T U R A D E L D O		1 ORDEN DE COMPRA				
		Se abre el d.o. desde la orden de compra?				
		2 HAY REMISION DE DOCUMENTOS				
		Fecha consistente con los demás documentos?				
		3 Tiene número de pedido?				
		4 FACTURA COMERCIAL				
		Es original?				
		Tiene el nombre del exportador?				
		Tiene dirección del exportador?				
		Tiene número y fecha?				
		Tiene término INCOTERM y Ciudad?				
		Tiene moneda negociación?				
		Tiene descripción de la mercancía?				
		Tiene cantidad?				
		Tiene forma de pago?				
		Requiere Declaración de cambio?				
		El valor es exacto?				
		Mercancía usada incluye año de fabricación, valor cuando nueva y				
		CONDICIONES O CONTRAPRESTACIONES				
	El precio depende de alguna condición o contraprestación? (Regalías)					
	Cuál es el portentaje a cancelar? (Sobre el valor FOB ó valor en					
	Cuál es el código según tipo de condición o contraprestación? (Ver casilla					
	5 LISTA DE EMPAQUE					
	Consistente con los demás documentos?					
	6 DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCIA					
	Informa descripción y uso?					
	Informa Posición arancelaria?					
	Autoriza Reconocimiento?					
	7 DOCUMENTO DE TRANSPORTE					
	Es original?					
	Tiene número y fecha?					
	Tiene descripción de la mercancía?					
	Registra como consignatario a quien va a oficiar como importador?					
	La mercancía requiere prórroga?					
	Tiene cuenta de manejo?					
	Tiene cuenta de fletes?					
	Requiere poder ante la naviera?					
	Está exonerado de depósito?					
	Se cancela Drop off?					
	Documento de transporte se reclama en?					
	Informa la Agencia de Carga o Naviera?					
	8 TIENE PODER MANDATO O EL DOC. DE TRANSPORTE ESTÁ ENDOSADO?					
	9 CERTIFICADO DE ORIGEN					
	Es original?					
	La descripción es consistente según factura y documento de transporte?					
	Fecha igual o posterior a la factura?					
	Tiene posición arancelaria?					
	Tiene el número de la factura del fabricante o del comercializador según					
	Tiene acuerdo comercial?					
	Está firmado?					
	10 REQUIERE REGISTRO IMPORTACION					
	11 REQUIERE VISTOS BUENOS					
	12 REQUIERE RETIE					
	13 TIENE RESOLUCIÓN TEXTIL					
	14 REQUIERE INVIMA					
	15 REQUIERE PRECIOS DE REFERENCIA					
	16 REQUIERE NORMA TÉCNICA DE ETIQUETADO					
	17 TIENE POLIZA DE SEGURO ACTUALIZADA?					
	18 HAY INSTRUCCIONES PARA EL DESPACHO?					
	19 NOMBRE TRANSPORTADOR TERRESTRE?					

ASESOR: _____
 AUXILIAR: _____
 CLIENTE: _____

Fuente: Archivo ADUANIMEX S.A.

Lista de Chequeo Importaciones

20. POSICIÓN ARANCELARIA

Registrar la posición o posiciones arancelarias que le correspondan a cada uno de los productos a nacionalizar.

APERTURA DEL D.O.	1	11	21			
	2	12	22			
	3	13	23			
	4	14	24			
	5	15	25			
	6	16	26			
	7	17	27			
	8	18	28			
	9	19	29			
	10	20	30			
	NOMBRE					FECHA Y HORA
	REQUISITOS		SI	NO	NA	OBSERVACIONES
AUXILIAR DE ADUANAS	21	SE DECLARA DESCRIPCION MINIMA				
	22	RECONOCIMIENTO CONFORME CON FACTURA				
	23	SE DECLARA SERIALES				
	24	EL PESO BRUTO COINCIDE CON EL SYGA				
	25	NACIONALIZACION PARCIAL				
	26	PRESENTACION MANUAL				
	27	SE TIENE LOS VISTOS BUENOS				
	28	DOCUMENTOS COMPLETOS PARA RADICAR SYGA				
	29	REQUIERE DECLARACION DEL VALOR				
	NOMBRE					FECHA Y HORA
	REQUISITOS		SI	NO	NA	OBSERVACIONES
ASESOR DE ADUANA	30	DOCUMENTOS COMPLETOS				
	31	PLANILLA DE RECONOCIMIENTO				
	32	DESCRIPCION MINIMA COMPLETA				
	33	SE COLOCARON SERIALES				
	34	SUBPARTIDA CORRECTA				
	35	SE ACOGEN A ALGUN ACUERDO				
	36	COINCIDEN LOS VALORES Y MATRIZ DE CONTROL				
	37	MODALIDAD CORRESPONDE				
	38	ES CONSISTENTE LA INFORMACIÓN DEL PV				Firma:
	NOMBRE					FECHA Y HORA
	REQUISITOS		SI	NO	NA	OBSERVACIONES
AUX.	38	SE RADICARON LOS DOCUMENTOS SOPORTE EN SISTEMA DIAN				
	39	SE VERIFICARON LAS CORRECCIONES				
	40	LA MATRIZ ESTA CORRECTA				
	NOMBRE					FECHA Y HORA

Fuente: Este estudio, archivo ADUANIMEX S.A.

Anexo 7. Control de sellos y precintos

	FT.AA.13	Versión 00	22-Ago-11	Pág 1 de 1
Control de sellos y precintos				

SELLOS DE ALTA SEGURIDAD: ISO PAS 17712

No.	Sello No.	D.O.	Cliente	Tipo Operación	Puerto	Disposición final	Firma recibido:
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

Control de Inventario	Fecha	Cantidad inicial	Cantidad Final	Realizado por
Inventario 1				
Inventario 2				
Inventario 3				
Inventario 4				

Fuente: Este estudio, archivo ADUANIMEX S.A.

Anexo 8. Autorización de no reconocimiento de las mercancías para su descripción en las declaraciones de importación.
AUTORIZACION DE NO RECONOCIMIENTO DE LAS MERCANCIAS PARA SU DESCRIPCIÓN EN LAS DECLARACIONES DE IMPORTACIÓN

Por medio de la presente, YO con cedula No actuando en nombre y representación legal de la empresa, según certificado de representación legal, con NIT No., atentamente me permito solicitar se sirvan abstenerse de realizar la operación de RECONOCIMIENTO DE MERCANCIAS, reglamentada en el Art. 24 del decreto 2685 de 1999 para el cargamento de importación llegado a la zona primaria (Puerto, Aeropuerto, Depósito, Zona Franca)..... con documento de transporte No. y manifiesto de carga No.

Por lo anterior me hago responsable y exonero a la AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. por todas las diferencias que puedan presentarse en la mercancía en los siguientes aspectos:

1. Mercancías distintas a las relacionadas en los documentos de embarque (Documento de transporte y factura comercial)
2. Excesos de mercancías
3. Faltantes de mercancías
4. Daños y deterioros que pueda tener físicamente la mercancía
5. Información que no venga consignada en los documentos pero que se encuentre en los empaques o en las mercancías, tales como: marcas, modelos, series, lotes, etiquetas con composición y otros datos y cualquier otra característica que las identifique y tipifique ante las autoridades aduaneras.

Reconozco que la ocurrencia de algunos de los anteriores eventos puede generar perjuicios para la empresa que represento, en especial el pago de sanciones que pueden ir desde el 3% hasta el 200% del valor de la mercancía, o hasta la pérdida definitiva de la mercancía importada según el momento y el tipo de inconsistencia no reportada y detectada por la DIAN dentro del proceso de nacionalización o en un control posterior.

En virtud a lo anterior **AUTORIZO** a la AGENCIA DE ADUANAS ADUANIMEX S.A. para que consigne la siguiente información en la Declaración de Importación en las casillas: Cantidad, Subpartida arancelaria y Descripción de la mercancía así:

Cantidad (Cuantificar la cantidad de mercancías en unidades, artículos o medidas según partida arancelaria):

Subpartida arancelaria (Nandina de 10 dígitos):

Descripción de la mercancía (Nombre técnico y comercial del producto, uso, marcas, números de series, referencias, descripciones mínimas según el producto y resoluciones del Ministerio de Comercio Industria y Turismo y resolución 0362).

Atentamente,

Representante Legal

c.c.

Debe ser autenticada firma y contenido

Fuente: Este estudio, archivo ADUANIMEX S.A.

Anexo 9. Remisión de documentos.

REMISION DE DOCUMENTOS

Fecha: _____

Empresa: _____

Señores: _____

Atte: Sr (A):

REMISIONAMOS LOS DOCUMENTOS RELACIONADOS A CONTINUACION:

ORIG.	COPIA		NÚMERO
		FACTURA COMERCIAL	_____
		DOCUMENTO DE TRANSPORTE	_____
		CERTIFICADO DE ORIGEN	_____
		CERTIFICACION DE FLETES	_____
		REGISTRO DE IMPORTACIÓN	_____
		LISTA DE EMPAQUE	_____

Otros:

ORIG.	COPIA		NÚMERO
		_____	_____
		_____	_____
		_____	_____
		_____	_____

Fuente: Archivos ADUANIMEX S.A.

Anexo 12. Reporte estado de negocios.

 SOLUCIONES INTEGRALES EN LOGÍSTICA	FT.AA.04	Versión: 01	21-Ago-12	Pág: 1 de 1
	REPORTE ESTADO DE NEGOCIOS			

IMPORTACIONES

CIUDAD:

FECHA:

#	D.O.	Cliente	Fecha llegada	DÍAS	Ctn	Carga suelta	Observación	Depósito

Fuente: Este estudio, archivo ADUANIMEX S.A.

Anexo 13. Acta reconocimiento de mercancías.

ACTA RECONOCIMIENTO DE MERCANCIAS		CIUDAD	 SOLUCIONES INTEGRALES EN LOGÍSTICA
No:		FECHA	
DOCUMENTO DE TRANSPORTE	CONSIGNATARIO		PAGINA _____ DE _____
ITEM	DESCRIPCION DE LA MERCANCÍA (INCLUYE SERIAL Y MODELO)	CANT	
Página 1			
REPRESENTANTE DEPOSITO		REPRESENTANTE AGENCIA DE ADUANAS	
NOMBRE		NOMBRE	
C.C.		C.C.	
Pág 2 de _____			

Fuente: Este estudio, archivo ADUANIMEX S.A.

Anexo 14. Instrucciones plan vallejo.

	FT.AA.05	Versión 01	21-Ago-12
	Intrucciones Plan Vallejo		
IMPORTACIONES			
Programa			
Partida Arancelaria			
Codigo Interno			
Fecha para demostrar exportaciones			
EXPORTACIONES			
Programa			
Partida Arancelaria			
Cuadro Insumo Producto			
Valor FOB según Cuadro			
Porcentaje Valor Insumo Externo			
PROGRAMAS INDIRECTOS			
Programa			
Cuadro Insumo Producto			
Valor FOB según Cuadro			
Porcentaje Valor Insumo Externo			

Fuente: Este estudio, archivo ADUANIMEX S.A.

Anexo 17. Control de préstamo del archivo.

		FT.AA.08	Versión 05	26-May-11										
CONTROL DE PRÉSTAMO DEL ARCHIVO														
Hoja No: _____														
No.	D.O.	No. Caja y año	Cliente	Motivo retiro	dd	mm	aa	Solicitado por	Firma solicitante	VB Recibido	dd	mm	aa	
1														
2														
3														
4														
5														
6														
7														
8														
9														
10														
11														
12														
13														
14														
15														
16														
17														
18														
19														
20														
OBSERVACIONES:														
<small>Nota: Una vez devuelto el documento colocar el visto bueno de devolución e ingrese el documento a su lugar.</small>														

Fuente: Este estudio archivos ADUANIMEX S.A.

Anexo 18. Carta empresa

