

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE IMPORTACIÓN EN LA
AGENCIAS DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1 SUCURSAL IPIALES
EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2011**

JULIO ANDRES LOPEZ REVELO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
TRABAJO DE GRADO
PASTO
2012**

**PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE IMPORTACIÓN EN LA
AGENCIAS DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1 SUCURSAL IPIALES
EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2011.**

JULIO ANDRES LOPEZ REVELO

**Trabajo de grado en modalidad PASANTIA presentado como requisito para
optar el Título de: Profesional En Comercio Internacional Y Mercadeo**

Presentado a:

**YHANCY ELIANA CORAL ROJAS
Jurado trabajo de Grado**

**MIRIAM QUITIAQUEZ
Jurado trabajo de Grado**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
TRABAJO DE GRADO
PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad del autor”

Artículo 1 del acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966, emanado del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN

SILVIO RAMOS CABRERA
Asesor Académico

YHANCY ELIANA CORAL
Jurado

MIRIAM QUITIAQUEZ
Jurado

San Juan de Pasto Septiembre del 2012,

AGRADECIMIENTOS

El autor expresa sus agradecimientos:

En primer lugar a Dios por ser el guía espiritual incondicional en todos estos años de formación profesional.

A mis padres que fueron el motor incondicional, de este proyecto de grado, por su amor, sus consejos, su confianza, por creer en mí.

A la universidad de Nariño por brindarme la oportunidad de ingresar al Programa de Comercio Internacional y Mercadeo.

A los docentes que hacen parte de la familia del programa de Comercio Internacional y Mercadeo, los cuales se constituyeron en piezas fundamentales para ser un profesional con ética y digno egresado de la Universidad de Nariño dispuesto a superar los retos y las vicisitudes que me imponga la vida y el destino. Al asesor el Dr. Silvio Ramos por sus valiosos aportes al trabajo de grado y por su amistad incondicional para contribuir a la culminación de este proyecto.

A la agencia de aduanas Techcomex Ltda., por permitirme realizar el trabajo de grado en sus instalaciones y en especial al gerente Dr. Hugo Coral por su colaboración y su apoyo para alcanzar este gran objetivo.

Julio Andrés López Revelo

DEDICATORIA

De manera muy especial dedico este trabajo a todas aquellas personas que me apoyaron y siempre han confiado en mí.

A mis amigos y amigas, compañeros por haber estado conmigo en este ciclo académico, por sus consejos, por su amistad sincera y por todo lo que han hecho por mí.

A mi asesor Dr. Silvio Ramos por unirse a este sueño con su apoyo, conocimiento ideas y compañía.

A el alma mater Universidad de Nariño por el apoyo y el conocimiento adquirido en estos cinco años de formación profesional.

Julio Andrés López Revelo

RESUMEN

Este estudio tiene como objetivo identificar las principales percepciones del usuario aduanero en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 en la ciudad de Ipiales, con énfasis en la atención al cliente. La investigación se fraccionó en cuatro fases. En la primera se realizó un análisis interno de la empresa donde se comienza analizando a fondo todas sus áreas tanto administrativas, como financieras, productivas y humanas. Posteriormente se realiza un análisis externo del entorno como el mercado, la competencia, las fuerzas competitivas y por supuesto el usuario.

Se llevó a cabo la investigación con la matriz MEFE, MEFI, DOFA Y MATRIZ ESTRATEGICA definiendo las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que deberá afrontar el equipo de trabajo de la empresa con el fin de garantizar el crecimiento organizacional.

En la segunda fase, se realizó un análisis del proceso de importación en Colombia desde que inicia hasta que termina el proceso con las falencias que se presentan en cada etapa que se realiza en la agencia de aduanas.

En la tercera fase se realizó un análisis de las opiniones del cliente donde se utilizó la estadística descriptiva: gráficas, tablas numéricas y esquemas para establecer las diversas opiniones de los clientes.

En la última fase se formuló un plan de acción con sus respectivas metas, estrategias, presupuestos etc. con el propósito de obtener éxito en las ventas del servicio y rentabilidad que garantice el posicionamiento estratégico de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. En el mercado de servicios de agenciamiento aduanero en esta zona de frontera.

ABSTRACT

The main objective of this study is to identify the perception principal of customer in the enterprise Techcomex Ltda of the Ipiales City, with emphasis on the attention to customers.

The research has three main components. The first is focused on the internal analysis of the enterprise where it was deeply studied the administration, financial, productive, and human areas. After that, it was done an external analysis of the environment, like the market, the competent, the competitive forces and off course the consumer.

It research was done the main MEFE, MEFI, SWOT, and STRATEGIC MAIN analysis in which they were defined the weakness, opportunities, strengths and threaten, so that it can be defined the enterprise growthing.

The second is focused on the analysis of importation process in Colombian since to begin until to finish with the lacks to present in every stage to realize the custom agency.

In the three is focused on the analysis of the opinions of customers where used descriptive statistics were used, graphics, numeric, tables, and schemes. Moreover, in third part to establish the different opinions of customers.

In the final stage to development an action planning with his objectives, strategic, and presupposed with the purpose to obtain success in sales and rentability to assure the position strategic of the custom agency in the market of services customs in frontier zone.

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCIÓN	15
1. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE IMPORTACION EN LA AGENCIAS DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1 SUCURSAL IPIALES EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2011	16
1.1 UBICACIÓN DEL TEMA A INVESTIGAR	16
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: EI	16
1.2.1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	17
1.2.1.2 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA:	17
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3.1 Objetivo general:	18
1.3.2 Objetivos específicos:	18
1.4 JUSTIFICACIÓN	18
1.5 COBERTURA DE ESTUDIO	19
1.5.1 Temporal:	19
1.5.2 Espacial	19
1.5.3 Variables	19
1.5.3.1 Cualitativas	20
1.6 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO	20
1.6.1 Línea de investigación	20
1.6.1.1 Sub-línea	20
1.6.2 Objeto de estudio	20
1.6.3 Tipo de estudio	20
1.6.4 Método de investigación	20
1.6.5 Fuentes de investigación	20

1.6.6 Diseño metodológico	21
1.6.6.1 Técnicas e instrumentos para recolectar información	21
1.6.6.2 Tratamiento de la información	21
2. FASE SEGUNDA: AUTO DIAGNÓSTICO DE POSICIÓN COMPETITIVA	22
2.1 PERFÍL DE LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA	22
2.1.1 Generalidades.	22
Antecedentes de la empresa:	22
2.1.2 Misión, visión, logo y objetivos de la empresa.	24
Objetivos Corporativos	25
Logo de la Empresa	25
2.2. SITUACIÓN DE LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEXLTDA NIVEL 1.	26
2.2.1 Análisis organizacional.	26
Fuente. Agencia de Aduanas Techcomex Nivel 1.	26
2.2.2 Matriz De Evaluación de Factores Externos	27
2.2.3 Matriz de evaluación de factores internos	28
2.2.4 Matriz de gestión estratégica	29
2.2.5 DOFA Agencia De Aduanas Techcomex Nivel 1	31
2.3 SERVICIOS	32
2.3.1. Descripción del portafolio de servicios	32
2.3.2. Precio del servicio.	32
2.3.3 Principales clientes.	33
2.3.4 Competencia:	34
2.3.5 Matriz de perfil competitivo (MPC)	36
3. IDENTIFICACIÓN DE LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1 SUCURSAL IPIALES.	37
3.1 CONCEPTO DE IMPORTACIÓN Y PROCESO DE IMPORTACIÓN EN COLOMBIA.	37
3.1.1 Estudio de Mercado	37
3.1.2. Términos de Negociación Internacional	38

3.1.3 Aprobación de los Permisos de Importación	38
3.1.4. Proceso de Fletamento	40
3.1.5. Establecimiento de los medios de pago	40
3.1.6. Llegada de la Mercancía al Territorio Aduanero Nacional TAN	41
3.1.7. Nacionalización de la mercancía	43
3.1.8 Legalización de giro al exterior	43
3.1.9 Esquema del proceso de importación en Colombia.	44
3.1.10 Falencias en el esquema de importación donde incurre Techcomex	46
3.1.11 Documentos de una importación	49
4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN ENTRE LOS CLIENTES ACTUALES DE LA EMPRESA TECHCOMEX CON RESPECTO AL SERVICIO AGENCIAMIENTO PRESTADO.	50
4.1 ANÁLISIS DE ENCUESTAS	50
5. PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO OFRECIDO POR LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX NIVEL 1	68
6. DISEÑO DEL PLAN OPERATIVO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EN LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX	74
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	77
BIBLIOGRAFÍA	78
NETGRAFÍA	79
ANEXOS	80

TABLA DE CUADROS

Cuadro 1. Formación del Personal de la Agencia de Aduanas Techcomex	26
Cuadro 2. Matriz de Evaluación del Factor Externo MEFE.....	27
Cuadro 3. Matriz de Evaluación de Factores Internos	28
Cuadro 4. Matriz de Gestión Estratégica	29
Cuadro 5. Matriz DOFA Agencia de aduanas techcomex nivel 1	31
Cuadro 6. Costos del servicio de las principales agencias de aduana	33
Cuadro 7. Clientes	33
Cuadro 8. Agencias de Aduanas en Ipiales.	34
Cuadro 9. Matriz de perfil competitivo.....	36
Cuadro 10. Permanencia con la empresa Techcomex Ltda nivel 1	50
Cuadro 11. Estimación del servicio prestado por la agencia de aduanas Techcomex.	51
Cuadro 12. Se realiza el trámite de importación en el término de ocho horas hábiles?	52
Cuadro 13. Motivo por el que usa los servicios de Techcomex Ltda	53
Cuadro 14. Atención o servicio al cliente	54
Cuadro 15. Falencia en el área gerencial	55
Cuadro 16. Falencia en el área de comercio exterior	56
Cuadro 17. Falencia en el área de VUCE ventana única de comercio exterior	57
Cuadro 18. Falencia en el área de Contabilidad.....	58
Cuadro 19. Falencia en secretaria de Techcomex.....	59
Cuadro 20. Etapas donde se presentan inconvenientes.....	60
Cuadro 21. Información oportuna en el trámite de importación	61
Cuadro 22. Infraestructura acorde con el desempeño de su actividad	62
Cuadro 23. Trámites con Techcomex.....	63
Cuadro 24. Competencia Techcomex.....	64
Cuadro 25. Servicio integral ofrecido por Techcomex	65
Cuadro 26. Resumen de la Investigación entre los Clientes Actuales	66

Cuadro 27. Matriz de costos de importación.....68
Cuadro 28. Impuestos. Tasas y Gravámenes.....69
Cuadro 29. Convenciones de Tiempos y Movimientos69
Cuadro 30. Planilla de Tiempos y Movimientos70
Cuadro 31. Plan Operativo Agencia Techcomex.74

TABLA DE FIGURAS

Figura 1. Logo empresarial	25
Figura 2. Organigrama Agencia de Aduanas Techcomex Nivel 1.....	26
Figura 3. Proceso de importación en Colombia	45
Figura 4. Falencias en el proceso de importación donde incurre Techcomex	46
Figura 5. Tiempo laborado con la agencia de aduanas Techcomex.....	50
Figura 6. Estimación del servicio prestado por la agencia de aduanas.	51
Figura 7. Se realiza el trámite de importación en el término de ocho horas hábiles	52
Figura 8. Motivo por el que usa los servicios de Techcomex Ltda.....	53
Figura 9. Atención o servicio al cliente.....	54
Figura 10. Falencias en el área gerencial.	55
Figura 11. Falencias en el área de comercio exterior	56
Figura 12. Falencia en el área de VUCE ventana única de comercio exterior	57
Figura 13. Falencia en el área de Contabilidad	58
Figura 14. Falencia en la secretaria.....	59
Figura 15. Etapas donde se presentan inconvenientes	60
Figura 16. Información oportuna en el trámite de importación	61
Figura 17. Infraestructura acorde con el desempeño de su actividad.....	62
Figura 18. Trámites con Techcomex.....	63
Figura 19. Competencia agencia de aduana Techcomex	64
Figura 20. Servicio integral ofrecido por Techcomex.....	65

INTRODUCCIÓN

Hoy en día es fundamental identificar nuevas alternativas que permitan a las empresas un mejor desarrollo en los procesos para poder enfrentar las exigencias de los mercados actuales; El agenciamiento aduanero se ha convertido en una actividad que día a día toma mayor importancia a la hora de establecer negocios internacionales realizados por compañías de diversos sectores económicos en el país. Las empresas dedicadas al agenciamiento aduanero dependen cada vez más del desarrollo tecnológico como del manejo más técnico y completo de nueva información. Implementar sistemas que les permita desarrollar sus actividades con mayor eficiencia es muy importante a la hora de ofrecer un buen servicio de consultoría en temas referentes a comercio exterior.

LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX NIVEL 1 es una empresa dedicada a la prestación de servicios concernientes a la asesoría y colaboración a particulares en relacionado con actividades de comercio exterior, ayudar con la supervisión en el cumplimiento de las normas legales exigidas por parte de las autoridades aduaneras es uno de los objetivos que la empresa posee. Observar cuales son las principales falencias que la empresa presenta será de gran importancia para poder implementar un plan que permita la revisión y el re-diseño de factores para alcanzar mejoras de rendimiento en aspectos como costo, calidad del servicio, disponibilidad o rapidez los cuales son fundamentales para el pleno desempeño de las actividades que la AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA realiza.

El desarrollo del presente anteproyecto permitirá mejorar la prestación del servicio por parte de la AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX NIVEL 1 específicamente en los procesos de importaciones, planteando objetivos cuantificables y alcanzables, generando así estrategias que permitan alcanzar un mejor desempeño administrativo y organizacional que aseguren la competitividad de la compañía enfocado siempre en la satisfacción plena de los clientes.

1. PLAN DE MEJORAMIENTO PARA EL PROCESO DE IMPORTACION EN LA AGENCIAS DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1 SUCURSAL IPIALES EN EL SEGUNDO SEMESTRE DEL AÑO 2011

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

DESARROLLO REGIONAL Y PROCESOS DE INTERNACIONALIZACIÓN

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN.

PROYECTOS Y ESTRATEGIAS DE COMERCIO INTERNACIONAL

1.1 UBICACIÓN DEL TEMA A INVESTIGAR

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Planteamiento del problema: El intercambio de bienes y servicios entre diferentes países ha llevado a la creación de una normatividad que de una u otra manera regule el comercio entre ellos, leyes que deben ser acatadas por las empresas dedicadas a la importación y exportación de productos y servicios respondiendo así a las exigencias que las autoridades aduaneras plantean.

Para llevar a cabo el cumplimiento de dicha normatividad se hace necesario la presencia de un actor importante en el desarrollo de los procesos de comercio internacional el cual se denomina agente de aduanas, según el decreto 2883 del 6 de agosto de 2008. Agencia de Aduanas son todas 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.¹

La agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 es una empresa dedicada a la prestación del servicio de intermediación aduanera a personas jurídicas que desarrollan procesos de compra y venta de bienes a mercados extranjeros. La agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 cuenta con sucursales en las principales ciudades y puertos de Colombia. En la sucursal ubicada en Ipiales se

¹Decreto 2883 del 2008

ha identificado un problema en el desarrollo de los procesos de agenciamiento y asesoría en trámites concernientes a las importaciones de mercancía a territorio nacional, particularmente en el momento de diligenciar la declaración de importación y presentarla ante las autoridades correspondientes, ya que en el desarrollo del proceso de recepción de documentación y manejo de información se presentan pasos ineficientes que retrasan y complican el pleno desarrollo de la prestación del servicio a los clientes que la empresa tiene.

Si esta situación continúa se evidenciará en el corto plazo una disminución en la calidad y eficiencia del servicio de intermediación aduanera como consecuencia de los inconvenientes presentados en el proceso de importación, generando a la vez un bajo nivel de satisfacción en los clientes de la empresa lo cual representa una gran desventaja para la compañía ya que un cliente insatisfecho genera malas referencias de la empresa y por lo tanto no ayuda a atraer nuevos clientes, representando para la empresa pérdidas económicas.

Para contrarrestar esta situación es necesario diseñar e implementar un plan de mejoramiento en la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 que permita estudiar, analizar y replantear la metodología que la empresa posee al momento de realizar los procesos de importación, identificando errores y de tal manera que se pueda generar soluciones eficientes para el mejor desempeño administrativo y operativo del departamento de comercio exterior específicamente el área de importaciones de la agencia que se verá reflejado en la calidad y eficiencia en el servicio prestado.

1.2.1.1 Formulación del problema. ¿Por qué circunstancias en el área de importaciones de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1 de la ciudad de Ipiales, se están presentando demoras en el proceso de nacionalización de mercancías, impidiendo de esa forma la eficiencia en la prestación del servicio de agenciamiento aduanero?

1.2.1.2 Sistematización del problema. ¿Cuáles son los factores del entorno empresarial que se deben diagnosticar y se pueden tomar como referencia para la eficiencia en el proceso de importación de la agencia de aduanas Techcomex nivel 1 de la ciudad de Ipiales?

¿Cuáles son las falencias existentes en las diferentes etapas del desarrollo del proceso de importación en la agencia de aduanas Techcomex nivel 1 de la ciudad de Ipiales?

¿Cuáles son las diferentes opiniones y percepciones de los clientes actuales de la agencia de aduanas Techcomex Ltda., nivel 1 de la ciudad de Ipiales con respecto al servicio de agenciamiento prestado?

¿De qué modo se puede establecer estrategias que conlleven a consolidar un plan de mejoramiento en el proceso de importación que permita la eficiencia en el servicio de agenciamiento para la agencia Techcomex nivel 1 de la ciudad de Ipiales?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general. Diseñar un plan de mejoramiento que permita alcanzar la eficiencia en los procesos de importación en el departamento de comercio exterior, específicamente en el área de importaciones para la agencia de aduanas Techcomex Ltda., nivel 1 de la ciudad de Ipiales.

1.3.2 Objetivos específicos. Conocer el estado actual de la agencia de aduanas Techcomex Ltda., nivel 1 de la ciudad de Ipiales, identificando sus factores claves (debilidades fortalezas, oportunidades y amenazas).

Hacer un análisis de las diferentes fases de desarrollo y las principales falencias en los procesos de importación de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. nivel 1 de la ciudad de Ipiales.

Elaborar un análisis de las diversas opiniones y percepciones de los clientes actuales de la agencia de aduanas Techcomex Ltda nivel 1 de la ciudad de Ipiales con respecto al servicio de agenciamiento prestado.

Establecer estrategias que conlleven a diseñar el plan de mejoramiento en el proceso de importación para la agencia Techcomex nivel 1 de la ciudad de Ipiales.

1.4 JUSTIFICACIÓN

La AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA. Nivel 1 es una empresa dedicada a la prestación del servicio de agenciamiento y asesoría aduanera en temas relacionados con el comercio exterior. Una de las actividades que esta empresa realiza es el trámite de requisitos y documentación para la importación de mercancías, servicio que es solicitado por empresas en su gran mayoría de carácter privado. El proceso realizado por esta agencia ha tenido una evolución en los últimos tiempos en donde se ha mejorado el servicio debido a la sistematización de algunas actividades por parte de la compañía como también

por parte de las autoridades aduaneras, sin embargo se observa que la empresa presenta algunas fallas en fases del proceso de importación, estas se ven reflejadas en el despacho tardío de las mercancías por ende incomodidad entre los clientes que requieren con la mayor prontitud el diligenciamiento de esta labor.

La economía mundial de hoy en día ha generado a los países la necesidad de incursionar en nuevos mercados en donde la innovación toma cada vez más fuerza para la competitividad de las empresas, el constante cambio y los pasos agigantados de la tecnología hace que la mayoría de empresas renueven continuamente sus planes, proyectos y directrices de trabajo. Ante el nuevo orden mundial que se está dando es necesaria la implementación de nuevos sistemas tanto administrativos como operativos que permitan a las empresas dinamizar sus actividades para una mejor producción de bienes y una excelente prestación de servicios. Los cambios que se han venido dando en el transcurso de los últimos tiempos han obligado a las empresas a realizar reestructuraciones y diseñar nuevas metodologías de trabajo en donde la eficiencia y eficacia juegue un papel importante en cada una de las actividades que las compañías realizan.

Es por esto que se hace necesario el diseño de un plan de mejoramiento para la AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA de manera específica para el área de importaciones en el departamento de comercio exterior, con el fin de que los conocimientos adquiridos durante el desarrollo del plan de estudios ahora en un contexto practico contribuyan al mejoramiento y buen desempeño de la agencia. Por lo tanto el estudio tiene un ámbito de aplicación que gira en torno a la agencia, sus empleados y principalmente sus clientes actuales sirviendo como punto de apoyo que asiste como un trabajo de extensión del programa en conjunto con la universidad hacia la comunidad empresarial.

1.5 COBERTURA DE ESTUDIO

1.5.1 Temporal: El desarrollo del presente estudio comprende un período de tiempo de seis meses el cual se encuentra entre las fechas del mes de agosto del año 2009 hasta el mes de febrero del año 2010.

1.5.2 Espacial: El proyecto a desarrollarse se establece en el municipio de Ipiales departamento de Nariño en donde está constituida la sucursal de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

1.5.3 Variables

1.5.3.1 Cualitativas: Percepción del servicio por parte de los clientes.

Calidad del servicio.

Proceso logístico

Competencia.

1.6 PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

1.6.1 Línea de investigación: Desarrollo regional y procesos de internacionalización.

1.6.1.1 Sub-línea: Proyectos y estrategias de comercio internacional.

1.6.2 Objeto de estudio: El objeto de estudio del presente trabajo es la parte funcional, administrativa y operativa del área de importaciones del departamento de comercio exterior de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

1.6.3 Tipo de estudio: El tipo de estudio para el presente trabajo es descriptivo, puesto que en este se observa características que identifican los diferentes elementos, componentes y variables que permitirán buscar mejorar el nivel organizacional, administrativo y de servicios que presta la agencia de aduanas Techcomex Ltda., logrando identificar fortalezas y debilidades que consolidará la elaboración de un plan de mejoramiento para la empresa.

1.6.4 Método de investigación: El método para el desarrollo de la investigación es de tipo inductivo ya que permitirá observar los diferentes fenómenos particulares que se presentan en el desarrollo de los procesos de importación de la empresa dando paso a un posterior análisis el cual arrojará una conclusión general.

1.6.5 Fuentes de investigación: Para el desarrollo del presente estudio se requiere de la utilización de fuentes primarias y secundarias:

Fuentes primarias: Para la recolección de información primaria se aplicará una entrevista (Ver anexo M) a la totalidad de los clientes actuales de la agencia, son

los clientes quienes permiten determinar el nivel de satisfacción de acuerdo al servicio de intermediación prestado.

Fuentes secundarias: Se acudirá a información contenida en libros, artículos, reglamentos, normatividad, revistas, archivos, tesis y todo texto que pueda brindar una información clara con respecto al tema de estudio.

1.6.6 Diseño metodológico: Para el desarrollo del presente estudio se incluirán actividades que permitan obtener una información adecuada y real de cada una de las fases de la investigación, en donde se procederá a realizar un análisis del impacto que cada una de estas tiene en los procesos de importación para la agencia de aduanas Techcomex Ltda.

1.6.6.1 Técnicas e instrumentos para recolectar información: Para la recolección de información será de gran importancia conocer la opinión de los diversos clientes que la empresa posee esta información será recolectada a través de entrevistas aplicadas a cada una de las personas que labora en esta compañía (número de clientes 26), por otra parte se tendrá en cuenta los archivos que la empresa posee para observar cuales han sido las dificultades que se han presentado en el desarrollo de los procesos de importación de la compañía.

1.6.6.2 Tratamiento de la información: El tratamiento que se dará a la información recolectada a través de fuentes primarias será en primera instancia la recopilación de la mayor información que se pueda obtener para posteriormente ser codificada y tabulada a través de métodos estadísticos, finalmente se procederá a realizar un análisis integral que permitirá obtener unas conclusiones generales de la situación por la cual atraviesa la empresa.

2. FASE SEGUNDA: AUTO DIAGNÓSTICO DE POSICIÓN COMPETITIVA

En el presente capítulo se identifica las principales características de la agencia de aduanas Techcomex, de igual forma se realiza el diagnóstico estratégico de la empresa a través de herramientas como la matriz de evaluación de factores internos MEFI, matriz de evaluación de factores externos MEFE, matriz de posición estrategia y la matriz DOFA, donde se establecen las principales debilidades, oportunidades, amenazas, fortalezas y fuerzas competitivas de la agencia de aduanas Techcomex en el servicio de agenciamiento aduanero.

2.1 PERFIL DE LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA

2.1.1 Generalidades².

NIT	860.046.225-0
Nombre de la Empresa	AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA
Representante Legal	Hugo Coral
Dirección	Calle 17 N° 4-72 Ipiales Nariño
Dirección electrónica	hugo.coral@agenciatech.com
Objeto social	Importaciones, Exportaciones y tránsitos aduaneros con países de la comunidad andina de naciones.
Sector económico	Servicios.
Fecha de constitución	2006.

Antecedentes de la empresa³: La Empresa Techcomex Ltda., fue fundada en 1975 por el Señor Iván Martínez en la Ciudad de Bogotá. Quien continúa siendo el único propietario de la agencia en Bogotá y de sus sucursales, en Junio del 2006 el señor Iván Martínez decide abrir una nueva sucursal de Techcomex en la Ciudad de Ipiales con el fin de realizar los trámites de uno de sus principales

²TECHCOMEX LTDA. Agencia de aduanas nivel 1.

³ibíd.

clientes Baker Hughes International, el cual es un Usuario Aduanero Permanente (UAP) y su actividad comercial es la prestación de servicios a petroleras, y sus principales productos de Importación y Exportación son componentes para perforación de pozos petroleros.

Al transcurrir el tiempo llegan nuevos clientes a Techcomex de la sucursal de Ipiales y se ve en la necesidad de contar con la infraestructura de oficinas ya que su funcionamiento se realizaba desde la residencia del gerente de ese momento Raúl León el cual fue culmina su labor en la empresa el 30 de Abril de 2007. A partir del 1 de Mayo del 2007 asume la gerencia el señor Hugo Coral el cual es el actual gerente. Quien mira la necesidad de arrendar un local y adecuar la oficina con sus colores corporativos la cual queda ubicada en la calle 17 No. 4-52 segundo piso.

En la actualidad la agencia de adunas Techcomex nivel 1 cumple con una actividad de naturaleza mercantil y de servicio, así como una actividad auxiliar de la función pública aduanera sometida a las regulaciones especiales del régimen de aduanas colombiano, es así como las directrices de la agencia de aduanas tienen como objetivo principal orientar y facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de comercio exterior y colaborar con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN en la recta y cumplida aplicación de normas y leyes para el adecuado desarrollo de los regímenes aduaneros y demás procedimientos o actividades inherentes a dicho función.

Agencias de Aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1⁴

Sede Principal – Bogotá:

Calle 36 No. 21 -48

Tel-fax: 3688951 – 3688936 – 3688690 Ext. 102/ 111 / 115

Email: stella.galindo@siatechcomex.com

Sucursal Barranquilla:

Cra. 44 No. 37 – 21 oficina. 808

Teléfono: (0+5) 3794087 - (0+5)3790886

Email: lesbia.theran.ba@siatechcomex.com

Sucursal Cali:

Cra. 3 No. 11 – 32 oficina. 202

TEL-fax (0+72)8807550

Email: betomartinez@caliescali.com

⁴Ibíd.

Sucursal Cartagena:

Manga, Cra. 25 No. 28 – 23
Teléfono (0+5)6609215
Email: jose.romero.ctg@siatechcomex.com

Sucursal Pereira y Armenia:

Cra. 7 No. 18 – 21 oficina. 309
Teléfono: (0+5) 3794087 - (0+5)3790886
Email: lesbiatheran@hotmail.com

Sucursal Buenaventura:

Calle 2 No 5 – 36 oficina 303
Teléfono (0+2)2423481 – 2400691 Cel. 3162880795
Email: plutarco.castillo.bun@siatechcomex.com

Sucursal Turbo-Antioquia:

Calle 13 No. 101-73 of. 104
Teléfono: (0+4) 8276616
Email: cesar.echeverry.tur@siatechcomex.com

Sucursal Ipiales:

Calle 17 No. 4-52 Piso 2
Teléfono: (0+2) 7731853
Email: siatechcomexipi@hotmail.com

Sucursal Bucaramanga

Calle 67 A No. 27-92 Barrio La Salle
Teléfono: (0+7) 6478127
Email: wandaon@hotmail.com

Sucursal Cúcuta:

Av. 9E No. 6-19 OF. 201 EDIF. Diana Carolina
Teléfono: (0+7) 5755571
Email: maria.marmolejo.cuc@siatechcomex.com

Sucursal Medellín:

Calle 33 No. 43-16 Bloque 1 Of.212 Plazuelas de San Diego
Teléfono: (0+4) 2623431
Email: alexa_fontecha@hotmail.com

2.1.2 Misión, visión, logo y objetivos de la empresa⁵.

⁵ Ibíd.

Misión. Asesorar, intermediar y desarrollar proyectos que permitan la excelencia en los procedimientos de importación y exportación de mercancías. Ofreciendo eficiencia, ética y cumplimiento que permitan satisfacer las necesidades de nuestros usuarios, proyectando posicionamiento, responsabilidad, confiabilidad, seguridad, rentabilidad, liderazgo y excelencia en esta área específica del comercio internacional

Visión. Ser a corto plazo, la sociedad de Intermediación Aduanera de PREFERENCIA en Colombia por todos y para todos los sectores que tiene que ver en mayor o menor medida con esta actividad

Objetivos Corporativos⁶

- Realizar Alianzas estratégicas con empresas cuyos servicios forman parte de la cadena de distribución física internacional.
- Mejorar la imagen corporativa a través de la eficiencia y eficacia en los servicios prestados a través del cumplimiento de las normas establecidas en el Estatuto Aduanero Colombiano.
- Ampliar la trayectoria para posicionarse en el mercado de servicios de agenciamiento aduanero.
- Ofrecer a los usuarios paquetes de servicios integrales en materia de comercio exterior trámites de importaciones, exportaciones y tránsitos aduaneros.
- Obtener la confianza de los clientes actuales y potenciales a base de nuestro eficiente servicio y resultados.

Logo de la Empresa⁷

Figura 1. Logo empresarial



Fuente: Agencia de Aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1

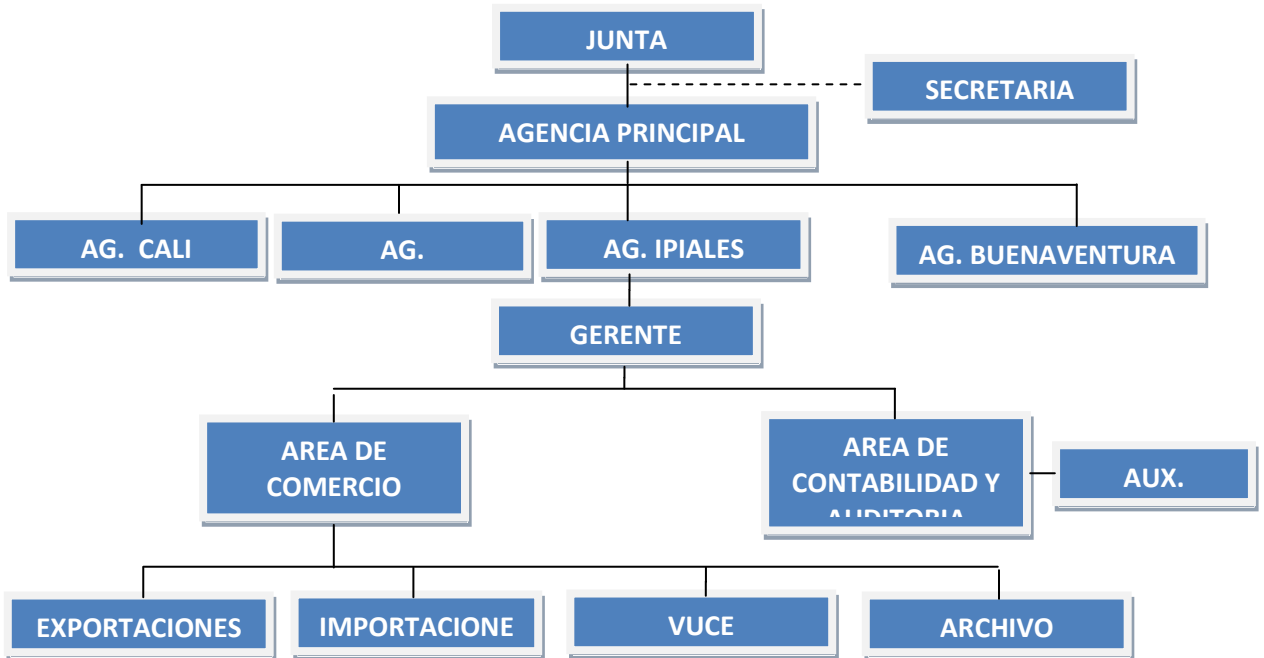
⁶ Ibíd.

⁷ Ibíd.

2.2. SITUACIÓN DE LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEXLTDA NIVEL 1.

2.2.1 Análisis organizacional⁸.

Figura 2. Organigrama Agencia de Aduanas Techcomex Nivel 1.



Fuente. Agencia de Aduanas Techcomex Nivel 1.

Cuadro 1. Formación del Personal de la Agencia de Aduanas Techcomex⁹

CARGO	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FORMACIÓN ACADÉMICA	EXPERIENCIA LABORAL
Gerente	Hugo Coral	Administrador de Empresas	8 Años
Secretaria	Andrea Revelo	Técnica Comercio Exterior	2 Años
Comercio Exterior	Giovanny Patiño	Profesional en Comercio.	4 Años
Auxiliar Contable	Jonatán Ramírez	Auxiliar en Contabilidad	2 Años

Fuente: Agencia de Aduanas Techcomex

⁸Ibíd.

⁹Ibíd.

Cultura organizacional. Entre los valores más representativos que se maneja dentro del ambiente organizacional de la Agencia de Aduanas Techcomex se encuentran: el respeto, efectividad, sensibilidad social, responsabilidad, sentido de pertenencia, integridad de sus miembros.

Política del personal. El análisis para la contratación de personal se realiza por el gerente general en la ciudad de Bogotá y como política fundamental de contratación la agencia a nivel nacional sigue la normativa legal colombiana, es decir tiene afiliados a sus empleados a riesgos profesionales, salud y pensión respectivamente.

Política de control y seguridad. La agencia de aduanas Techcomex Ltda nivel 1, como directriz de control y seguridad realiza frecuentemente evaluaciones y mediciones con el objetivo de implementar programas y estrategias preventivas tendientes a garantizar la reserva en la información de los usuarios y el cuidado en las mercancías frente a la contaminación de factores externos tales como agentes narcóticos y de terrorismo, es así, como se pretende implementar una norma BASC de alianza en seguridad y comercio que permita obtener resultados óptimos que generen más confianza en los clientes.

2.2.2 Matriz De Evaluación de Factores Externos

Cuadro 2. Matriz de Evaluación del Factor Externo MEFE

MEFE TECHCOMEX LTDA NIVEL 1				
	Oportunidades	PESO	PON	TOT
1	Ubicación fronteriza	4	0.15	0.6
2	Posibilidad de cooperación de tipo aduanero entre países de la CAN	4	0.12	0.48
3	Reconocimiento Nacional	4	0.09	0.36
4	Acuerdos Comerciales	3	0.10	0.30
5	Mercados potenciales	4	0.10	0.40
Amenazas				
1	Fluctuación del tipo de cambio Peso/ Dólar	2	0.08	0.16
2	Competencia desleal.	2	0.07	0.14
3	Cambios constantes en normatividad tributaria y aduanera	2	0.09	0.18
4	Contrabando, triangulaciones	2	0.10	0.20
5	Falta de unificación en criterios con la Aduana Ecuatoriana (CAE)	2	0.10	0.20
TOTAL			100%	3.02

Fuente. Esta Investigación.

Los factores analizados en la dimensión externa en la mayoría se constituyen como oportunidades importantes o mayores para la agencia de aduanas Techcomex Ltda., nivel 1 y se encuentran direccionados a indicar que la empresa en un mediano plazo cuenta con un panorama favorable para el desarrollo de su servicio que es el agenciamiento o la intermediación aduanera entendida como una actividad mercantil, en cuanto a sus amenazas se puede evidenciar que la empresa se encuentra frente a un panorama de amenazas importantes como la fluctuación del dólar, la aparición de nuevas empresas dedicadas a prestar el servicio de agenciamiento sin ser agencias de aduana debidamente constituidas en la zona de frontera, estas empresas son conocidas como logísticas o empresas encargadas de realizar trámites de comercio exterior.

Otra amenaza considerada como una de las más importantes es los cambios en la normatividad aduanera y cambiaria, sin embargo la evaluación general de la matriz de factores internos da como resultado 3.02 indicando que la empresa fluctúa entre oportunidades menores y mayores, que le permite contrarrestar las amenazas mayores descritas en la matriz.

2.2.3 Matriz de evaluación de factores internos

Cuadro 3. Matriz de Evaluación de Factores Internos

MEFI TECHCOMEX LTDA NIVEL 1				
	Fortalezas	PESO	PON	TOT
1	Servicio	4	0.15	0.60
2	Preparación técnica y profesional de los funcionarios	4	0.15	0.60
3	Procesos de retroalimentación y capacitación aduanera	3	0.08	0.24
4	Sistema informático general con excelentes potencialidades	3	0.10	0.30
5	Experiencia	4	0.06	0.24
Debilidades				
1	Clientes Nacionales e Internacionales	1	0.12	0.12
2	Agilidad	2	0.12	0.24
3	Publicidad	1	0.06	0.06
4	Precios competitivos	1	0.05	0.05
5	limitaciones de logística e infraestructura	2	0.10	0.20
	TOTAL		100%	2.65

Fuente. Esta Investigación.

Los factores analizados en la dimensión interna en la mayoría se constituyen como debilidades menores y fortalezas menores con una calificación total de 2.65, esto indica que la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1, refleja una posición interna fuerte para asumir en un mediano plazo los retos que le imponga el mercado externo y la competencia, de igual forma se evidencia en la matriz que se hace necesario fortalecer el número de clientes para fortalecer su posicionamiento, así mismo como la inversión en publicidad y promoción, y propender por incrementar la logística e infraestructura de la agencia de aduanas Techcomex en la zona de frontera, sin embargo como fortalezas importantes se evidencia que la empresa cuenta con un óptimo servicio de agenciamiento, así mismo como una óptima idoneidad de sus empleados que le permite contrarrestar las debilidades internas de la empresa, en resumen se estima que la Agencia fluctúa entre debilidades menores y fortalezas menores.

2.2.4 Matriz de gestión estratégica

Cuadro 4. Matriz de Gestión Estratégica

La matriz de gestión estratégica resume y evalúa de manera crítica los factores estratégicos que rodean el ambiente del entorno empresarial, una vez evaluado se puede identificar cuáles son los factores que requieren mayor atención, además se puede identificar si la organización está alineada en la misma dirección que todas sus áreas, la metodología que utiliza esta matriz para calificar los factores es de 1 a 5, donde 1 es sin desarrollo y 5 muy desarrollado.

Matriz de Gestión Estratégica					
Factor de Gestión Estratégica	Calificación				
	sin desarrollo				muy desarrollado
	1	2	3	4	5
La empresa hace un análisis anual del mercado donde participa	X				
Que también conocen a sus clientes actuales					X
Que también conocen o identifican a sus clientes potenciales	X				
Hasta donde conocen muy bien a sus competidores					X
Conoce las fortalezas de su competencia	X				

El plan de innovación es recurrente en la empresa			X	
Los TIC son parte activa de la operación de la empresa				X
Que tanto está desarrollada el área de mercadeo	X			
Existen planes de consecución de talento humano			X	
Se establece un plan de resultados con objetivos financieros y de mercadeo			X	
Tiene claras sus metas de crecimiento			X	
Tiene definida su misión y visión de crecimiento y es por su personal y sus clientes				X

Fuente. Esta Investigación.

La evaluación de la matriz de gestión estratégica indica que la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1, posee unos factores claves que aún no se han desarrollado de una manera adecuada como lo es el análisis anual del mercado donde se desarrolla, el conocimiento o la identificación de los clientes potenciales, el conocimiento de las fortalezas de la competencia y un plan de innovación recurrente o periódico dentro de la organización, así mismo, se puede identificar que si hay un conocimiento de los clientes actuales como de la competencia en el entorno, además los resultados de la matriz evidencian que si hay un desarrollo en el uso de las TIC's tecnologías de la información y la comunicación y sus resultados en la operación, la misión y visión de la empresa están bien definidas y por ende como filosofía corporativa van acorde con las metas y los objetivos corporativos, sin embargo como factores críticos se encuentran la carencia de desarrollo del área de mercadeo donde se incluye la promoción y publicidad de la empresa, en conclusión la matriz de posición estratégica permite la evaluación de factores que deben ser desarrollados de una manera eficiente que permita la funcionalidad, viabilidad y la implementación de estrategias para la gestión del crecimiento.

2.2.5 DOFA Agencia De Aduanas Techcomex Nivel 1

Cuadro 5. Matriz DOFA Agencia de aduanas techcomex nivel 1

<p>DOFA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX</p>  <p>AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX Nivel 1</p>	<p>DEBILIDADES</p> <p>Falta de clientes nacionales-internacional. Agilidad en los tramites Publicidad y promoción Precios competitivos Limitaciones en la logística e infraestructura</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>Cobertura nacional Ofrece un servicio integral Preparación técnica profesional del personal Excelente sistema informático Experiencia en el mercado Procesos de capacitación aduanera</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>Fluctuación del tipo de cambio peso dólar Creciente competencia no legalmente constituida dentro del sector Cambios en la normatividad aduanera- régimen sancionatorio Incremento contrabando Falta de unificación en criterios con la Corporación aduanera ecuatoriana CAE</p>	<p>ESTRATEGIAS D.A</p> <p>Ofrecer un servicio ágil y eficaz evitando la creciente competencia Establecer un plan de mercadeo para atraer nuevos clientes nacionales internacional Fomentar la unificación de criterios con la CAE para agilizar los trámites aduaneros Ofrecer precios competitivos con respecto a la competencia para atraer clientes potenciales</p>	<p>ESTRATEGIAS F.A</p> <p>Aprovechar la cobertura a nivel nacional para ocupar un posicionamiento estratégico dentro de la región Establecer planes recurrentes de capacitación para no incurrir en infracciones aduaneras Ofrecer paquetes completos de servicios para captar clientes potenciales</p>
<p>OPORTUNIDAD</p> <p>Ubicación fronteriza Reconocimiento nacional Acuerdos comerciales Mercados potenciales Cooperación aduanera entre países de la CAN</p>	<p>ESTRATEGIAS D.O</p> <p>Realizar un plan periódico de mercadeo para promocionarse en importantes empresas del Ecuador y la (CAN) aprovechando la ubicación fronteriza Proporcionar información oportuna en los clientes sobre acuerdos comerciales y beneficios arancelarios Implementar programas informáticos para la agilización de trámites de impo-expo y tránsitos aduaneros</p>	<p>ESTRAEGIAS F.O</p> <p>Identificar clientes potenciales que deseen exportar tanto en Ecuador como en Colombia Dar a conocer los beneficios de los tratados comerciales especialmente los de la CAN Ofrecer un servicio integral ligado a la normatividad aduanera Seguir contando con personal idóneo en procesos de impo-expo y tránsitos aduaneros</p>

Fuente. Esta Investigación.

2.3 SERVICIOS

2.3.1. Descripción del portafolio de servicios¹⁰

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

Elaboración y Trámite de registros y/o Licencias de Importación: realización de este procedimiento ante el ministerio de forma física o electrónica cuando a ello hubiere lugar ante el Ministerio de Comercio.

Permisos Previos: realización del trámite de obtención de permisos premios o vistos buenos que algunos bienes requieren tramitar ante entidades oficiales para poder ser ingresados al país o ser exportados.

Elaboración y trámite de aprobación: solicitudes individuales de registros y/o licencias de importación.

Implementación y Administración de Programas Plan Vallejo: asesoría especializada para la obtención de los beneficios del Plan Vallejo y el acompañamiento necesario durante todo el proceso.

Reconocimiento de Mercancías: realización de la preinspección o el reconocimiento de las mercancías de importación previa a su declaración ante la aduana, para establecer la concordancia entre lo relacionado en los documentos y la mercancía realmente despachada.

Certificado de Origen: realización de todas las gestiones necesarias para la obtención del certificado de origen beneficiando a sus clientes con las preferencias contempladas en convenios, acuerdos y tratados comerciales, regionales o bilaterales firmados por nuestro país o concedidos por otros países.

2.3.2. Precio del servicio. En la zona de frontera la mayoría de las agencias de aduana manejan como precio por el servicio un porcentaje que oscila entre el 0.30% y 0.60% sobre el valor de la mercancía a importar o exportar, además el precio se estipula de acuerdo al cliente o de la negociación que se realiza con los usuarios aduaneros.

¹⁰Ibíd.

El cálculo del precio del servicio en el trámite de importación es del 0.3% sobre el valor CIF de la mercancía a exportar, pues la tarifa mínima que se maneja es de 300.000 pesos por trámite.

Cuadro 6. Costos del servicio de las principales agencias de aduana

SERVICIOS	Agencias de Aduana Nivel 1			
	Aduanar Ltda.	Kronos Ltda.	Roldan Ltda.	Merco Ltda.
<i>Firma</i>	130.000	140.000	140.000	150.000
<i>Agenciamiento</i>	0.3% Valor CIF	0.4% valor CIF	0.35% Valor CIF	0.5% Valor CIF
<i>Tarifa mínima</i>	280.000	250.000	300.000	300.000

Fuente. Esta Investigación.

2.3.3 Principales clientes. Los clientes de la agencia de aduanas Techcomex a nivel nacional son:

Cuadro 7. Clientes¹¹

N°	EMPRESA
1	PURIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE FLUIDOS LTDA.
2	FRUTICOLA DE COLOMBIA
3	ROCHEN BLOCARE
4	FRIANDINA
5	VOITH
6	STEWAERT & STEVENSON
7	AUTO TOOLS LTDA
8	T.I CARGUE SERVICES LOGISTICS
9	SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA
10	LEEME S.A
11	GEOPACK S.A
12	ESPUMAS DE VALLE S.A
13	CORPORACIO ELECTRICA CIA LTDA
14	UNILEVER ANDINA COLOMBIA LTDA
15	M.G MONT GREEN TECHNOLOGY S.A
16	PAPELESA S.A
17	ESIKA S.A
18	COEXITO S.A
19	C.I INTEGRAL S.A
20	ANDISUR COMERCIALIZADORA
21	MERCADEO INTERBACIONAL LTDA C.I
22	HIDROEQUIPOS S.A
23	P&S MATIC LTDA
24	COMERCIALIZADORA PUNTO RICKY S.A
25	DISTRIMED LTDA
26	REGARM LTDA

Fuente: Agencia de aduanas Techcomex nivel 1

¹¹Ibíd.

2.3.4 Competencia: En la actualidad en la zona de frontera existen alrededor de 50 agencias de aduana registradas legalmente ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN de la ciudad de Ipiales las cuales actúan en calidad de declarantes ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales de la DIAN seccional Ipiales.

Cuadro 8. Agencias de Aduanas en Ipiales.

AGENCIA DE ADUANAS	DIRECCION	CONTACTO	REPRESENTANTE	COBERTURA
ACODEX	Cra 7 N° 15-20	7732636	Carmelita Bolaños	Regional
ADALBERTO CORAL	Cra 7 N° 30-130	7734145	Adalberto Coral	Regional
ADUANAMIENTOS LTDA	Urban. La frontera MZ C CASA 10	7251135	Manuel Bolaños	Nacional
ADUANAR	Calle 10 N° 5-60 Ofic. 402	7252451	Liliana Burbano	Nacional
ADUANAS AVIA	Calle 16 N° 6-34	7732528	Patricia Ruano	Nacional
AGECOLDEX SA	Calle 6 N° 13-09 ed. Marcus ofic. 401	7731969	José Correa	Regional
ALMAGRAN	Aven. Panamericana	7733484	Alex Chávez	Nacional
ALMAVIVA	Cra 6 N° 14-33 Ed. Bastidas	7732198	Mario Burbano	Nacional
ANDINA LTDA	Cra 6 Cille 11 Ed. Chanel	7732636	Carlos Mendoza	Regional
ALPOPULAR	Aven. Panamericana Km 3	7733800	Javier Acosta	Nacional
ALCIBIADES GARCIA S.A	Cille 15 N° 7-10 Ed. Sandra Of.203	7733912	Jorge Toro	Nacional
ARTEAGA HERNANDEZ ROSARIO	Cra 7 N° 14-92	7730447	Rosario Arteaga	Regional
ALVARO NAZATE RAMIREZ	Cra 7 N° 16-99 Ed. Burbano	7733474	AlvaroNazate	Nacional
ALIANZA COMERCIAL ANDINA LTDA	Cille 15 7-10	7738587	Luis Ceballos	Regional
ANDINOS LTDA	Calle 17 N° 2N-03 Barrio Obrero	7734931	Albeiro Pino	Nacional
ASOCOMEX LTDA	Cra 6 N° 19-54	7732757	José Miguel Terán	Regional
AST S.A	Cra 7 N° 14-99	7254219	Carmen Uricochea	Nacional
ATEMCO LTDA	Avenida Panamericana	7730492	Alirio Ibarra	Nacional
BURBANO BENAVIDES	Cra 4 AN° 14-52	7733434	Diego Burbano	Nacional
CARLOS CAMPUZANO CIA	Calle 15 N° 7-106 Ed. FaosOfic 301	7250360	Rodrigo Lucero	Regional
COLOMBIANA DE ADUANAS	Calle 12 N° 16-16	7734875	Jaime Pérez	Nacional
KRONOS	Cra 7 N° 16-59	7734584	Hernán Pastas	Nacional
CORAL VISION LTDA	Calle 9 N° 12-63	7733727	Oscar Belalcázar	Nacional
CUSTOM INTERNATIONAL S.A	Urban. Miramar casa 124	7736809	ÁngelPuerres	Nacional
EMMA ANDINA LTDA	Calle 16 N° 7-34	7734744	Rosalba Muñoz	Regional

Fuente. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Seccional Ipiales

(Continuación cuadro 8. Agencia de Aduanas en Ipiiales).

AGENCIA ADUANAS	DE	DIRECCION	CONTACTO	REPRESENTANTE	COBERTURA
F.M.A LTDA		Carrera 6B N° 26-72	7733914	Piedad Amparo Reyes	Regional
GRANANDINA ADUNAS LTDA	DE	Carrera 7 N° 14-33	7251458	Marta Fuel López	Regional
GUIVECOMEX Y CIA LTDA		Clle 15 N° 7-10 Ed. Sandra Of.206	7736555	Juan Suarez	Nacional
GUTIERREZ HERMANOS Y CIA LTDA		Cra 6 N° 14-76	7735827	Luisa Chave	Nacional
INTEGRANDINA LTDA		Cra 6 N° 14-33 Ed. Bastidas Ofic 203	7734125	Lux Dary Aux	Regional
JULIO FERNANDEZ VELEZ Y CIA LTDA		Clle 9 N° 3-153	7731006	Ruth Fuertes	Regional
LOGISTICA COMERCIAL Y ADUANERA		Clle 7 N° 14-99	7254221	José Burbano	Regional
MARIO LONDOÑO S.A		Carrera 6 N° 14-33	7250909	Mario Mejía Osorio	Nacional
MERCANDINO LTDA		Clle 15 N° 7-106	7732684	Eduardo Troya	Regional
MERCO REPRESENTACIONES S.A		Clle 15 N° 7-24	7734109	Luis Ricaurte	Nacional
MULTICOMEX LTDA		Cra 6 N° 15-59	7738501	Ruth Muñoz	Regional
OCEANICA ADUANAS LTDA	DE	Cra 4 N° 15-30	7251774	Roberto Pinchao	Nacional
ROLDAN S.A		Cra 7 N° 14-33 Ed. Bastidas	7732715	Julián Roldan	Nacional
R&R ROMERO RUEDA		Clle 16 2N-30 B/ Obrero	7252779	Fernando Montalvo	Nacional
SANABRIA & SANABRIA		Aven. Panamericana Km 1	7254850	Javier Sanabria	Nacional
SERVICOP LTDA		Cra 4 N°17-67	7731320	Patricia Bernal	Regional
SERTIMEX CIA LTDA		Cra 7 14-99	7251466	Amanda Realpe	Regional
SERCOMEX LTDA		Clle 15N° 7-23	7734332	Carlos Soto	Nacional
SIACOMEX		C.C Rumichaca Loc. 22	7735592	Juan Suarez	Nacional
SIAP SOC. INTERM. ADUANERA		C.C Rumichaca Loc. 23	7738628	Martha Chamarro	Nacional
SURADUANAS LTDA		Clle 15N° 5-21	7737077	Jimena Cortez	Regional
TRAFICOS JAIME ACOSTA		Clle 5 E 1N-43	7251519	Jaime Acosta	Regional
TRANINTER LTDA		Cra 6 17-48	7730424	Adela Escobar	Regional
TELEADUNAS S.A		Clle 16 7-33	7732473	Sergio Muñoz	Regional
VALLEY CUSTOMS S.A		Clle 15 N° 7-106	7734706	Segundo Vallejo	Nacional

Fuente. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Seccional Ipiiales

2.3.5 Matriz de perfil competitivo (MPC)

Cuadro 9. Matriz de perfil competitivo

FACTORES	VALORES	TECHCO MEX		ROLDAN		ADUANAR	
		CA L.	PUN T.	CA L.	PU NT.	CA L.	PU NT.
Preparación técnica y profesional	0.20	3	0.60	3	0.60	3	0.20
Clima organizacional	0.10	4	0.20	4	0.40	3	0.10
Orientación y servicio al usuario aduanero	0.20	3	0.80	3	0.60	2	0.20
Información adecuada y oportuna para realizar el trabajo	0.10	2	0.40	2	0.20	4	0.10
Búsqueda de soluciones concertada ante los problemas	0.15	4	0.45	4	0.60	3	0.15
Logística y sistemas informáticos	0.10	3	0.20	3	0.30	4	0.10
Adaptación hacia el cambio	0.05	2	0.15	2	0.10	3	0.05
Oportunidad en capacitación de oportunidad aduanera	0.10	3	0.40	3	0.30	2	0.10
Total	1.00		3.20		3.10		2.90

Fuente. Esta Investigación.

La matriz de perfil competitivo (MPC):

La matriz de perfil competitivo Identifica a las principales agencias de aduanas de Ipiales, Las clasificaciones se refieren, por tanto, a las fortalezas y debilidades, donde cuatro (4) corresponde a la fortaleza principal, tres (3) a la fortaleza menor, dos (2) a la debilidad menor y uno (1) a la debilidad principal de las tres principales agencias de aduanas de la zona de frontera, de la misma forma se puede analizar que la agencia de aduanas Techcomex Ltda. se encuentra en posición más competitiva que la agencia aduanar y la agencia roldan por obtener una calificación de tres punto dos (3.2), lo cual indica que la agencia se encuentra en un rango de fortalezas menores y mayores con respecto a sus dos principales competidores del mercado.

3. IDENTIFICACIÓN DE LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1 SUCURSAL IPIALES.

3.1 CONCEPTO DE IMPORTACIÓN Y PROCESO DE IMPORTACIÓN EN COLOMBIA.¹²

De acuerdo al estatuto aduanero colombiano y las modificaciones del año 2012 se considera a la importación como un régimen aduanero por el cual las mercancías importadas desde el exterior o desde una zona franca pueden circular libremente en el territorio aduanero nacional, con el fin de permanecer en él de manera definitiva o provisional, luego del pago de los tributos aduaneros y sanciones, a que hubiere lugar, y del cumplimiento de las formalidades y obligaciones aduaneras.

Las mercancías se considerarán importadas para el consumo en 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 la declaración aduanera señalados en el artículo 285 del decreto 2685 actualización 2012, una vez se efectúen los pagos de los tributos aduaneros y sanciones a que hubiere lugar la mercancía así importada quedará en libre circulación.

De igual manera las autoridades aduaneras podrán autorizar el levante de las mercancías antes de haber efectuado el pago de los tributos y sanciones aplicables, previa constitución de una garantía de conformidad con lo dispuesto por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante resolución de carácter general.

3.1.1 Estudio de Mercado¹³. En los procesos de comercio exterior es necesario realizar un análisis del mercado para el producto que se pretende importar para lo cual se hace necesario identificar los siguientes ítems:

- Forma de producir.
- Distribución.
- Precios.

¹²ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO – Decreto 2685 actualización 2012.

¹³Ibíd.

- Estrategias comerciales (condiciones de venta, plazos, créditos, descuentos, promociones, publicidad, comercialización, entre otros.).
- Participación en el mercado.
- Aceptación en el mercado.
- Gustos.
- Preferencias.
- Hábitos de consumo.
- Motivaciones de compra hacia el producto.
- Capacidad de compra vs. costo del producto.

3.1.2. Términos de Negociación Internacional¹⁴ En los procesos de comercio exterior los términos de negociación internacional definen las negociaciones internacionales y propenden en gran medida por: facilitar la gestión de toda operación en comercio internacional, delimitar claramente las obligaciones de las partes, disminuir el riesgo de complicaciones legales y establecer unas reglas internacionales para la interpretación de los términos comerciales más utilizados. Dentro de los procesos de importaciones como de exportaciones los Incoterms vienen a regular cuatro grandes problemas que pueden presentarse en una transacción de comercio internacional como la entrega de la mercancía, la transferencia de riesgos, la distribución de gastos y tramites y documentos.

3.1.3 Aprobación de los Permisos de Importación.¹⁵ En Colombia existen tres regímenes de importación aprobados por el consejo nacional de comercio exterior los cuales demarcan las directrices para el ingreso de mercancías al territorio aduanero nacional TAN, entre los cuales se dispone de los siguientes:

Libre Importación. Este régimen supone la eliminación de la mayor cantidad posibles de restricciones y requisitos de tipo administrativo, con el fin de facilitar al máximo la introducción de mercancías al territorio aduanero nacional catalogados como necesarios para el desarrollo socioeconómico del país, mediante el decreto 4406 del 2004, señalo las mercancías que requieren y no registros previos para su importación.

Entre los bienes que si requieren registro de importación se señalaron los siguientes: recursos pesqueros, elementos de vigilancia privada, material radioactivo, combustibles e hidrocarburos, productos con control fitosanitarios y zoonosanitario y de cumplimiento de reglamento técnico.

¹⁴Ibíd.

¹⁵ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO decreto 2685 - Actualización 2012. Disponible en Cap. IV Procesos de importación. (Citado el 1 de mayo de 1998)

Licencia Previa. La licencia previa es un requisito que se debe realizar antes de realizar la introducción de las mercancías al territorio aduanero nacional según el decreto 3806 del 2006, el cual se debe solicitar ante el comité de importaciones.

La resolución 001 del 2 de enero de 1995 estipulo las mercancías que se deben importar bajo licencia previa entre las que se encuentran los productos químicos utilizados en la fabricación de estupefacientes, armas, municiones y explosivos, así mismo como productos de usados, imperfectos e importaciones no reembolsables.

Prohibida Importación. Es la imposibilidad o la restricción total para la importación total de ciertos bienes, los cuales pueden poner en peligro la salud o la seguridad de las personas entre los que se encuentran las armas químicas, biológicas y nucleares, residuos nucleares y desechos tóxicos, residuos consistentes en mezcla líquida de abonos no elaborados químicamente.

Los registros de importación se tramitan ante el ministerio de comercio industria y turismo MINCOMEX a través de la ventana única de comercio exterior VUCE.

VENTANILLA UNICA DE COMERCIO EXTERIOR VUCE.

Es administrada por el Mincomercio y soportada por medios electrónicos. Herramienta a través de la cual las entidades relacionadas con los procesos de comercio exterior compartirán la información pertinente y los usuarios aduaneros realizarán las siguientes actividades:

- Tramitar autorizaciones, permisos certificaciones o vistos buenos necesarios para los procesos de importación y exportación.
- Consultar información relacionada con los procedimientos previos a la importación y exportación. Las entidades vinculadas al proceso deberán implementar el sistema que permita suministrar, recibir, consultar y compartir la información pertinente a la VUCE.

Proceso de aprobación electrónica del proceso de importación.

- Registrarse como usuario del sistema VUCE Web, para lo cual deberá estar registrado en el RUT y poseer un certificado de firma digital.
- Diligenciar la solicitud de registro o licencia de importación a través del sistema VUCE y proceder a realizar el pago de la misma.

- El sistema inicia el trámite electrónico enviando la solicitud a las entidades aprobadoras de vistos buenos.
- Finalizada la etapa de autorizaciones, el sistema envía el documento al Mincomercio para que realicen los pasos correspondientes y aprueben o nieguen la solicitud.
- Al finalizar el trámite en el Mincomercio, el documento quedará disponible para que sea consultado por el usuario, la DIAN y las entidades de control que lo requieran.

3.1.4. Proceso de Fletamento.¹⁶ El proceso de fletamento se lo hace teniendo en cuenta la cotización de los diferentes medios de transporte, además es indispensable determinar la vía a transportar más adecuada por costos y tiempos, periodo de cargue, fecha de llegada al territorio aduanero, costo flete y forma de pago.

Obtención del Seguro.¹⁷

El importador debe definir las condiciones de acuerdo a los términos ICOTERMS para establecer los riesgos que debe asumir para trasladarlos a una aseguradora contratando un medio de transporte.

En la obtención del seguro intervienen los siguientes elementos que establecen el cálculo de la tasa en la fijación de las condiciones que debe asumir el importador.

- Interés asegurable
- Trayecto asegurado
- Medios de transporte
- Sitios intermedios de almacenaje
- Clase de embarque
- Coberturas

3.1.5. Establecimiento de los medios de pago.¹⁸ El establecimiento de los medios de pago se lo realiza una vez se apruebe el registro o licencia de

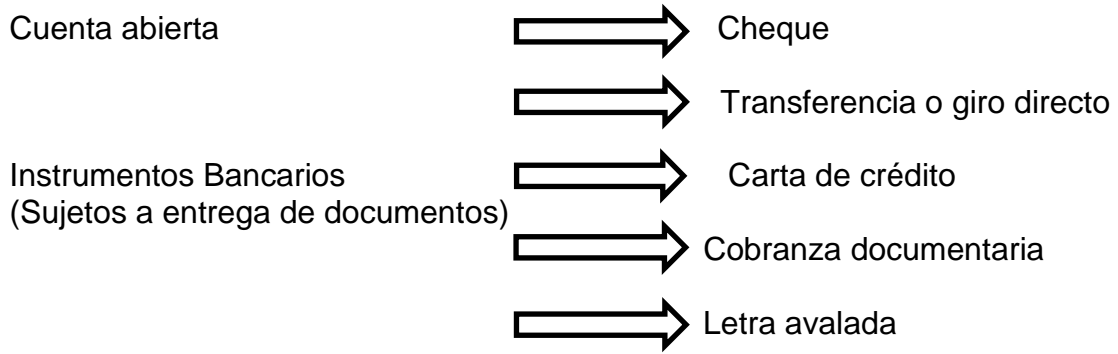
¹⁶CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ “Seminarios de proceso de importación”

¹⁷Ibíd.

¹⁸Ibíd.

importación, el comprador deberá establecer con el vendedor los medios de pago a utilizar en la transacción comercial.

Medios de pago utilizados



Giro Directo. El vendedor envía las mercancías y los originales de los documentos al importador para que este las nacionalice. El comprador paga las mercancías en la fecha convenida. El pago se puede dar mediante una orden de pago (transferencia bancaria) o con la emisión de un cheque girado a nombre del exportador.

Carta de Crédito. Orden que el importador da a su banco para que proceda al pago de la importación en el momento que el banco del exportador le presente la documentación que ampara la venta de las mercancías. Los documentos suelen ser:

- Factura comercial
- Documento de transporte
- Seguro de la mercancía
- Lista de empaque
- Certificado de origen
- Certificados fitosanitarios o zoosanitarios

3.1.6. Llegada de la Mercancía al Territorio Aduanero Nacional TAN¹⁹. El transportador o el agente de carga internacional recibe la mercancía y la transporta al lugar de destino, y una vez llegue al territorio aduanero nacional tan se procede así:

¹⁹ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO Decreto 2685 de 1999, Disponible en Proceso de importación Cap. IV, (Citado el 10 de enero de 1991)

- **Arribo de llegada del medio de transporte.** Todo medio de transporte que llegue al territorio aduanero nacional o que se traslade de una parte del país que goce de tratamiento especial (Zona Franca) a otra que no lo tenga, deber arribar por los lugares habilitados por la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN en los términos que se confiera tal habilitación.

- **Aviso de llegada del medio de transporte.** El transportador dará aviso de llegada a la administración de aduana correspondiente, con una anticipación mínima de 12 horas, si se trata de vía marítima, y de 1 hora, cuando corresponda a vía aérea.

- **Importación del medio de transporte.** El medio de transporte de matrícula extranjera que arribe al territorio aduanero nacional TAN con el cumplimiento de los requisitos, así como del material propio para el descargue, manipulación y protección de las mercancías que se transporten en el mismo, se entenderá importado temporalmente por el tiempo normal para las operaciones de descargue.

- **Transmisión y entrega de los documentos de viaje a la autoridad aduanera:** El manifiesto de carga internacional y los documentos que lo adicione, modifiquen o expliquen, serán entregados por el transportador a la autoridad aduanera de la jurisdicción del lugar de arribo del medio de transporte, antes de que se inicie el descargue de mercancía.

En el caso del modo de transporte aéreo, los documentos de transporte serán entregados a la autoridad aduanera dentro de las 12 horas siguientes a la entrega del manifiesto de carga.

Cuando se trate del modo de transporte marítimo, el transportador deberá entregar los documentos de transporte por el expedido, dentro de las 24 horas siguientes a la entrega del manifiesto de carga.

Los transportadores terrestres deberán entregar los documentos de viaje al momento de su arribo, en la primera oficina de la aduana y podrán optar para transmitir electrónicamente la información contenida en los documentos de transporte.

- **Ingreso de la mercancía a bodega.** Una vez la mercancía ingresa a bodega es pesada y se realiza la guía de ingreso en el sistema si la mercancía no presenta inconsistencias se continua proceso de nacionalización en caso de presentarse inconsistencias se reporta a la autoridad aduanera.

3.1.7. Nacionalización de la mercancía²⁰En la nacionalización de la mercancía se inician los trámites para obtener el levante de las mercancías para la nacionalización cuando el valor en aduana supere los 1000 dólares americanos se hace necesario la intermediación de una agencia de aduanas.

Dentro de la agencia de aduanas se realiza el siguiente proceso para la nacionalización de mercancías.

- Asignación de un código para establecer un orden consecutivo en los trámites.
- Al recibir los documentos de transporte se hace una verificación si los datos corresponden al peso, descripción del producto, valores etc., esto con el fin de contrastar los datos.
- Se chequea que los códigos de la mercancía coincidan con los detallados en los registros de importación.
- Se verifica la posición arancelaria de la mercancía para establecer si se requiera pre inspección.
- Se saca la división de la mercancía si constituye varios ítems, el cual sirve para saber cuánto corresponde a cada ítem en cantidad peso flete seguro y tributos aduaneros.
- Se elabora la declaración de importación de acuerdo a la normatividad aduanera donde se establecen 5 modalidades de importación: inicial, de legalización, anticipada, corrección y de anticipación.
- Se imprime un borrador de dicha declaración, la cual deberá ser revisada totalmente en su contenido de acuerdo a los documentos para corregir todo error o inconsistencia que se pueda presentar en su elaboración.
- Se elabora una declaración de importación de valor siempre y cuando el valor de la mercancía supere los 5.000 dólares de los Estados Unidos.
- Una vez corregido el borrador de la declaración de importación y definida la fecha de pago de los tributos aduaneros se procede a elaborar el original definitivo y sus respectivas copias o borradores para el archivo.

3.1.8 Legalización de giro al exterior²¹. El giro al exterior debe legalizarse mediante la presentación de una declaración de cambio que es un formulario diseñado por el Banco de la Republica que contiene una reglamentación juramentada plasmada por el título de la operación de cambio que se celebre.

Los importadores de mercancías deberán diligenciar la declaración de cambio por importación de bienes formulario número 1 del Banco de la Republica, en el

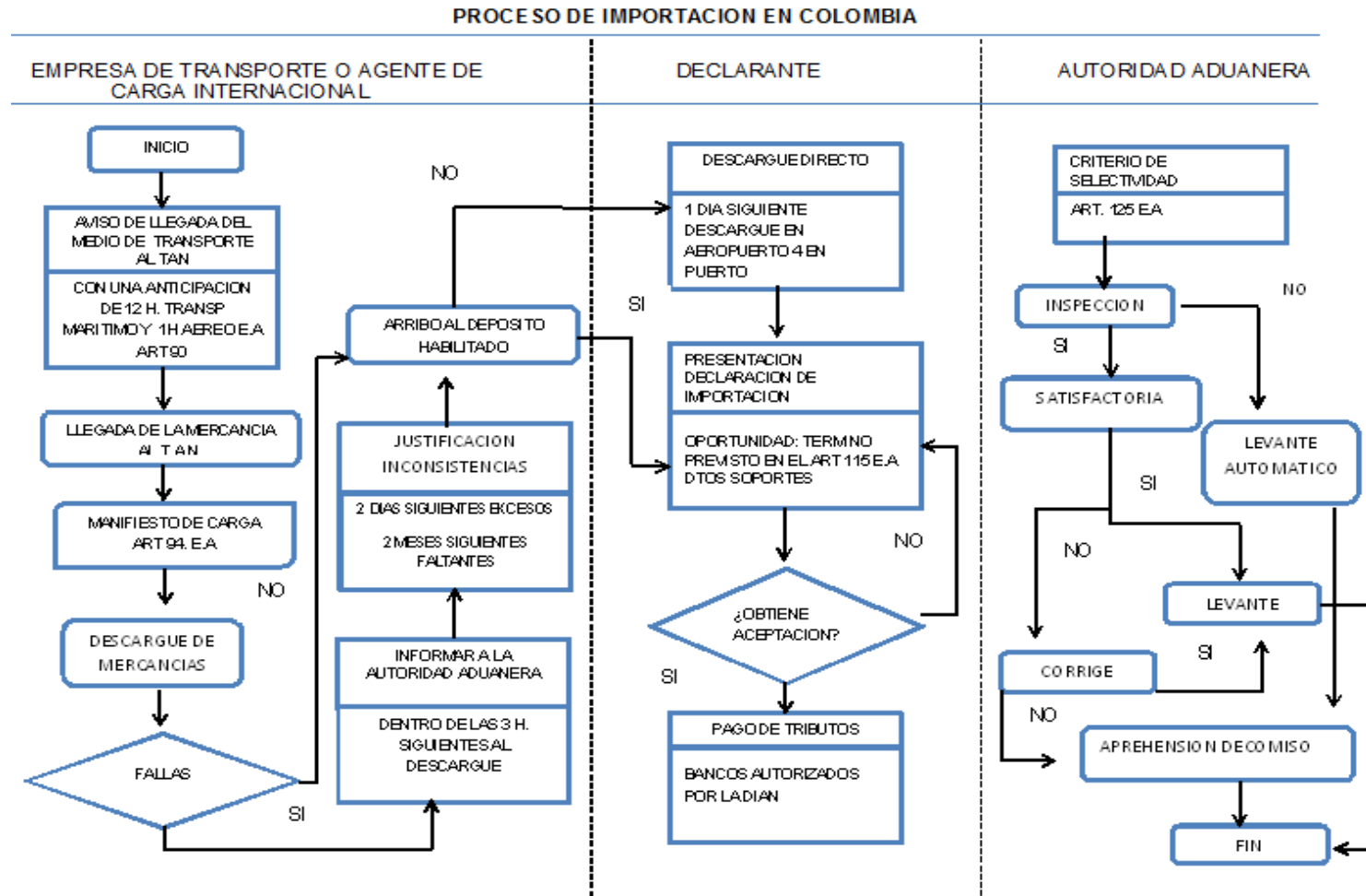
²⁰ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO Decreto 2685- Actualización 2012. Disponible en Proceso de importación Cap. IV (Citado el 2 de mayo de 1991)

²¹CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ “Seminario proceso de importación”.

momento de girar las divisas utilizando los correspondientes numerales cambiarios bien sea mediante su compra o los intermediarios del mercado cambiario a su giro a través de las cuentas corrientes de compensación.

3.1.9 Esquema del proceso de importación en Colombia. En la siguiente figura se indica el proceso de importación para mercancías en Colombia una vez estén en el territorio aduanero nacional TAN, donde actúan las agencias de carga internacional o empresas de transporte, los declarantes o agencias de aduana y por ende la autoridad aduanera que en Colombia es la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN, el esquema explica paso a paso las actividades donde actúan cada uno de estos entes que inicia con el aviso de llegada del medio de transporte y finaliza con la nacionalización de la mercancía en el territorio aduanero nacional.

Figura 3. Proceso de importación en Colombia

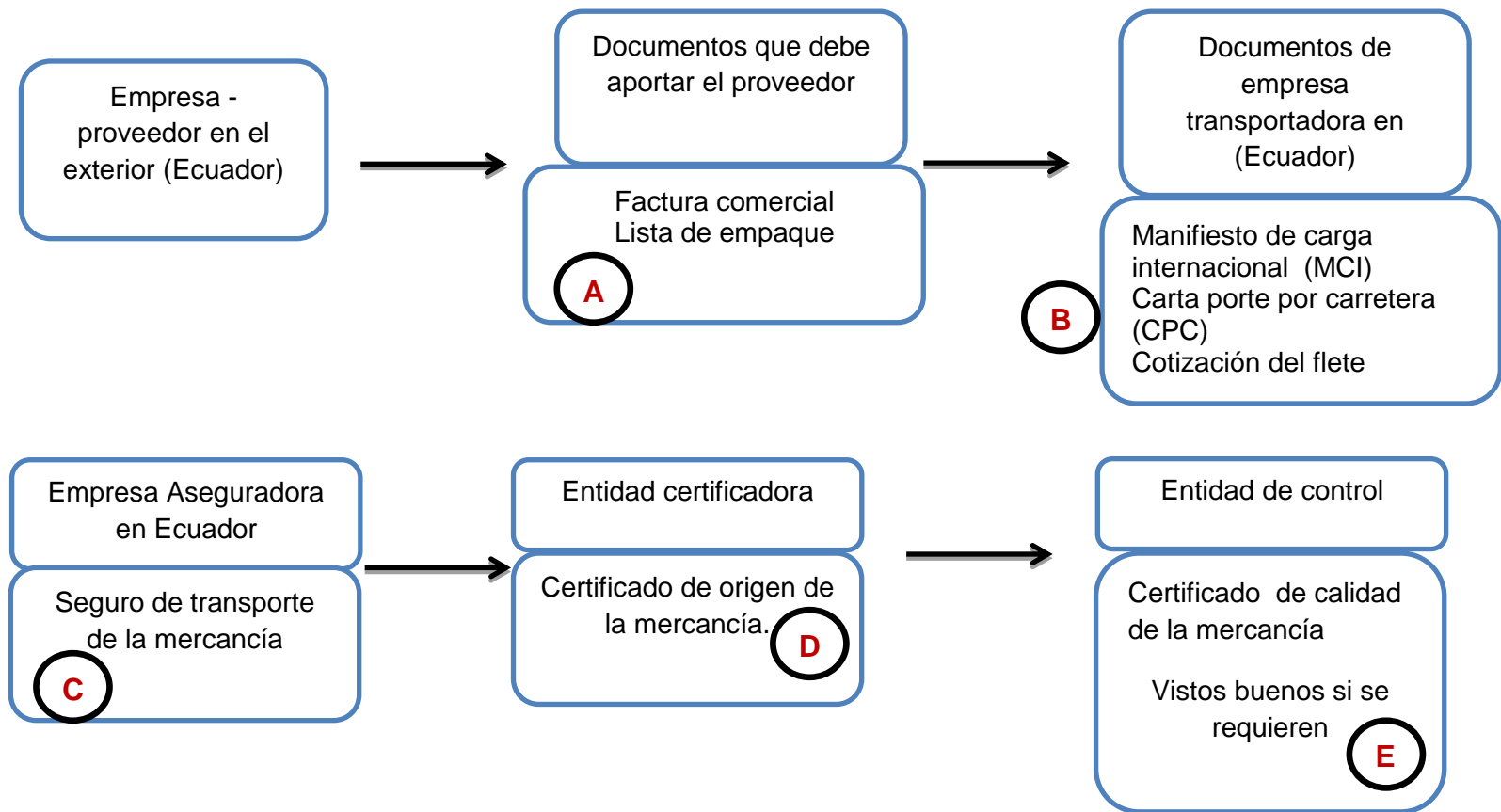


Fuente: Esta Investigación.

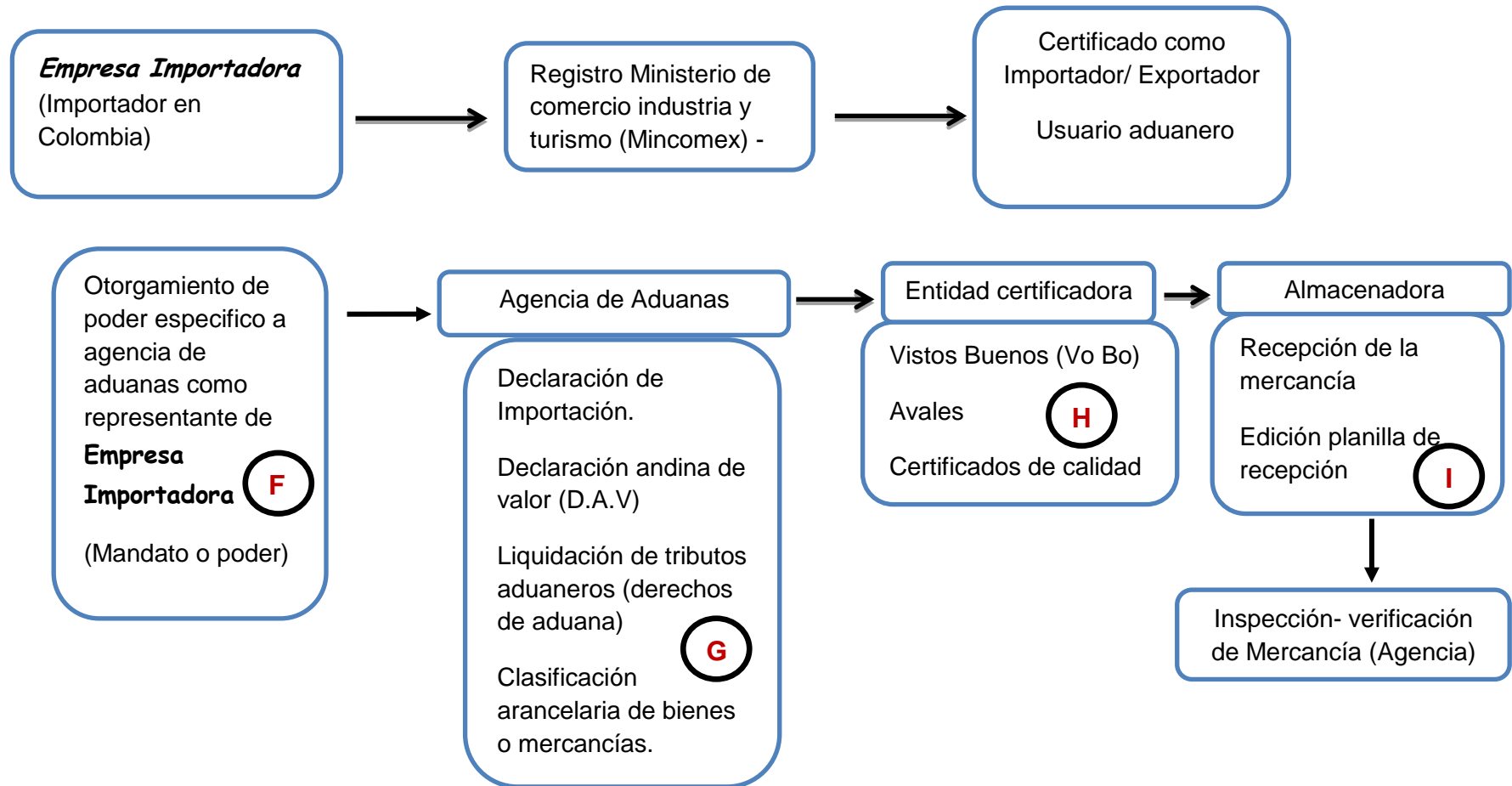
3.1.10 Falencias en el esquema de importación donde incurre Techcomex

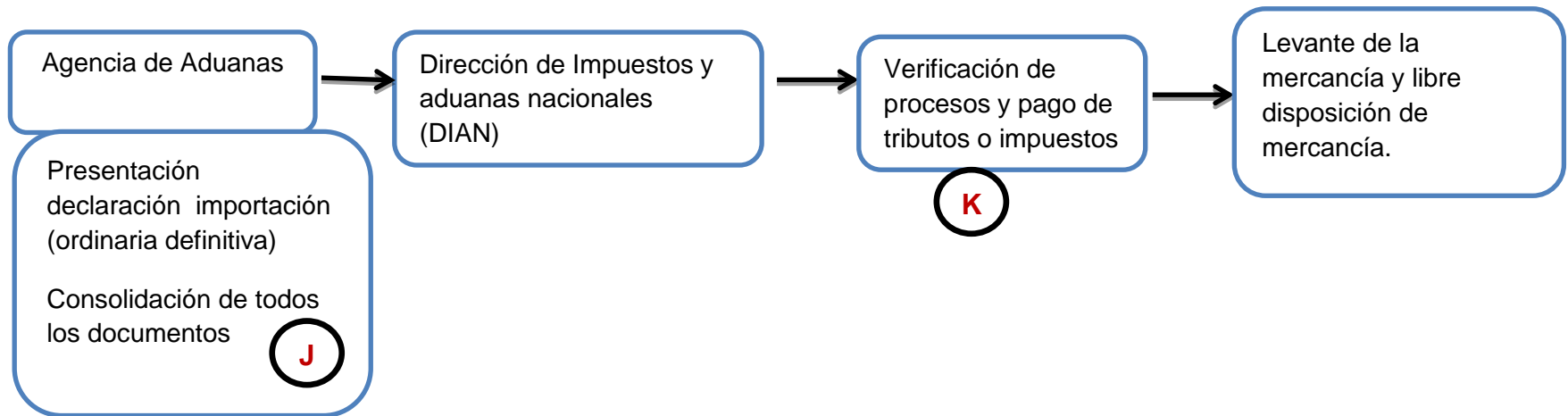
Figura 4. Falencias en el proceso de importación donde incurre Techcomex

-Proceso de exportación en (Ecuador)



-Proceso de importación en Colombia





Identificación de las falencias donde incurre la agencia de aduanas Techcomex: una vez identificado todo el proceso de importación desde Ecuador a Colombia se pudo establecer las principales falencias en las que incurre la agencia de aduanas Techcomex en el ítem **A** que es la recepción de factura comercial y lista de empaque la agencia debe realizar esta operación vía Internet, igualmente en el ítem **B** la recepción del manifiesto de carga internacional (MCI), carta porte por carretera (CPC) y cotización del flete se debe realizar vía electrónica, lo mismo sucede en el ítem **C, D y E**, donde la recepción de estos documentos se debe hacer vía electrónica desde Ecuador.

En ítem **F** que es el mandato y poder se lo debe realizar vía electrónica si la empresa importadora es del interior del país, en los literales **G, H e I** se debe expedir los documentos en el menor tiempo posible, así mismo como la inspección y verificación de la mercancía por parte de la agencia, en ítem **J** se debe consolidar la documentación vía internet para realizar la declaración de importación de forma anticipada sin ningún tipo de errores en descripción de la mercancía o clasificación arancelaria, así mismo como el pago de los derechos de aduana en el ítem **K** se lo debe realizaren en el menor tiempo posible con el fin de obtener la orden de cargue.

3.1.11 Documentos de una importación²² Los documentos que debe conservar el importador por un período de cinco años a partir de la fecha de la presentación de la declaración de la importación, copia de los siguientes documentos tal como se indica en los anexos A hasta el L.

1. Registro o licencia de importación: expedido por el ministerio de comercio industria y turismo Mincomex.
2. Factura comercial: este documento es de vital importancia por ser una especie de documento entre el importador y exportador tal como se lo indica en el anexo G.
3. Declaración andina de valor DAV tal como se lo indica en el anexo K.
4. Documentos de transporte: estos documentos son entregados por parte de la transportadora, entre ellos se encuentran los siguientes:
 - ✓ Documento consolidador el cual es entregado por el funcionario aduanero al momento del cruce de frontera en el puente internacional de Rumichaca.
 - ✓ Planilla de recepción: documento entregada por la almacenadora o el depósito habilitado por la autoridad aduanera para recibir la mercancía ver anexo I.
 - ✓ Carta porte es entregada por la transportadora al transportista ver anexo A.
 - ✓ Manifiesto de carga es entregada por la empresa transportadora al transportista ver anexo B.
 - ✓ Seguro de transporte es entregada por la aseguradora para su respectivo trámite ver anexo D.
 - ✓ Certificado de flete: es una cotización del flete de transporte y es entregado por la empresa transportadora.
 - ✓ Certificado de origen: se expide cuando es necesario para la aplicación de las respectivas disposiciones. Ver anexo C.
 - ✓ Certificado de sanidad y aquellos otros documentos expedidos por normas especiales para productos que serán utilizados de cualquier manera para el ser humano
 - ✓ Lista de empaque: este documento lo debe llevar el producto a importar muy bien discriminado como el peso bruto, peso neto, lotes, fechas de fabricación, fechas de vencimiento. Ver anexo H.
 - ✓ Mandato o poder: este documento se requiere cuando la importación se realiza a través de una agencia de aduanas. Ver anexo F.

²²ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO Decreto 2685 de 1999. Cap. IV Proceso de importación.

4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN ENTRE LOS CLIENTES ACTUALES DE LA EMPRESA TECHCOMEX CON RESPECTO AL SERVICIO AGENCIAMIENTO PRESTADO.

4.1 ANÁLISIS DE ENCUESTAS

En el desarrollo de este estudio se aplicaron 26 encuestas dirigidas a los clientes de importación que actualmente tiene la agencia de aduanas Techcomex con el objetivo de conocer la percepción del usuario frente al servicio de agenciamiento aduanero.

Cuadro 10. Permanencia con la empresa Techcomex Ltda nivel 1

TIEMPO LABORADO	RESPUESTA	PORCENTAJE
< DE 1 AÑO	4	15%
1 A 3 AÑOS	7	27%
> 3 AÑOS	15	58%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 5. Tiempo laborado con la agencia de aduanas Techcomex



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; Cuanto tiempo lleva trabajando con la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1, del 100% de las empresas encuestadas el 58% de los actores investigados contesto que ha solicitado los servicios de agenciamiento por mas de tres años, el 27% contesto que lleva solicitando los servicios de agenciamiento entre 1 y 3 años y el restante 15% de las empresas encuestadas lleva solicitando el servicio por menos de 1 año, por lo cual se puede concluir que la mayoría de clientes actuales de la compañía han decidido seguir trabajado con la agencia Techcomex debido a la buena prestación del servicio.

Cuadro 11. Estimación del servicio prestado por la agencia de aduanas Techcomex.

CALIFICATIVO	RESPUESTA	PORCENTAJE
MUY BUENO	9	34%
BUENO	15	58%
REGULAR	2	8%
MALO	0	0%
MUY MALO	0	0%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 6. Estimación del servicio prestado por la agencia de aduanas.



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; como califica el servicio de agenciamiento aduanero en cuanto al proceso de importación que presta la agencia de aduanas techcomex Ltda. Nivel 1, del 100% de las empresas encuestadas el 58% lo evaluó como un buen servicio, un 34% de los actores encuestados lo evaluó como muy bueno y el restante 8% de las empresas encuestadas lo evaluó como un servicio regular, de acuerdo a los anteriores resultados se puede concluir que la agencia de aduanas Techcomex presta un buen servicio, sin embargo es necesario realizar los ajustes pertinentes para alcanzar la eficiencia y eficacia en el servicio de agenciamiento aduanero.

Cuadro 12. Se realiza el trámite de importación en el término de ocho horas hábiles?

REALIZACION DE TRAMITE EN 8 HRS	RESPUESTA	PORCENTAJE
SIEMPRE	12	46%
CASI SIEMPRE	8	23%
A VECES	6	31%
CASI NUNCA	0	0%
NUNCA	0	0%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 7. Se realiza el trámite de importación en el término de ocho horas hábiles



Fuente: Esta Investigación.

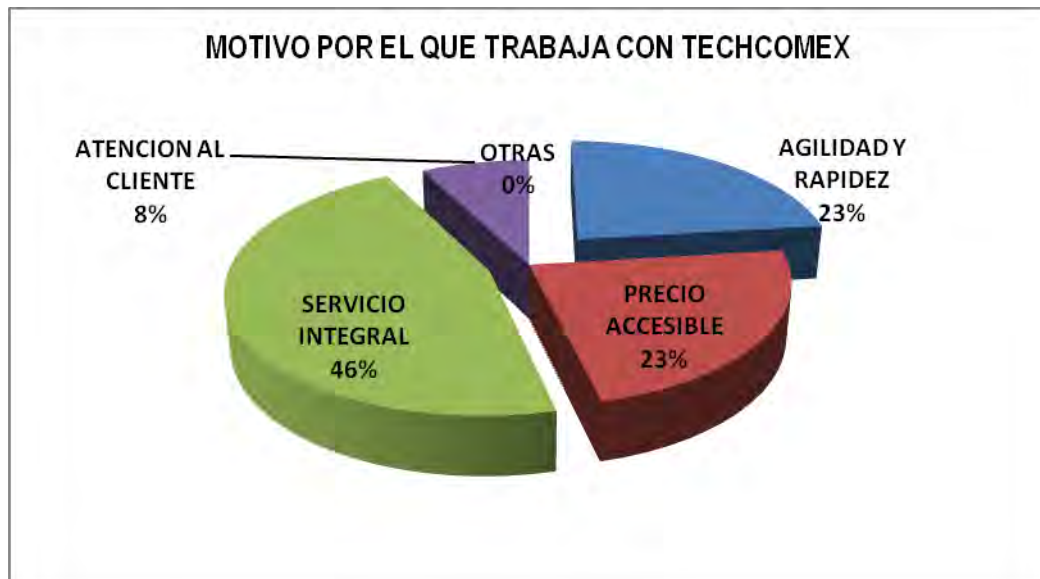
Con respecto a la pregunta; El personal de la agencia se tarda en realizar el trámite de nacionalización de mercancía en el tiempo previsto (ocho horas hábiles), de un total de 100% empresas encuestadas el 46% contestó que el trámite de importación si se realiza siempre en un termino de ocho horas, el 31% de las empresas encuestadas respondió que el trámite se realiza casi siempre en un termino de ocho horas, y el 23% restante de las empresas encuestadas contestó que el trámite de importación a veces se realiza en un termino de ocho horas, los anteriores porcentajes permiten concluir que se debe realizar los ajustes pertinentes para mejorar el tiempo previsto en el trámite de importación.

Cuadro 13. Motivo por el que usa los servicios de Techcomex Ltda

CONCEPTOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
AGILIDAD Y RAPIDEZ	6	23%
PRECIO ACCESIBLE	6	23%
SERVICIO INTEGRAL	12	46%
ATENCION AL CLIENTE	2	8%
OTRAS	0	0%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 8. Motivo por el que usa los servicios de Techcomex Ltda.



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; por que motivo trabaja con la agencia de aduanas Techcomex, se obtuvo como resultados que el 46% de las empresas encuestadas lo hacen por el servicio integral que presta la agencia de aduanas, el 23% de las empresas encuestadas lo hace por el precio accesible del servicio, otro 23% lo hace lo hace por la agilidad y rapidez en el tramite de importación y un restante 8% lo hace por la atención al cliente, los anteriores porcentajes permiten concluir que la agencia de aduanas Techcomex debe trabajar en el objetivo de prestar un servicio integral de calidad debido a que esta es la motivación con mas porcentaje en esta pregunta.

Cuadro 14. Atención o servicio al cliente

CALIFICATIVOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
MUY BUENO	8	31%
BUENO	15	58%
REGULAR	3	11%
MALO	0	0%
MUY MALO	0	0%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 9. Atención o servicio al cliente



Fuente: Esta Investigación.

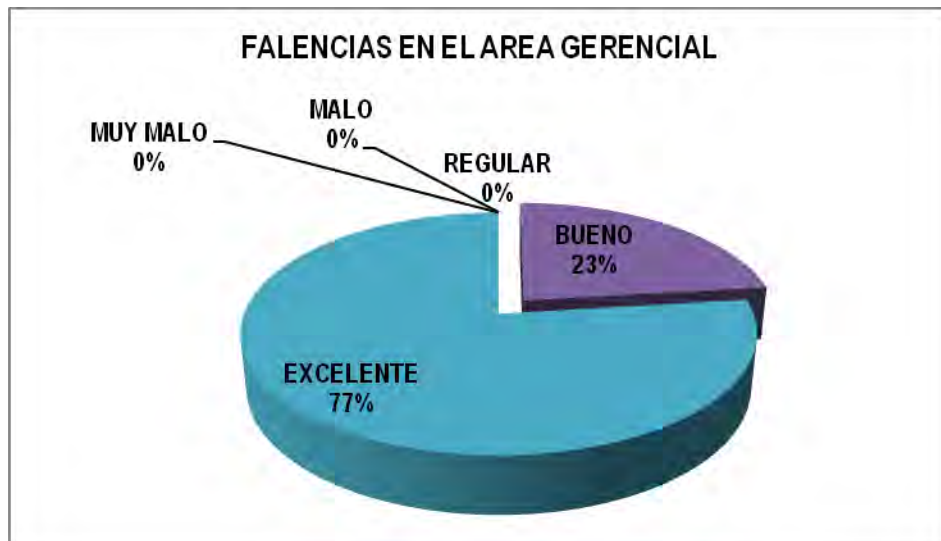
Con respecto a la pregunta; La atención o servicio al cliente en la agencia de aduanas Techcomex es buena, muy buena, regular y mala, del 100% de las empresas encuestadas un 58% contestó que la atención o servicio al cliente en la agencia es buena, un 31% de los actores encuestados contestó que la atención o servicio al cliente es muy buena, entretando un 11% contestó que la atención en la agencia de aduanas es regular, ninguno de los actores encuestados considero la atención o servicio al cliente como mala por parte de la agencia de aduanas, los anteriores porcentajes permiten deducir que la agencia de aduanas, que una de las metas de agencia de adunas Techcomex es mejorar el servicio al cliente hasta convertirlo en excelente que le permita en un mediano plazo obtener la fidelidad en los clientes.

Cuadro 15. Falencia en el área gerencial

CALIFICATIVOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	6	23%
EXCELENTE	20	77%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 10. Falencias en el área gerencial.



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; En qué áreas de la agencia de aduanas Techcomex Ltda., nivel 1 encuentra falencias califique de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente, el 77% de la empresas encuestadas respondió que el trabajo que se hace desde la gerencia es excelente y un 23% contestó que el trabajo que se realiza desde el área gerencial es bueno, los anteriores porcentajes permiten deducir que los clientes actuales de la empresa no consideran falencias significativas en esta área y por tanto esta área le la empresa se encuentra muy bien.

Cuadro 16. Falencia en el área de comercio exterior

CALIFICATIVOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	5	23%
BUENO	9	35%
EXCELENTE	12	42%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 11. Falencias en el área de comercio exterior



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; En qué áreas de la agencia de aduanas Techcomex Ltda nivel 1 encuentra falencias califique de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente, el 46% de los encuestados contestó que el trabajo de realizado desde el área de

comercio exterior es excelente, el 35% lo considera bueno y el 19% lo considera regular, los anteriores porcentajes permiten deducir que es necesario realizar cambios para poder prestar un mejor servicio si se tiene en cuenta que esta es una de las áreas operativas de la empresa.

Cuadro 17. Falencia en el área de VUCE ventana única de comercio exterior

CALIFICATIVOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	0	0%
BUENO	7	27%
EXCELENTE	19	73%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 12. Falencia en el área de VUCE ventana única de comercio exterior



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; En qué áreas de la agencia de aduanas Techcomex Ltda nivel 1 encuentra falencias califique de uno (1) a cinco (5), siendo uno (1) malo y cinco (5) excelente, el 73% de los encuestados contestó que el trabajo realizado desde el área del VUCE es excelente, el 27% lo considera bueno ningún

cliente lo considera malo o regular, por ende se permite deducir que la agencia de aduanas presta un buen servicio desde esta área.

Cuadro 18. Falencia en el área de Contabilidad

CALIFICATIVOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	3	11%
BUENO	8	31%
EXCELENTE	15	58%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 13. Falencia en el área de Contabilidad



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; En qué áreas de la agencia de aduanas techcomex ltda nivel 1 encuentra falencias califique de uno (1) a cinco (5), siendo uno (1) malo y cinco (5) excelente, el 58% de los encuestados contestó que el trabajo realizado desde el área del contabilidad es excelente, el 31% lo considera bueno y el 11% restante lo considera regular ningún cliente lo considera malo el trabajo realizado desde el área de contabilidad de agencia de aduanas Techcomex, sin embargo se debe mejorar en esta área teniendo en cuenta que esta es una de las áreas vitales de toda empresa.

Cuadro 19. Falencia en secretaria de Techcomex

CALIFICATIVOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
MUY MALO	0	0%
MALO	0	0%
REGULAR	4	15%
BUENO	6	23%
EXCELENTE	16	62%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 14. Falencia en la secretaria



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; En qué áreas de la agencia de aduanas Techcomex Ltda nivel 1 encuentra falencias califique de uno (1) a cinco (5), siendo uno (1) malo y cinco (5) excelente, el 62% de los encuestados contestó que el trabajo realizado desde la secretaria es excelente, el 23% lo considera bueno y el 15% lo considera regular, frente a los porcentajes obtenidos se puede concluir que en general se presta un buen servicio, sin embargo es de suma importancia trabajar en esta área y en lo que concierne en servicio al cliente, debido a que esta área es la que interactúa con los clientes y por lo tanto debe haber una buena relación.

Cuadro 20. Etapas donde se presentan inconvenientes

ETAPAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
RECEPCION DATOS	5	19%
ALMACENAMIENTO	4	15%
REVISION DATOS	3	12%
DIGITACION	10	39%
DESPACHOS	4	15%
OTRAS	0	0%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 15. Etapas donde se presentan inconvenientes



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; Cuáles son los principales problemas que se presentan al momento de nacionalizar un tipo de mercancía, el 39% de los encuestados contestó que en la digitación, un 19% en la recepción de documentos, un 15% de los encuestados en el almacenamiento, un 12% en la revisión de documentos, y 15% restante contestó que donde se presentan falencias es en los despachos, los anteriores porcentajes permiten concluir que donde se presenta mayores inconvenientes es en la digitación sin embargo hay falencias en todas las etapas del proceso de nacionalización por ende se hace necesario realizar ajustes en cada una de ellas con el fin de alcanzar la eficiencia en la prestación del servicio de agenciamiento aduanero.

Cuadro 21. Información oportuna en el trámite de importación

INFORMACION TRAMITE	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	10	38%
NO	16	62%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 16. Información oportuna en el trámite de importación



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; Recibe información oportuna sobre el estado de su trámite de importación del 100% de los clientes encuestados el 62% contestó que no reciben información oportuna de su trámite de importación, entre tanto el 38% contestó que si recibe información oportuna de su trámite de importación, estar informado es de suma importancia tanto para el cliente como para la agencia, conocer cada uno de los pasos de la mercancías y su tramite permite verificar y agilizar el proceso para identificar falencias y resolverlas en un menor tiempo posible, por ende se debe mejorar de forma significativa la comunicación entre cliente y empresa para poder brindar una información oportuna.

Cuadro 22. Infraestructura acorde con el desempeño de su actividad

INFRAESTRUCTURA	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	8	31%
NO	18	69%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 17. Infraestructura acorde con el desempeño de su actividad



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; piensa que la agencia posee una infraestructura acorde para el desempeño de la actividad comercial, equipos, herramientas, conocimiento y disponibilidad de espacio el 31% considero que la agencia si posee una infraestructura adecuada y el 69% considero que la agencia no posee una infraestructura adecuada acorde a las actividades que desarrolla, los anteriores porcentajes permiten concluir que la empresa debe mejorar en su infraestructura física que este de acuerdo su objeto social con el objetivo de alcanzar un buen clima organizacional.

Cuadro 23. Trámites con Techcomex

TRAMITES TECHCOMEX	RESPUESTA	PORCENTAJE
SIEMPRE	16	62%
CASI SIEMPRE	6	23%
CASI NUNCA	4	15%
NUNCA	0	0%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 18. Trámites con Techcomex



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; realiza todos sus trámites de importación a través de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. nivel 1, del 100% de los clientes encuestados el 62% contestó que siempre realiza trámites a través de esta agencia el 23% contestó que casi siempre realiza trámites con esta agencia y 15% contestó que casi nunca realiza trámites con esta agencia de aduanas, los anteriores porcentajes permiten deducir que si bien existen clientes fieles a la agencia de aduanas Techcomex, existen otros que solicitan los servicios de agenciamiento de otras agencias, por ende se hace necesario mejorar el servicio integral para poder ser mas eficiente y de esa manera poder garantizar la fidelidad en los clientes.

Cuadro 24. Competencia Techcomex

AGENCIA DE ADUANAS	DE	RESPUESTA	PORCENTAJE
ADUANAR		9	35%
ROLDAN		7	27%
MERCO		6	23%
KRONOS		4	15%
TOTAL		26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 19. Competencia agencia de aduana Techcomex



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta menciona cual es la agencia de aduanas con la cual realiza trámites de comercio exterior, del 100% de las empresas encuestadas el 35% contestó que ha realizado trámites con la agencia Aduanar, el 27% de las empresas encuestadas ha solicitado los servicios de Roldan, un 23% ha solicitado los servicios de Merco logistics y un 15% restante solicita los servicios de Kronos, los anteriores porcentajes permiten deducir que la competencia directa de la agencia de aduanas Techcomex es Aduanar, esto permite concluir que es de vital importancia realizar cambios importantes dentro de la operatividad de la agencia con el objetivo de alcanzar el liderazgo en el servicio de agenciamiento.

Cuadro 25. Servicio integral ofrecido por Techcomex

SERVICIO INTEGRAL	RESPUESTA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7	27%
BUENO	16	62%
REGULAR	3	11%
MALO	0	0%
MUY MALO	0	0%
TOTAL	26	100%

Fuente: Esta Investigación.

Figura 20. Servicio integral ofrecido por Techcomex



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; Califique el servicio integral ofrecido por la agencia de aduanas Techcomex del 100% de las empresas encuestadas el 62% de los actores investigados considero que el servicio ofrecido por la agencia es bueno, el 27% lo considero el servicio como excelente y el restante 11% lo considero como regular, los anteriores resultados permiten concluir que la empresa presta un buen servicio que evidentemente puede ser mejorado con las correcciones pertinentes con el objetivo de alcanzar la calidad total en el servicio.

Cuadro 26. Resumen de la Investigación entre los Clientes Actuales

En el presente cuadro se realiza un resumen de los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes actuales de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

PREGUNTAS	RESULTADOS	TOTAL
Tiempo de Permanencia	< de 1 año 15%, 1a 3 años, 27%, >58%	100%
Servicio Prestado	MB 34%, B 50%, R 8%.	100%
Tramite en 8 HR	S 50%, CS 33%, AV 17%.	100%
Motivo de Uso	SI 46%, PA 23%, A y R 23%, A.C 8%	100%
Atención al Cliente	B 58%, MB 31%, R 11%	100%
FALENCIAS	RESULTADOS	TOTAL
Área Gerencial	EX. 77%, B 23%, R 0%.	100%
Área Comercio Exterior	EX. 42%, B 35%, R 23%.	100%
Área VUCE	EX 73%, B 27%, R 0%.	100%
Área Contabilidad	EX 58%, B 31%, R 11%.	100%
Área Secretaria	EX 62%, B 23%, R 15%.	100%
Etapas de IMPO	RD 19%, ALM 15%, RD 12%, DIG 39%, DP 15%.	100%
Información Oportuna	SI 62%, NO 38%.	100%
PREGUNTAS	RESULTADOS	TOTAL
Tramites con Techcomex	S 62%, CS 23%, CN 15%	100%
Competencia	ADUANAR 35%, ROLDAN 27%, MERCO 23%, KRONOS 15%	100%
Servicio Integral ofrecido	EX 27%, B 62%, R 11%.	100%

Fuente: Esta Investigación.

El anterior cuadro resume los principales hallazgos de las 26 encuestas aplicadas a los clientes actuales de la agencia de aduanas Techcomex, entre los principales resultados están que un 58% de los clientes ha utilizado los servicios de la empresa por mas de 3 años, así mismo el 58% de los clientes considera que el servicio es bueno, en tanto un 46% considera que el tramite de importación se realiza en un rango de tiempo de 8 horas hábiles.

Además se pudo identificar que las motivaciones que conllevaron a solicitar los servicios de la agencia de aduanas Techcomex son el servicio integral en donde se encuentra la agilidad y rapidez del trámite de importación así mismo como el precio y el 46 % de los clientes lo consideraron de esa manera.

En lo que se refiere a la atención al cliente el 58% de los clientes entrevistados consideraron la atención o servicio al cliente como buena, con respecto a las falencias un 77% de los clientes consideran que no hay falencias en gerencia, un 42% considera que no hay falencias en el área de comercio exterior, y un 73% considera que no hay falencias en el área del VUCE como las áreas mas importantes de la agencia de aduanas Techcomex.

En cuanto a las etapas en donde se presentan mayores inconvenientes un 39% de los clientes encuestados considera que los problemas o inconvenientes están en la digitación de los documentos para el trámite de importación, en lo que se refiere a la información en cuanto al proceso de importación el 62% de los clientes encuestados considero que no se da información sobre el estado de la importación.

En lo que concierne a la infraestructura un 62% de los clientes encuestados considera que la infraestructura no esta acorde con los servicios que presta la agencia de aduanas Techcomex y por ende es viable realizar una restructuración de las áreas de agencia Techcomex.

En lo que respecta a la competencia un 35% de los clientes encuestados también solicita los servicios de la agencia de Aduanas Aduanar, un 27% solicita servicios de la Agencia de aduanas Roldan y un 23% solicita los servicios de la agencia de Aduanas Merco, sin embargo el 62% de los clientes encuestados siempre solicita los servicios de Techcomex.

Finalmente se pudo establecer que el 62% de los clientes encuestados considero que el servicio integral prestado por la agencia de Aduanas Techcomex es bueno en tanto que el 27% lo considero como excelente.

5. PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO OFRECIDO POR LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX NIVEL 1

Como propuesta de mejoramiento en primera instancia se plantea el diseño de una planilla de tiempos y movimientos en cada etapa del proceso de importación, la planilla se la realizo con base en la matriz de logística de exportación de Proexport actualización 2012 y con los nuevos términos de negociación internacional, cabe resaltar que el ejemplo que se presenta a continuación es una importación real de sabanas gestionado por la Agencia de Aduanas Techcomex desde la ciudad de Quito en Ecuador hasta la ciudad de Bogotá Colombia con la respectiva lista de chequeo y todos los pasos de un transito internacional que se presentan en esta negociación binacional.

Cuadro 27. Matriz de costos de importación.

INFORMACIÓN BÁSICA DEL PRODUCTO	I	PRODUCTO: Nombre Técnico o Comercial	Sabanas Estampadas
	II	POSICIÓN ARANCELARIA (PAÍS EXPORTADOR)	6302220000
		POSICIÓN ARANCELARIA (PAÍS IMPORTADOR)	6302220000
	III	UNIDAD COMERCIAL DE VENTA	Fardos
	IV	VALOR EX-WORKS POR UNIDAD COMERCIAL	Ex work
V	EMPAQUE DIMENSIONES	Fardos	
INFORMACIÓN BÁSICA DEL EMBARQUE	VI	ORIGEN: / PAÍS - PUNTO DE CARGUE - PUERTO DE EMBARQUE	Quito-Ecuador
	VII	DESTINO / PAÍS - PUERTO DE DESEMBARQUE - ENTREGA Puertos en Países de Destino	Bogotá- Colombia
	VIII	PESO TOTAL KG/TON	7.415
	IX	UNIDAD DE CARGA	Fardos
	X	UNIDADES COMERCIALES POR UNIDAD DE CARGA	4880
	XI	VOLUMEN TOTAL EMBARQUE CM3 - M3	
OTRA INFORMACIÓN DE IMPORTANCIA	XII	TERMINO DE VENTA (INCOTERM)	
	XIII	FORMA DE PAGO Y TIEMPO	
	XIV	TIPO DE CAMBIO UTILIZADO	1950

Fuente: <http://www.proexport.com.co>. Esta Investigación.

Cuadro 28. Impuestos. Tasas y Gravámenes

IMPUESTOS EN DESTINO	
GRAVAMEN	0.00
IVA	0.16
OTROS IMPUESTOS	0,0
OTROS	0,0
SUMATORIA IMPUESTOS	0.16

Fuente: <http://www.proexport.com.co>. Esta Investigación.

Cuadro 29. Convenciones de Tiempos y Movimientos

Símbolo	Movimiento
	Operación
	Inspección
	Actividad Combinada Inspección y Operación
	Transporte
	Almacenamiento
	Retrazos

Fuente: Esta Investigación.

Cuadro 30. Planilla de Tiempos y Movimientos

CONCEPTO COSTOS EXPORTACIÓN		TERRESTRE			Movimiento	
		Costo Unitario	Costo Total	TIEMPO (DÍAS)		
PAIS EXPORTADOR ECUADOR	A	VALOR EXW	10,41	50.797,00	0,02	
		Costos Directos				
	1	EMPAQUE	0,04	200,00	0,02	○
	2	EMBALAJE	0,02	100,00	0,02	◻
	3	UNITARIZACIÓN	0,02	100,00	0,02	◻
	4	MANIPULEO LOCAL EXPORTADOR	0,02	100,00	0,02	○
	5	DOCUMENTACIÓN	0,01	30,00	0,02	◻
	6	TRANSPORTE (HASTA PUNTO DE EMBARQUE)	0,01	50,00	0,02	➔
	7	ALMACENAMIENTO INTERMEDIO	0,00	0,00	0,03	◁
	8	MANIPUELO PREEMBARQUE	0,00	0,00	-	○
	9	MANIPUELO EMBARQUE	0,05	250,00	0,02	○
	10	SEGURO	0,03	150,00	0,01	○
	11	BANCARIO	0,02	100,00	0,01	○
	12	AGENTES	0,03	155,63	0,01	◻
	Costos Indirectos					
13	ADMINISTRATIVOS - Costo Indirecto	0,00	2,50	0,01	○	
14	CAPITAL-INVENTARIO	0,00	4,16	0,01	◻	
	COSTO DE LA DFI PAIS EXPORTADOR	0,25	1.242,29		◻	
B	VALOR : FCA.No Incluye Embarque	10,61	51.789,29	0,24	◻	
C	VALOR : DAP*		N/A		◻	
D	VALOR : FAS No Incluye Embarque	10,61	51.789,29	0,22	◻	
E	VALOR : FOB	10,66	52.039,29	0,24	◻	
TRÁNSITO INTERNACIONAL	1	TRANSPORTE INTERNACIONAL	0,20	1.000,00	0,05	➔
	F	VALOR CFR	10,87	53.039,29	0,29	◻
	G	VALOR CPT	10,87	53.041,08	0,29	◻
	1	SEGURO INTERNACIONAL	0,08	371,28	0,02	○

PAIS IMPORTADOR COLOMBIA	H	VALOR CIF	10,94	53.410,57	0,29	□
	I	VALOR CIP	10,95	53.412,36	0,29	□
	1	MANIPUELO DE DESEMBARQUE	0,05	250,00	0,03	○
		Costos indirectos				
	2	CAPITAL-INVENTARIO	0,00	1,79	0,03	□
		COSTO DE LA DFI EN TRANSITO INTERNACIONAL	0,59	2.865,36		□
	C	VALOR DAP** No Incluye Desembarque	10,95	53.412,36	0,29	□
	J	VALOR DAT	11,00	53.662,36	0,35	□
	1	TRANSPORTE LUGAR CONVENIDO COMPRADOR	0,20	1.000,00	1,70	↗
	2	ALMACENAMIENTO	0,04	200,00	0,03	▽
	3	SEGURO	0,08	384,04	0,01	○
	C	VALOR DAP***	11,32	55.246,39	2,09	□
	1	DOCUMENTACION	0,03	150,00	0,02	D
2	ADUANEROS (IMPUESTOS)	0,22	1.068,21	0,02	D	
3	AGENTES	0,02	120,00	0,03	D	
4	BANCARIO	0,03	150,00	0,02	○	
	Costos indirectos					
5	CAPITAL-INVENTARIO	0,01	34,61	0,02	○	
	COSTO DE LA DFI PAIS IMPORTADOR	1,22	5.972,21		□	
K	VALOR DDP TOTAL	11,63	56.769,21	2,50	□	

Fuente: Esta Investigación.

La propuesta consiste en seguir cada una de las convenciones con el fin de identificar cada operación y determinar el tiempo limite en que se debe incurrir en cada operación a fin de obtener una eficiencia en el tramite de importación desde que sale la mercancía del país exportador en este caso Ecuador al país importador Colombia, es así como al final se obtiene un tiempo de 2,50 días como limite máximo para la importación de sabanas de Quito a Bogotá, de esta manera obteniendo eficiencia en tiempo por cada etapa en el proceso de importación y agenciamiento aduanero donde interviene la agencia Techcomex Ltda., nivel 1.

Además con la realización de la planilla de tiempos y movimientos se pudo establecer cada uno de los valores de negociación internacional incluyendo los términos actuales como son el valor DAT, DAP que son los términos de entrega en terminal de carga, hasta el termino DDP que es el ultimo termino dentro de la cadena de distribución física internacional DFI, con sus respectivos valores tanto unitarios como totales para la mercancía a importar.

Teniendo en cuenta las anteriores circunstancias y para dar solución a las falencias detectadas dentro de la presente investigación en cuanto al proceso de importación se hizo necesaria la creación de un correo electrónico como buzón de mensajes que permite agilizar la llegada de los documentos necesarios para realizar la importación o nacionalización de mercancías en donde se dará inicio al siguiente cronograma.

El agente de aduanas del exportador enviará a través del correo los siguientes documentos:

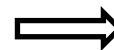
AGENTE DE ADUANAS EXPORTADOR

DOCUMENTOS

- ✓ Factura comercial
- ✓ Certificado de origen
- ✓ Ficha técnica
- ✓ Vistos buenos Vo Bo
- ✓ Lista de empaque



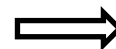
AGENTE DE CARGA INTERNACIONAL



DOCUMENTOS

- ✓ Carta porte y manifiesto de carga internacional.

AGENCIA DE ADUANAS
la declaración



autoridad aduanera.

Realización de
de importación ante la

El proceso anterior permitirá realizar una declaración de importación anticipada lo cual se oficializará cuando la mercancía se encuentre en el depósito o en la almacenadora, este proceso reducirá el tiempo del trámite como mínimo en ocho horas.

El comercio electrónico aplicado a los procesos de nacionalización de mercancías se debe entender como una estrategia fundamental en la disminución de tiempo y también de papeles, tendencia que se está fomentando en el mundo entero

además de por conceptos ecológicos, pues el reemplazo por transmisión electrónica brinda grandes ventajas por costos y obviamente por tiempo.

La optimización de este proceso a implementar en la agencia de aduanas Techcomex Ltda., nivel 1 de la zona de frontera se simplifica al uso de los Tic's tecnologías de la información y la comunicación, simplificación de documentos y la facilitación de los procedimientos, con el único objetivo de contar con los requisitos en tiempo real, pues, la entrega de datos por medios electrónicos y su intercambio se convierte en el siglo XXI en una exigencia, debido a que el uso de la transferencia electrónica hace posible la eficiencia en los procesos aduaneros, además de que existe el reto para el empresario de ofrecer más y mejores servicios en un mundo globalizado siendo más efectivos, competitivos y obteniendo mayor rentabilidad.

6. DISEÑO DEL PLAN OPERATIVO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EN LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX

El plan operativo se lo diseñó teniendo en cuenta los resultados de la investigación de los clientes actuales de la agencia de aduanas Techcomex, donde se identificó las principales falencias de las áreas operativas de la agencia, además para la elaboración de este plan de acción se tuvo en cuenta las falencias identificadas en el diagrama del proceso de importación en donde incurre la agencia de aduanas, entre las estrategias más representativas del plan de acción están, mejorar la imagen de la empresa e incrementar el número de clientes, alcanzar la eficiencia en la operación a través del mejoramiento del servicio, mantener un contacto directo con la autoridad aduanera y más específicamente con el centro de servicios aduaneros CESA, con el objetivo de alcanzar la excelencia en el servicio.

Cuadro 31. Plan Operativo Agencia Techcomex.

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA. NIVEL 1						
OBJETIVO	ESTRATEGIA	TACTICA.	TIEMPO	RESPONSABLE	META	INDICADOR
Mejorar la imagen corporativa de la empresa en el entorno regional brindando un servicio de calidad.	Mejorar cada paso en el proceso con el propósito de incrementar la eficiencia en el servicio con la contratación de personal calificado.	Contratar personal capacitado y experimentado para desarrollar tareas específicas del proceso de importación.	Periodo continuo.	Gerente Techcomex Ltda. Nivel 1.	Contratar 5 personas con la experiencia y el conocimiento necesario para desarrollar las actividades del proceso de importación.	# De contrataciones realizadas 3 (60%). # Total de personal a contratar 5 (100%).
Alcanzar una mayor eficiencia en cada una de las tareas	Desarrollar en la empresa talleres sobre nueva normatividad y casos específicos que se presenten durante el desarrollo de la	Realizar Talleres de Normatividad.	12 meses, 1 taller por mes.	Gerente Techcomex Ltda. Nivel 1.	Realizar 12 talleres en el año.	# De talleres y charlas desarrolladas 18 (75%)

inherentes del proceso de importación.	actividad de agenciamiento.	Charlas de casos específicos.		Jefe de área de importaciones.	Programar 12 charlas al año.	# De talleres y charlas programados 24 (100%)
Alcanzar la excelencia por medio de una buena comunicación entre los actores del ejercicio.	Realizar conversatorios interdependencias con el propósito de comunicar falencias detectadas y acciones de mejoramiento.	Conversatorios Inter-dependencias.	12 meses, 1 conversatorio cada 2 meses.	Gerente Techcomex. Jefe de área. Auxiliares. Secretaria.	Ejecutar un total de 6 conversatorios al año.	# De conversatorios realizados 6 (100%) # De conversatorios propuestos 6 (100%)
Direccionar la agencia hacia la prestación de un buen servicio.	Realizar conversatorios con los usuarios para aclarar dudas y formular propuestas de trabajo.	Conversatorio, charlas, encuestas contacto permanente con los usuarios.	12 meses, 1 conversatorio y evaluación del servicio cada 2 meses.	Auxiliares de área de importaciones.	Desarrollar 6 conversatorios o en el año.	# De conversatorios realizados 4 (67%) # De conversatorios propuestos 6 (100%)
OBJETIVO	ESTRATEGIA	TACTICA	TIEMPO	RESPONSABLE		INDICADOR
Alcanzar la excelencia en la operación.	Desarrollar actividades que permitan obtener soluciones concretas para la plena ejecución del proceso.	Mesas de trabajo dentro de la agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.	12 meses, una mesa de trabajo cada 3 meses.	Gerente Techcomex Ltda. Nivel 1.	Elaborar 4 mesas de trabajo al año.	# De mesas de trabajo realizados 4 (100%) # De mesas de trabajo planteadas en el años 4 (100%)
Brindar un mejor servicio relacionado con la información solicitada por clientes.	Asistir a seminarios relacionados con materia aduanera con el objetivo de mejorar el servicio.	Establecer procesos de retroalimentación con la autoridad aduanera a fin de mejorar el servicio.	Periodo continuo.	Gerente Techcomex Equipo de trabajo.	Asistir a 4 seminarios en el año.	# De seminarios presenciados 1 (25%) # De seminarios planteados 4 (100%)
Alcanzar la eficiencia integral en el servicio de agenciamiento aduanero específicamente en el área de importaciones	Mantener un contacto permanente con autoridades aduaneras DIAN.	Contacto directo con funcionarios de la DIAN a fin de ser más eficiente y cometer el menor número de infracciones aduaneras.	Seguimientos periódicos	Gerente Techcomex Equipo de trabajo Área de comercio Exterior Impo/Expo.	Asistir 4 capacitaciones en el año por parte de la autoridad aduanera.	# De capacitaciones 4 (100%) # De capacitaciones brindadas por la DIAN 4 (100%).

Fuente: Esta Investigación.

CONCLUSIONES

El diseño del plan de mejoramiento permitió delinear las principales estrategias que debe poner en práctica la agencia de aduanas Techcomex Ltda., a fin de la alcanzar la eficiencia en la operación y la excelencia en el servicio de agenciamiento aduanero específicamente en el área de importaciones en la zona de frontera.

Se realizó un análisis de las principales opiniones y precepciones de los clientes actuales de la agencia de aduanas con respecto al servicio de agenciamiento prestado a través del estudio de las encuestas aplicadas se logró identificar las principales falencias en las cuales incurre la agencia de aduanas Techcomex el cual se ve plasmado en un diagrama en donde se estipulo las etapas y donde ocurren las falencias de los procesos de nacionalización de mercancías.

se logró realizar el diagnóstico de las áreas internas de la agencia de aduanas Techcomex Ltda obteniendo como resultado que la compañía se encuentra en un nivel fuerte y competitivo a nivel de sus áreas, así mismo se identificó los factores claves de éxito como sus principales debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades.

En el plan operativo se pudo establecer estrategias y tácticas de acuerdo a los resultados de la investigación que se aplicó entre los clientes actuales de la agencia de aduanas con el objetivo de mejorar el servicio en todos los aspectos y de esa manera alcanzar la eficiencia en el servicio integral ya que la agencia de aduanas cuenta con un talento humano idóneo y afín al comercio internacional con gran trayectoria en este campo lo cual permite dar soluciones a los problemas que se presentan dentro de los trámites de nacionalización de mercancías.

El trabajo propuesto permitió el diseño de un plan de mejoramiento que a su vez aumento la eficiencia en los procesos de trámite de importación en el área de comercio exterior de la agencia de aduanas Techcomex nivel 1 Ltda.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la aplicación de la planilla de tiempos y movimientos en los procesos de importación y nacionalización de mercancías con el objetivo de alcanzar el mejoramiento y la eficiencia en el área de comercio exterior de la agencia de aduanas Techcomex.

Se recomienda el establecimiento del plan operativo con el objetivo de superar las falencias que se presentan en los procesos de importación que realiza la agencia de aduanas Techcomex de la ciudad de Ipiales.

Se recomienda continuar realizando análisis de las diferentes opiniones y percepciones de los clientes actuales y potenciales de la agencia de aduanas con el objetivo de realizar procesos de retroalimentación así mismo como de identificación de falencias que se puedan presentar en las labores del agenciamiento aduanero de mercancías.

Se recomienda aplicar las estrategias delineadas en el plan operativo para el incremento en el número de clientes de la agencia de aduanas a fin de ampliar sus oportunidades y de realizar nuevos contactos comerciales en el mercado.

Se recomienda realizar importaciones anticipadas previo arribo del medio de transporte al territorio aduanero colombiano TAN, mediante el envío de los documentos por el agente de carga internacional del exportador por medios magnéticos, con el fin de agilizar la nacionalización de las mercancías.

La aplicación de una buena estrategia de promoción y publicidad representa importantes alternativas de crecimiento y desarrollo por tanto se recomienda que la empresa establezca una planeación de publicidad para que se reconozca más a nivel regional y nacional permitiendo de esa manera su posicionamiento y penetración en el mercado de servicios de agenciamiento.

Se recomienda asistir a los seminarios de capacitación aduanera ofrecidos por la dirección de impuestos y aduanas nacionales con el fin de actualizarse en la normatividad y disminuir el número de infracciones aduaneras en los procesos de nacionalización de mercancías evitando de esa manera las multas innecesarias.

BIBLIOGRAFÍA

ANDERSON, Arturo, Diccionario de Economía y Negocios, Editorial Escasa CACPE S.A. Publicación 2002.

ARCINIEGAS, H. (1998): estudio de la caracterización logística en Colombia. Mesa sectorial del SENA.

AVENDAÑO G. 2003: logística del comercio internacional. En: Zona logística.

CHRISTOPHER, m 1994: logística y abastecimiento. Editorial Folio. Madrid.

COS, Jordi Pau Y Ricardo De Navascués 1998.” MANUAL DE LOGISTICA INTEGRAL” Editorial Díaz de Santos, S.A. Madrid.

CUSGUEN OLARTE Eduardo, Editorial Leyer, Evasión y Contrabando 2004.

ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO, Decreto 2685 de 1999 y Resolución 4240, Actualización 2010 2011, Leguis Editores S.A.

LOPEZ. M. S. 2004: la logística internacional en España.

MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo, “Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación” tercera edición, Mc Graw Hill, 2001.

QUINTERO, I.C. 1997: administración de la logística de comercio internacional en la ciudad de Manizales. Tesis Universidad Nacional de Colombia. Manizales.

NETGRAFÍA

www.aduanasylogistica.com
www.altavista.com
www.aladuana.com.co
www.aladi.org
www.banrep.gov.co
www.dane.gov.co
www.dian.gov.co
www.fla.com.co
www.gestiopolis.com
www.geocities.com
www.gobernar.gov.co
www.mincomercio.gov.co
www.proexport.gov.co
www.techcomex.com.co
www.omc.com/convenio de Kioto
www.vuce.gov.co
www.wto.org.indexp.htm

ANEXOS

Anexo A. Carta Porte

COMUNIDAD ANDINA					CARTA DE PORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA (CPIC)																								
					EC 002199																								
1. Denominación o razón social del transportista Autorizado  TRANSORIENTE LTDA. <small>CARGA, COMBUSTIBLE, ENCOMIENDAS A TODO EL PAIS</small> <small>OFICINA PRINCIPAL: CALLE 17 No. 4-52 BARRIO FATIMA, QUITO, TEL: 7731853</small> <small>SUCURRAL CALI: VIA VUMBO CENCAR BLOQUE A3 LOCAL 103 TELEFONOS: 887238</small> <small>SUCURRAL IPIALES: AV. PANAMERICANA No. 8-18 BARRIO CHAMPAGNAT TELEFAX: 773878</small>					5. Notificar a: SIA TECHCOMEX LTDA CALLE 17 N° 4-52 TELF. 7731853 IPIALES COLOMBIA																								
2. Nombre y Dirección del remitente LENCAJES & MODA PARA EL HOGAR BARRIO SAN CARLOS CALLE JERICO LOTE 12 QUITO ECUADOR R.U.C. 1792132819001					6. Lugar, país y fecha en que el transportista recibe las mercancías. QUITO ECUADOR, 27 DE AGOSTO DEL 2009																								
3. Nombre y Dirección del destinatario CALLE 15 N° 7-10 IPIALES COLOMBIA N.J.T. 900.264.205-0					7. Lugar, país y fecha de embarque de las mercancías. QUITO ECUADOR, 27 DE AGOSTO DEL 2009																								
4. Nombre y Dirección del consignatario BODEGAS ATEMCO LTDA. PANAMERICANA NORTE 5 A ESTE 95, BARRIO LOS CHILCOS IPIALES COLOMBIA					8. Lugar, país y fecha convenida para la entrega de las mercancías IPIALES COLOMBIA																								
9. Condiciones de transporte y condiciones de pago 3720 0 9 0 0 0 0 1 2 1 5 1 * 31 AUG 2009																													
10. Cantidad y clase de bultos		11. Marcas y Números de los bultos		12. Descripción corriente de la naturaleza de las mercancías (indicar si son peligrosas)					13. PESO EN KILOGRAMOS																				
88 BULTOS CONTENIENDO 4.880 UNIDADES				SABANAS ESTAMPADAS DE 2 Y DE 2 1/2 PLAZAS SABANAS LISA LLANA CON ENCAJE DE 2 PLAZAS CUBRECAMAS DE 2 PLAZAS ESTAMPADA VARIOS COLORES, MARCA LOLY DE FIBRA SINTETICA O ARTIFICIAL...ROPA DE CAMA CUBRECAMAS LOS CUERPOS ADJUNTO ECUATORIANA NIT 81400169 28 AGO 2009 VIII DISTRITO ZONA PRIMARIA					Neto: 445.65 Bruto: *445.65 03 SEP 2009 3720 0 9 0 0 0 0 1 2 1 5 2 * 31 AUG 2009 3720 0 9 0 0 0 0 1 1 2 9 5 * 03 SEP 2009 3720 0 9 0 0 0 0 1 2 1 5 6 * 31 SEP 2009 3720 0 9 0 0 0 0 1 2 1 9 8 * 03 SEP 2009 Precio de las mercancías (INCOTERMS 2000) y tipo de Moneda: USD. 50.797,20																				
17. GASTOS A PAGAR					21. Instrucciones al transportista																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Monto a Cargo Remitente</th> <th>Tipo de Moneda</th> <th>Monto a Cargo Destinatario</th> <th>Tipo de Moneda</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor del flete</td> <td></td> <td></td> <td>220,00</td> <td>USD</td> </tr> <tr> <td>Otros Gastos Suplementarios</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td></td> <td></td> <td>220,00</td> <td>USD</td> </tr> </tbody> </table>					Concepto	Monto a Cargo Remitente	Tipo de Moneda	Monto a Cargo Destinatario	Tipo de Moneda	Valor del flete			220,00	USD	Otros Gastos Suplementarios					TOTAL			220,00	USD	03 SEP 2009 REGIMEN 61 El suscrito al hacerse cargo de las mercancías, se obliga a cumplir las disposiciones de las normas que conforman el ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina, en particular con la Decisión 399 y su Reglamento 558. En el Reverse de esta CPIC con hoja separada el transportista autorizado podrá establecer cláusulas generales o particulares de contratación del servicio de transporte.				
Concepto	Monto a Cargo Remitente	Tipo de Moneda	Monto a Cargo Destinatario	Tipo de Moneda																									
Valor del flete			220,00	USD																									
Otros Gastos Suplementarios																													
TOTAL			220,00	USD																									
18. Documentos recibidos del remitente FACT. COM. 001-001-0000104					22. Observaciones del transportista REGIMEN 61 																								
19. Lugar, país y fecha de emisión QUITO ECUADOR, 27 DE AGOSTO DEL 2009					23. Nombre, firma y sello del transportista autorizado, su representante o agente.  TRANSORIENTE LIMITADA JOHN W. RODRIGUEZ REPRESENTANTE REGIONAL IPIALES - COLOMBIA																								
20. Nombre y firma del remitente o su representante o agente AGENTE DE ADUANAS TEL: 2881887, 2884030																													

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

Anexo B. Manifiesto de Carga Internacional MCI

MANIFIESTO DE CARGA INTERNACIONAL (MCI)					
EC No. 021308					
IDENTIFICACION DEL TRANSPORTISTA AUTORIZADO					
<p>1. Denominación o Razón Social y dirección del Transportista autorizado</p> <div style="text-align: center;"> <p>TRANSORIENTE LTDA. CARGA, COMBUSTIBLE, ENCOMIENDAS A TODO EL PAIS</p> <p><small>OFICINA PRINCIPAL: CALLE 17 No. 12-29 BARRIO FATIMA TELEFAX (0) 7212927 TEL: 721 2073 CEL: 315 5815483 PASTO</small></p> <p><small>SUCURSAL CALI: VIA YUMBO CENCAR BLOQUE A3 LOCAL 103 TELEFONOS: 6667258 6667259 CALI</small></p> <p><small>SUCURSAL IPIALES: AV. PANAMERICANA No. 8-18 BARRIO CHAMPAGNAT TELEFAX: 7736756</small></p> </div>	<p>2. Certificado de idoneidad No. CI-CO-179-2002</p> <p>3. Permiso de Prestación de Servicios No. DIR-P.P.S.EC-0068-2003</p>				
IDENTIFICACION DEL VEHICULO O HABILITADO (CAMION O TRACTO CAMION)					
4. Marca CHEVROLET	5. Año de Fabricación 2002	6. Placa y País CAE-110 ECUADOR	7. Número de serie de chasis JALFVR32P23000025		
IDENTIFICACION DE LA UNIDAD DE CARGA (REMOLQUE O SEMI-REMOLQUE)					
9. Marca N/A	10. Año de Fabricación N/A	11. Placa y País N/A	12. Otro N/A		
IDENTIFICACION DE LA TRIPULACION					
13. CONDUCTOR PRINCIPAL: Nombres y Apellidos ERNESTO MORILLO		18. CONDUCTOR AUXILIAR: Nombres y Apellidos NO TIENE			
14. Documento de Identidad No. 040062441-7	15. Nacionalidad ECUATORIANO	19. Documento de Identidad No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	20. Nacionalidad XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
16. Licencia de Conducir No. 040062441-7	17. Licencia de Tripulante Terrestre No. XXXXXXXXXX	21. Licencia de Conducir No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX	22. Libreta de Tripulante Terrestre No. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		
DATOS SOBRE LA CARGA					
23. Lugar y País de Carga QUITO ECUADOR		24. Lugar y País de Descarga IPIALES COLOMBIA			
25. NATURALEZA DE LA CARGA <input type="checkbox"/> Peligroso <input type="checkbox"/> Sustancia Química o precursora <input type="checkbox"/> C. Perecible <input type="checkbox"/> D. Otra (especificar) ROPA DE CAMA					
26. Números de identificación de los contenedores y su capacidad (indicar si son de 20 o 40 pies u otra). 03 SEP 2009		27. Número (s) de los precintos aduaneros			
28. No. CPIC	29. Descripción de las mercancías	30. Cantidad de los bultos	31. Clase y marcas de los bultos	32. Peso en kilogramos	33. Volumen en m ³ u otra cantidad de medida
372009000012152	31 AUG 2009 SABANAS ESTAMPADAS DE 1/2 Y 2 1/2 PLAZAS SABANA LIZA LLANA CON ENCAJE DE 2 PLAZAS CUBRECAMAS DE 2 PLAZAS ESTAMPADA VARIOS COLORES, MARCA LOLY DE FIBRA SINTETICA O ARTIFICIAL, ROPA DE CAMA LOS DEMAS.....CUBRECAMAS 372009000011295* 03 SEP 2009 REMITENTE: 372009000012156* DESTINATARIO: 372009000012156* BODEGA: 03 SEP 2009	86 BULTOS 4 Bultos 28	86 BULTOS CONTENEDORES ADUANEROS 4 Bultos 28 AGO 2009	7.445,65 7.415,00	
34. Precio de las Mercancías (INCITERES) y/o valor FOB 372009000011298*		TOTAL		7.445,65	7.415,00
35. Observaciones de la Aduana de Partida 03 SEP 2009		37. Aduana (s) de Cruce de Fronteras TULCAN ECUADOR	38. Aduana de Destino IPIALES COLOMBIA		
36. Firma y Sello de la autoridad que interviene en la Aduana de Partida		<p>El suscrito al hacerse cargo de las mercancías, se obliga a cumplir las disposiciones de las normas que conforman el ordenamiento jurídico de la Comunidad Andina, de manera particular con la Decisión 399 y su Reglamento, en la presente Capacidad de Transporte Internacional por Carretera.</p> <div style="text-align: center;"> </div>			
40. Fecha de emisión AGOSTO 27 / 2009		39. Nombre, firma y sello del transportista autorizado o su representante			

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

Anexo C. Certificado de Origen

N.1180010486

CERTIFICADO DE ORIGEN
ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INTEGRACIÓN
ASSOCIACAO LATINO-AMERICANA DE INTEGRACAO

PAIS EXPORTADOR: ECUADOR

PAIS IMPORTADOR: COLOMBIA

Nº de Orden	NALADISA	DENOMINACION DE LAS MERCADERIAS
1	6302220000	-- De fibras sintéticas o artificiales Juego de sábanas de 2 plazas estampada varios colores marca Loly composición 50% poliéster 50% algodón tejido plano.
2	6302220000	-- De fibras sintéticas o artificiales Juego de sábanas de 2 1/2 plazas estampada varios colores marca Loly composición 50% poliéster 50% algodón tejido plano
3	6302320000	-- De fibras sintéticas o artificiales Juego de sábanas de 2 plazas lisa llana con encaje varios colores marca Loly composición 50% poliéster 50% algodón tejido plano
4	9404900000	- Los demás Cubrecama de 2 plazas estampada varios colores marca Loly composición 50% poliéster 50% algodón tejido plano.

DECLARAMOS que las mercaderías indicadas en el presente formulario, correspondientes a la Factura Comercial N. 104 cumplen con lo establecido en las normas de origen del Acuerdo (2) CARTAGENA de conformidad con el siguiente desglose:

N. de Orden (1)	NORMAS (3)
1	Decision 416 de la Comunidad Andina. Capitulo II. Artículo II. Literal e)
2	Decision 416 de la Comunidad Andina. Capitulo II. Artículo II. Literal e)
3	Decision 416 de la Comunidad Andina. Capitulo II. Artículo II. Literal e)
4	Decision 416 de la Comunidad Andina. Capitulo II. Artículo II. Literal e)

LENCAJES Y MODA PARA EL HOGAR S.A.

FECHA: 19 de Agosto de 2009

Razón Social, Sello y firma del exportador o productor

.....
Firma Autorizada
Firma

372009000012151* 31 AUG 2009

OBSERVACIONES:

372009000011297* 03 SEP 2009

372009000012152* 31 AUG 2009

372009000011295* 03 SEP 2009

a los 2009-08-26	<p>CERTIFICACION DE ORIGEN</p> <p>certifico la veracidad de la presente declaración, que sello y firmo en la ciudad de Quito</p> <p style="font-size: 1.2em;">372009000012156* 31 SEP 2009</p> <p style="font-size: 1.2em;">372009000011298* 03 SEP 2009</p>	<p>FEDEXPAR</p> <p><i>Paulina Beltrán</i></p> <p>Lcda. Paulina Beltrán</p> <p>TECNICO COMERCIO EXTERIOR</p> <p>Nombre, sello y firma Entidad Certificadora</p>
------------------	--	--

Notas:

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

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

Anexo D. Cotización de Seguro



ace seguros

ACE Seguros S.A.
Cil. 72 No. 10-51 p. 6,7,8
A.A. 29782
Bogotá, Colombia

Tels: (571) 319 0300
(571) 319 0400
Fax: (571) 319 0304
(571) 319 0408
www.ace-ina.com

CERTIFICACION

COTIZACION DE SEGURO DE TRANSPORTE DE MERCANCIAS

DESPACHADOR:	LENCAJES Y MODA	3720 09 00 00 12 15 1 *
IMPORTADOR:	MERCOANDES LTDA.	31 AUG 2009
DIRECCION Y CIUDAD:	CALLE 15 No. 7-10	3720 09 00 00 11 29 7 *
NIT:	900,264,205-0	03 SEP 2009
TRAYECTO:	QUITO (ECUADOR) - IPIALES (COLOMBIA)	3720 09 00 00 12 15 2 *
CLASE DE MERCANCIA:	JUEGO DE SABANAS LOLY	31 AUG 2009
PESO BRUTO:	7,445,7 KLS	3720 09 00 00 11 29 5 *
PESO NETO:	7,415 KLS	03 SEP 2009
VALOR DESPACHO:	USD\$ 50,797,20	3720 09 00 00 12 15 6 *
AMPAROS:	AMPARO BASICO	31 SEP 2009
FECHA:	19 DE AGOSTO 2009	3720 09 00 00 11 29 8 *
FACTURA No:	0000104	03 SEP 2009
TASA A APLICAR:	0,5%	

NOTA: Este documento no implica aceptación de riesgo ni otorga cobertura. 03 SEP 2009



LUIS FERNANDO CAICEDO ERASO
GERENTE
AGENCIA LUIS FERNANDO CAICEDO Y CIA LTDA

NIT: 860.026.518-6

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

Anexo E. Certificado de Industria Y Comercio

Industria y Comercio
SUPERINTENDENCIA

Radicación : 9-11976-1-0 Fecha: 2009-02-23 10:51:55
Trámite : 340 FABRICANTES
Evento :
Actuación : 330 COMUNICACIÓN
Destinatario : MERCOANDES LTDA

Bogotá
3024

Señores
MERCOANDES LTDA
CALLE 15 No. 7-10
IPIALES
NARIÑO
Asunto: Radicación: 9 11976

3720 09 00 00 12 15 1 *

31 AUG 2009

3720 09 00 00 11 29 7 *

03 SEP 2009

3720 09 00 00 12 15 2 *

27 AUG 2009

Atentamente informamos que su solicitud de actualización de registro ha sido procesada satisfactoriamente y se le ha otorgado el número 14159 con los siguientes datos:

NTCCO/ REGLAMENTO TÉCNICO: Resolución 1264 de junio 26 de 2007. Reglamento técnico de rotulado

PRODUCTO : Confecciones textiles

Adicionalmente nos permitimos informarle que el mencionado registro no constituye una certificación de conformidad con alguna norma técnica colombiana oficial, ni es garantía del cumplimiento de las condiciones de calidad e idoneidad de los productos o servicios suministrados por la compañía registrada, así como tampoco demuestra la condición de organismo acreditado dentro del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

Este registro no tiene costo. La información suministrada a esta Superintendencia deberá actualizarse de acuerdo a lo establecido en el Título IV, Capítulo Primero, numeral 1.4 de la Circular Única de esta Entidad. Para actualización o modificación del registro puede ingresar a la página web y actualizar los datos.

Atentamente,


GERMÁN YAIR GARCIA GONZALEZ

Jefe Grupo Control de Reglamentos Técnicos y Metrología legal

Al contestar favor indique el número de radicación consignado en el sticker

Sede Centro: Carrera 19 No. 27-00 Piso 2, 5, 7 y 10
Sede CAN: Cra 60 No. 26-55 Int 2 PBX: 3620040
Fax: 3 02 26 95 3 50 02 20. Línea 016000 9 10165
Web: www.sic.gov.co e-mail: info@sic.gov.co
Bogotá D.C. - Colombia

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

Anexo F. Mandato



MERCOANDES LTDA

NIT. 900.264.205-0

Calle 15 # 7-10 Piso 2 / Ipiales - Nariño

372009000012156* 372009000012151*
31 AUG 2009 31 AUG 2009

Señores:
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN
ATN UNIDAD ADMINISTRATIVA
03 SEP 2009

REF. MANDATO ESPECÍFICO 372009000011297*
31 AUG 2009

Yo, **EDISON YOBANY MORALES RODRIGUEZ**, mayor de edad, vecino de la ciudad de Ipiales- Nariño, identificado con cedula de ciudadanía N° 5.269.423 de la ciudad de Ipiales- Nariño, en mi calidad de propietario de la firma **MERCOANDES LTDA** con NIT. 900264205-0 con domicilio comercial en la ciudad de Ipiales, por medio del presente confiero mandato a la firma de Agencia de Aduanas **TECHCOMEX LTDA NIVEL 1**. Con NIT **860.046.228-0**, código 0198 para que actuase como declarante en el proceso de nacionalización, firma de documentos y demás tramites pertinentes ante esa dependencia, de la mercancía ingresada al ampara de la carta porte N° ECOO2199

La firma de **AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1**. Se compromete expresamente a responder para que con el demandante y en prueba fiel compromiso suscribe conmigo el presente mandato en la ciudad de Ipiales, a los 27 días del mes de Agosto de dos mil nueve (2009)

Mandante: **COMERCIALIZADORA MERCOANDES**
EDISON YOBANY MORALES RODRIGUEZ
Cedula de ciudadanía N° 5.269.423 de Ipiales
GERENTE PROPIETARIO



techcomex
NIT 860.046.228.0
IPIALES

Mandatario: **AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1.**
HUGO CORAL

CALLE 15 N° 7-10 TEL 7255701 IPIALES

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

Anexo G. Factura Comercial

 <p style="font-size: small;">VENTA AL POR MAYOR DE ROPA BLANCA</p>	Dirección: Barrio San Carlos, calle Jericó Lote 12 y Betania * Telf.: 022 865-352 Quito - Ecuador	FACTURA COMERCIAL DE EXPORTACION S001-001 Nº 0000104 RUC. 1792132819001 / AUT. SRI. 1107057696		
NOMBRE DEL COMPRADOR Y/O CONSIGNATARIO: MERCOANDES LTDA Fue Nº:				
NIT: 9002642050 FECHA: 19 de AGOSTO DE 2009				
FORMA DE PAGO: 02. CREDITO 90 DIAS				
EMBALAJE: FUNDAS DE POLIETILENO Y SACOS DE POLIPROPILENO				
DIRECCION: CALLE 15 No. 7-10 CIUDAD: IPIALES TELEFONO: 7255701 PAIS: COLOMBIA				
Nº BULTOS: 86 VIA DE EMBARQUE: TERRESTRE PESO NETO (RL): 7415 Kg PUERTO DE EMBARQUE: QUITO PESO BRUTO (RL): 7445.7 Kg PUERTO DE DESTINO: IPIALES PAIS DE ORIGEN: ECUADOR PAIS DE PROCEDENCIA:				
POSICION ARANCEL	DESCRIPCION	CANTIDAD	V. UNIT.	VALOR TOTAL
63.02.22.00.	JUEGO DE SABANAS DE 2 PLAZAS ESTAMPADA VARIOS COLORES MARCA LOLY COMP 50% POLI 50% ALGODON TEJIDO PLANO	4020	10.5	42210
		37 20 0 9 0 0 0 0		12 15 1 *
63.02.22.00.	JUEGO DE SABANAS DE 2 1/2 PLAZAS ESTAMPADA VARIOS COLORES MARCA LOLY COMP 50% POLI 50% ALGODON TEJIDO PLANO	420	10.75	4515
		37 20 0 9 0 0 0 0		1 1 2 9 7 *
63.02.32.00.0	JUEGO DE SABANAS DE 2 PLAZAS LISA LLANA CON ENCAJE VARIOS COLORES MARCA LOLY COMP 50% POLI 50% ALGODON TEJIDO PLANO	300	7.47	2241
		37 20 0 9 0 0 0 0		1 2 1 5 2 *
94.04.90.00	CUBRECAMA DE 2 PLAZAS ESTAMPADA VARIOS COLORES MARCA COMPOSICION 50% POLIESTER 50% ALGODON TEJIDO PLANO	140	13.08	1831.2
		37 20 0 9 0 0 0 0		0 1 1 2 9 5 *
	TOTAL BULTOS: 86			13 7 2 0 0 9 0 0 0 0
	TOTAL UNIDADES: 4880			1 2 1 5 6 *
	TERMINOS DE NEGOCIACION:			37 20 0 9 0 0 0 0
	FCA QUITO			0 1 1 2 9 8 *
Declaro bajo la gravedad de juramento que las cantidades, precios y todos los datos constantes en esta factura son reales y verdaderos.				VALOR TOTAL FOB USD 50797.20
LENCAJES Y MODA PARA EL HOGAR S.A.				SUBTOTAL
				DESCUENTO
Firma Autorizada				TOTAL IVA 0 %
Firma Cliente				TOTAL IVA 12 %
Zaldumbide Pinto Maria Patricia Imprenta Offset Jorgito RUC: 1708360563001 No. Autorización 1340 Fecha de impresión 04/06/2009 Del 101 al 106 EMISION VALIDA HASTA: 09 - 2009				TOTAL USD 50797.20

Zaldumbide Pinto Maria Patricia Imprenta Offset Jorgito RUC: 1708360563001 No. Autorización 1340
 Fecha de impresión 04/06/2009 Del 101 al 106 EMISION VALIDA HASTA: 09 - 2009


Original Blanco: Adquiriente / 1ra. Copia Blanca: Emisor
 2da., 3ra. Copias Blancas, Copia Verde, Copia Amarilla, Copia Rosada: Sin Valor Trib.

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

Anexo I. Planilla de Recepción

		Planilla de recepción				1314	
1. Año: 2 0 0 9		2. Concepto: 1		4. Número de formulario: 13148001085216			
Espacio reservado para la DIAN		 					
(415)7707212489984(8020) 0013148001085216							
Datos del receptor de la carga							
20. Tipo de documento: 1 0	18. Número de Identificación Tributaria (NIT): 8 3 7 0 0 0 2 5 2	6.DV: 6	11. Razón Social: ALMACENAMIENTOS TEMPORALES DE MERCANCIAS DEL COMERCIO EXTERIOR LTDA ATEMCO				
Datos Generales							
24. No. de formato anterior: 0	25. Administración: 1051097	1 0	26. No. formato salida mercancías zona primaria: 11787501220721	27. Depósito zona/franja:			
Datos de vehículo y unidades de carga							
34. Total peso bruto (Kg) recibidos: 7410		35. Total No. Bustos recibidos: 86		37. Cantidad de registros: 1			
36. Observaciones:							
<p>3720 09 00 00 12 15 1 * 31 AUG 2009</p> <p>3720 09 00 00 11 2 9 7 * 03 SEP 2009</p> <p>3720 09 00 00 12 15 2 * 31 AUG 2009</p> <p>3720 09 00 00 11 2 9 5 * 03 SEP 2009</p> <p>3720 09 00 00 12 15 6 * 31 SEP 2009</p> <p>3720 09 00 00 11 2 9 8 * 03 SEP 2009</p>							
Firma de quien suscribe el documento:							
 Orlando Xijes Jefe de Bodega ATEMCO LTDA. Identificación: 25043530							
100. Tipo doc: 1003. No. Identificación:		1004. DV:					
101. Representación: 95356		95356					
102. Organización: 95356		95356					
						997. Fecha expedición: 2 0 0 9 - 0 8 - 2 8 / 1 8 : 0 8 : 3 2	

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

		Planilla de recepción				1314	
Espacio reservado para la DIAN 				Página de Hoja No. 2 4. Número de formulario  (415)7707212489984(8020) 001314800108521 6			
Datos documentos de transporte recibido							
38. No. Formato		39. No. Documento transporte		40. Fecha			
11667016337559		EC002199		20 09 08 2017			
41. Peso en Kg. remitido		42. Peso en Kg. recibido		43. Exceso \$		44. Defecto \$	
7445.65		7410		0		0	
45. Cantidad de bultos remitido		46. Cantidad de bultos recibido		47. Sobrante		48. Faltante	
86		86		0		0	
49. Observaciones		47. Sobrante		48. Faltante		54. No. Manifiesto	
MENOS 35.65 KILOS. 86 BTS CON SABANAS VARIAS REFERENCIAS Y COLORES.		0		0			
51. Ultima planilla ?		Cód.		52. Dato manifestado		53. Justificación	
38. No. Formato		39. No. Documento transporte		40. Fecha			
41. Peso en Kg. remitido		42. Peso en Kg. recibido		43. Exceso \$		44. Defecto \$	
45. Cantidad de bultos remitido		46. Cantidad de bultos recibido		47. Sobrante		48. Faltante	
49. Observaciones		47. Sobrante		48. Faltante		54. No. Manifiesto	
51. Ultima planilla ?		Cód.		52. Dato manifestado		53. Justificación	
38. No. Formato		39. No. Documento transporte		40. Fecha			
41. Peso en Kg. remitido		42. Peso en Kg. recibido		43. Exceso \$		44. Defecto \$	
45. Cantidad de bultos remitido		46. Cantidad de bultos recibido		47. Sobrante		48. Faltante	
49. Observaciones		47. Sobrante		48. Faltante		54. No. Manifiesto	
51. Ultima planilla ?		Cód.		52. Dato manifestado		53. Justificación	
38. No. Formato		39. No. Documento transporte		40. Fecha			
41. Peso en Kg. remitido		42. Peso en Kg. recibido		43. Exceso \$		44. Defecto \$	
45. Cantidad de bultos remitido		46. Cantidad de bultos recibido		47. Sobrante		48. Faltante	
49. Observaciones		47. Sobrante		48. Faltante		54. No. Manifiesto	
51. Ultima planilla ?		Cód.		52. Dato manifestado		53. Justificación	

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

Anexo J. Declaración de Importación

REPUBLICA DE COLOMBIA DIAN <small>DIAGNÓSTICO Y ANÁLISIS DE RIESGO</small>		Declaración de Importación		Privada	500																																																						
1. Año 2009				4. Número de formulario 372009000012151-7																																																							
Espacio reservado para la DIAN (antes de diligenciar este formulario leer cuidadosamente las instrucciones)																																																											
5. Número de Identificación Tributaria (NIT) 800264205		6. D.V. 0		11. Apellidos y nombres o Razón Social MERCOANDES LIMITADA																																																							
13. Dirección CL 15 7 10		15. Teléfono 7255701		16. Cod. Dpto. 52	17. Cod. Ciudad Municipio 356																																																						
24. Número de Identificación Tributaria (NIT) 860046228		25. DV 0		28. Razón social del declarante autorizado AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA NIVEL 1																																																							
29. Número documento de identificación 13017723		30. Apellidos y nombres CORAL OSEJO HUGO ARMANDO		27. Tipo sueldo 26	26. Cod. sueldo 0198																																																						
31. Clase Importador 02	32. Tipo declaración Inicial	33. Cod. 1	34. No Formulario Anterior XXXXXXXXXXXXXX	35. Año - Mes - Día XXXX - XX - XX	36. Cod. Admón. XX																																																						
40. Cod. lugar ingreso de las mercancías BD		41. Cod. Depósito 18001	42. Manifiesto de carga No. 116575000718541	43. Año - Mes - Día 2009 - 08 - 28	44. Documento de transporte No. EC002199																																																						
46. Nombre exportador o proveedor en el exterior LENCAJES & MODA PARA EL HOGAR				47. Cuentas QUITO	48. Cod. País Exportador 239																																																						
48. Dirección exportador o proveedor en el exterior BARRIO SAN CARLOS CALLE JERICO LOTE 12 Y BETANIA				49. E-mail 022865352																																																							
51. No. de factura S001-001 0000104	52. Año - Mes - Día 2009 - 08 - 19	53. Cod. país procedencia 239	54. Cod. Modo Transporte 3	55. Código de Bandera 239	56. Cod. Dpto. destino 0																																																						
57. Empresa transportadora TRANSPORTE DE CARGA COMBUSTIBLES Y ENCOMIENDA				58. Tasa de cambio \$ vs. 2,043 66																																																							
59. Subpartida arancelaria S 6302220000	60. Cod. Complementario XX	61. Cod. Modalidad XX	62. Cod. Modalidad C100	63. No. cuetas o meses XX	64. Valor cuota USD XXXX																																																						
65. Forma de pago de la importación 01		66. Tipo de importación 01	67. Cod. país compra 239	68. Peso bruto kgs. 6.599 50	69. Peso neto kgs. 6.574 83																																																						
76. Valor FOB USD 46,725 00		79. Valor fletes USD 189 30		73. Código embalaje PK	74. No. bultos 74																																																						
80. Valor Seguros USD 233 63		81. Valor Otros Gastos USD 0 00		75. Subpartidas 1	76. Cod. unidad comercial U																																																						
82. Gastos de fletes, seguros y otros gastos USD 422 93		83. Ajuste valor USD 0 00		77. Cambio de div. 4.440 00																																																							
84. Valor aduana USD 47,147 93		85. Código registro X	86. Número XXXXXXXXXX	78. Total a pagar con esta declaración (\$) 15,417 000																																																							
87. Cod. idioma 99	88. Año XXXX	89. Programa No. XXXXXXXXXX	90. Cod. Interno del Producto 0	79. Total Liquidado (USD) 0																																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 8pt;"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>%</th> <th>Base</th> <th>Total Liquidado (\$)</th> <th>Total a pagar con esta declaración (\$)</th> <th>Total Liquidado (USD)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Arancel</td> <td>0 00</td> <td>96,353,867</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>I.V.A.</td> <td>16 00</td> <td>96,353,867</td> <td>15,417,000</td> <td>15,417,000</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Retención</td> <td>0 00</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Derechos Compensatorios</td> <td>0 00</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Derechos Antidumping</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Bancion</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Rescate</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> <td>15,417 000</td> <td>15,417 000</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>						Concepto	%	Base	Total Liquidado (\$)	Total a pagar con esta declaración (\$)	Total Liquidado (USD)	Arancel	0 00	96,353,867	0	0	0	I.V.A.	16 00	96,353,867	15,417,000	15,417,000	0	Retención	0 00	0	0	0	0	Derechos Compensatorios	0 00	0	0	0	0	Derechos Antidumping	0	0	0	0	0	Bancion	0	0	0	0	0	Rescate	0	0	0	0	0	Total			15,417 000	15,417 000	0
Concepto	%	Base	Total Liquidado (\$)	Total a pagar con esta declaración (\$)	Total Liquidado (USD)																																																						
Arancel	0 00	96,353,867	0	0	0																																																						
I.V.A.	16 00	96,353,867	15,417,000	15,417,000	0																																																						
Retención	0 00	0	0	0	0																																																						
Derechos Compensatorios	0 00	0	0	0	0																																																						
Derechos Antidumping	0	0	0	0	0																																																						
Bancion	0	0	0	0	0																																																						
Rescate	0	0	0	0	0																																																						
Total			15,417 000	15,417 000	0																																																						
91. Descripción de las mercancías (No incluya la descripción de las mercancías a importar con lo señalado en el arancel de aduanas en la subpartida arancelaria - Incluye marcas, señales y otros) (Si el campo es insuficiente, continúe al respecto de este formulario) ROPA DE CAMA, JUEGO DE SABANAS ESTAMPADAS TEJIDO PLANO DE 2 PLAZAS MEDIDAS APROXIMADAS, PLANA: 1.80MTS X 2.44MTS ELASTICA 1.80MTS X 2.50 MTS FUNDAS 0.48MTS X 0.79 MTS. SON 4020 UNIDADES EN 67 BULTOS. JUEGO DE SABANAS ESTAMPADAS TEJIDO PLANO DE 2 PLAZAS Y MEDIA MEDIDAS APROXIMADAS PLANA: 2.10MTS X 2.44 MTS ELASTICA 2.10MTS X 2.50 MTS FUNDAS 0.48 MTS X 0.79 MTS SON 420 UNIDADES EN 7 BULTOS. COMPOSICION 50% POLIESTER 50% ALGODON PEINADO MARCA LOLY VARIOS COLORES Y DISEÑOS UNIDAD COMERCIAL UNIDADES. CUMPLIMOS CON EL REGLAMENTO TECNICO No. 14159 SEGUN RESOLUCION 1950 DE JULIO 17 DE 2009 EMITIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.																																																											
127. Valor pagos anteriores: 0		128. Recibo oficial de pago anterior No.: XXXXXXXXXXXXXXXXXX		129. Fecha: XXXX XX XX																																																							
130. Espacio reservado DIAN - Actuación aduanera ACTA 372009000012151		131. Espacio reservado uso exclusivo Ministerio de Relaciones Exteriores		132. No. Adaptación declaración 372009000012151																																																							
134. Levante No. 372009000012151		135. Fecha 2009-09-03		133. Fecha: 2009 08 31																																																							
Firma declarante 		99/ Espacio exclusivo para el sello de la entidad recaudadora (Fecha efectiva de la transacción)		136. Nombre Hugo Armando Osejo																																																							
				137. C.C. No. 7310246170																																																							
Fecha de Impresión: 2009-08-31 18:08:34				980. Pago Total \$ 15,417,000																																																							

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

Anexo K. Declaración Andina de Valor

Estampada


 REPUBLICA DE COLOMBIA DIAN Dirección de Aduanas y Migración Económica	Declaración Andina del Valor	 Módulo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado	560
1. Año: 2009		4. Número de formulario: 56070388922 1	
El contrabando es contra todos			
Lea cuidadosamente las instrucciones			
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 900264205		6. DV: 0	
11. Razón social: MERCOSANDES LIMITADA			
24. Cód. Dirección seccional: 325		25. No. Declaración de importación: 372009000012151	
26. Fecha: 2009 08 31		27. Tipo declaración de importación: 1	
28. Cód. Nivel comercial comprador: 1		29. Especifique:	
30. Cód. Condición Vendedor: 011		31. Especifique:	
32. Resolución No.:		33. Fecha:	
34. Cód. Tipo resolución:		35. Cód. Naturaleza transacción:	
36. Cód. Forma de envío:		37. Condiciones de entrega: FCA	
38. Lugar: QUITO		39. Cód. País procedencia: 239	
40. Factura No.: 8001-001 0000104		41. Fecha: 2009 08 19	
42. Tipo contrato o documento:		43. Número contrato u otro documento:	
44. Fecha:		45. Valor del contrato u otro documento: 50,797,20	
46. Valor FOB total:		47. Cód. Moneda: USD	
48. Tipo de cambio:		49. Fecha:	
50. Cód. Moneda:		51. Tipo de cambio:	
52. Fecha:		53. Cód. Moneda:	
54. Tipo de cambio:		55. Fecha:	
56. Existe intermediación? <input checked="" type="checkbox"/> No			
57. Cód. Tipo intermedio:			
58. Especifique:			
59. Primer apellido:		60. Segundo apellido:	
61. Primer nombre:		62. Otros nombres:	
63. Razón social:			
64. Dirección:		65. Ciudad:	
66. Cód. País:		67. Nombre comercial:	
68. Marca comercial:		69. Tipo:	
70. Clase:		71. Modelo:	
Descripción de la mercancía:			
72. Referencia:		73. Cód. Estado:	
74. Año fabricación:		75. Otras características:	
76. Cantidad:		77. Unid. Clal:	
78. Precio FOB unitario USD:		79. Existen restricciones?	
80. Cód. Tipo restricción:		81. Existen condiciones o contraprestaciones?	
82. Cód. Tipo condición o contraprestación:		83. Especifique:	
84. Puede determinarse?		85. Existen cánones y derechos de licencia?	
86. Existen reversiones al vendedor?		87. Existe vinculación entre comprador y vendedor?	
88. Cód. Tipo vinculación:		89. Incluye la vinculación en el precio?	
90. Existen valores criterio?		91. Declaración de importación:	
92. Fecha:		93. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
94. USD:		95. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
96. USD:		97. USD:	
98. USD:		99. USD:	
100. USD:		101. USD:	
102. USD:		103. USD:	
104. USD:		105. USD:	
106. USD:		107. USD:	
108. USD:		109. USD:	
110. USD:		111. USD:	
112. USD:		113. USD:	
114. Lugar de importación: 2037		115. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
116. USD:		117. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
118. USD:		119. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
120. USD:		121. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
122. USD:		123. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
124. USD:		125. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
126. USD:		127. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
128. USD:		129. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
130. USD:		131. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
132. USD:		133. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
134. Valor de transacción declarado:		135. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
136. Algunos de los importes declarados en las casillas 99, 111 y 113 tiene carácter provisional?		137. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
138. USD:		139. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
140. USD:		141. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
142. USD:		143. Valor moneda de facturación distinta al dólar:	
137. Número de Identificación Tributaria (NIT): 13017723			
138. D.V.:			
139. Primer apellido:		140. Segundo apellido:	
141. Primer nombre:		142. Otros nombres:	
Firma declarante: HUGO ARMANDO			
Agencia de Aduanas techcomex ltda Nivel 1 NIT: 800-044-228-0 IPIALES			
997. Fecha de expedición: 2009 08 31			

- Original: Declarante -

20094160048922 PRECIO MAXIMO DE VENTA AL PUBLICO \$6.000


FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

Focaje



REPUBLICA DE COLOMBIA
DIAN
Departamento Administrativo de Aduanas y Aranceles

Declaración Andina del Valor



ANUECA
Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado

560

1. Año **2009** 4. Número de formulario **560703888923 7**

El contrabando es contra todos

Lea cuidadosamente las instrucciones

5. Número de Identificación Tributaria (NIT) **9002642050** 6. DV **0**

7. Primer apellido _____ 8. Segundo apellido _____ 9. Primer nombre _____ 10. Otros nombres _____

11. Razón social
MERCOANDES LIMITADA

24. Cód. Dirección seccional **37** 25. No. Declaración de importación **37200900012152** 26. Fecha **2009 08 31** 27. Tipo declaración de importación **1**

28. Cód. Nivel comercial comprador **1** 29. Especifique _____ 30. Cód. Condición Vendedor **101** 31. Especifique _____ 32. Resolución No. _____ 33. Fecha _____

34. Cód. Tipo resolución _____ 35. Cód. Naturaleza transacción **11** 36. Cód. Forma de envío **2** 37. Condiciones de entrega **FCA** 38. Lugar **QUITO** 39. Cód. País procedencia **239** 40. Factura No. **8001-001 0000104** 41. Fecha **2009 08 19**

42. Tipo contrato u documento _____ 43. Número contrato u otro documento _____ 44. Fecha _____ 45. Valor del contrato u otro documento _____ 46. Valor FOB total **50.797,20**

47. Cód. Moneda **USD** 48. Tipo de cambio _____ 49. Fecha _____ 50. Cód. Moneda _____ 51. Tipo de cambio _____ 52. Fecha _____ 53. Cód. Moneda _____ 54. Tipo de cambio _____ 55. Fecha _____

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

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

Descripción de la mercancía		67. Nombre comercial	68. Marca comercial	69. Tipo	70. Clase	71. Modelo
1	SABANAS CON ENCAJE		LOLV			
2						
3						

Item	72. Referencia	73. Cód. Estado	74. Año fabricación	75. Otras características	76. Cantidad	77. Unid. Cial.	78. Precio FOB unitario USD
1	SABANAS LISA LLANA 2 PLAZAS	1		50% POLIESTER Y 50% ALGODON	300	U	7,47
2							
3							

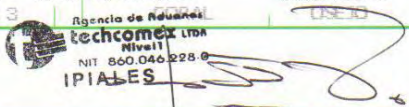
Requisitos		79. Existen restricciones?	80. Cód. Tipo restricción	81. Existen condiciones o contraprestaciones?	82. Cód. Tipo condición	83. Especifique	84. Puede determinarse?	85. Existen cánones y derechos de licencia?
		N		N				N

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

Determinación del valor		Valor moneda de facturación distinta al dólar	USD	Determinación del valor		Valor moneda de facturación distinta al dólar	USD
Precio neto según factura	93	0,00	2.241,00	Gastos de transporte, manejo y entrega en el exterior hasta el lugar de embarque	115	0,00	0,00
Pagos indirectos, descuentos retroactivos u otros	95	0,00	0,00	Gastos de transporte desde el lugar de embarque hasta el lugar de importación	117	0,00	12,79
Precio pagado o por pagar			2.241,00	Gastos de carga, descarga y manipulación	119	0,00	0,00
Comisiones, corretajes, excepto las comisiones de compra	98	0,00	0,00	Seguro	121	0,00	11,21
Envases y embalajes	100	0,00	0,00	Total adiciones			24,00
Prestaciones en materias primas y otros	102	0,00	0,00	Gastos de entrega posteriores a la importación	124	0,00	0,00
Prestaciones en herramientas, matrices, moldes, etc.	104	0,00	0,00	Gastos de construcción, armado, instalación, montaje, mantenimiento y asistencia técnica, realizados después de la importación	126	0,00	0,00
Prestaciones en insumos y otros	106	0,00	0,00	Derechos de aduana y otros impuestos	128	0,00	0,00
Prestaciones en ingeniería, creación, planos, otros	108	0,00	0,00	Intereses	130	0,00	0,00
Cánones y derechos de licencia (regalías)	110	0,00	0,00	Otros gastos	132	0,00	0,00
Producto de la reventa, cesión o utilización posterior, que revierta al vendedor de manera directa o indirecta	112	0,00	0,00	Total deducciones			0,00
114. Lugar de importación 2037				Valor de transacción declarado			2.265,00

136. Algunos de los importes declarados en las casillas 99, 111 y 113 tiene carácter provisional? **N**

137. Número de Identificación Tributaria (NIT) **13017723** 138. D.V. _____ 139. Primer apellido **Agencia de Aduanas Techcomex Ltd** 140. Segundo apellido **IPIALES** 141. Primer nombre **HUGO** 142. Otros nombres **ARMANDO**


Firma declarante 

997. Fecha de expedición **2009 08 31**

2009416 0048923 PRECIO MAXIMO DE VENTA AL PUBLICO \$6.000


FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

CUBRECAMA



REPUBLICA DE COLOMBIA
DIAN
Departamento de Aduanas y Muestreo Comercial

Declaración Andina del Valor



Modelo Único de Ingreso, Servicio y Control Automatizado


560

1. Año **2009**

El contrabando es contra todos

Lea cuidadosamente las instrucciones

4. Número de formulario **560703888924 4**



(415)7707212489984(8020) 560703888924 4

5. Número de Identificación Tributaria (NIT) **90002542050**

11. Razón social
MERCOANDES LIMITADA

6. DV **0**

7. Primer apellido

8. Segundo apellido

9. Primer nombre

10. Otros nombres

24. Cód. Dirección seccional **37**

28. Cód. Nivel comercial comprador **1**

34. Cód. Tipo resolución

42. Tipo contrato o documento

47. Cód. Moneda **USD**

56. Existe intermediación? **N**

63. Razón social

25. No. Declaración de importación **37200900012156**

29. Especifique

35. Cód. Naturaleza transacción

43. Número contrato u otro documento

48. Tipo de cambio

57. Cód. Tipo intermediario

58. Especifique

30. Cód. Condición Vendedor **01**

36. Cód. Forma de envío **2**

37. Condiciones de entrega **FCA**

50. Cód. Moneda

59. Primer apellido

60. Segundo apellido

61. Primer nombre

62. Otros nombres

64. Dirección

65. Ciudad

66. Cód. País

26. Fecha **2009 08 31**

31. Especifique

32. Resolución No.

33. Fecha

39. Cód. País procedencia **239**

40. Factura No. **5001-001 0000104**

41. Fecha **2009 08 19**

44. Fecha

45. Valor del contrato u otro documento

46. Valor FOB total **50.797,20**

51. Tipo de cambio

52. Fecha

53. Cód. Moneda

54. Tipo de cambio

55. Fecha

67. Nombre comercial **CUBRECAMA ESTAMPADA**

68. Marca comercial **LOLY**

69. Tipo

70. Clase

71. Modelo

72. Referencia

73. Cód. Estado

74. Año fabricación

75. Otras características

76. Cantidad

77. Unid. Cial.

78. Precio FOB unitario USD

79. Existen restricciones?

80. Cód. Tipo restricción

81. Existen condiciones o contraprestaciones?

82. Cód. Tipo condición o contraprestación

83. Especifique

84. Puede determinarse?

85. Existen cánones y derechos de licencia?

86. Existen reversiones al vendedor?

87. Existe vinculación entre comprador y vendedor?

88. Cód. Tipo vinculación

89. Influye la vinculación en el precio?

90. Existen valores criterio?

91. Declaración de importación No.

92. Fecha

Determinación del valor	Valor moneda de facturación distinta al dólar		USD		Determinación del valor	Valor moneda de facturación distinta al dólar		USD	
Precio neto según factura	93	0,00	94	1.831,20	Gastos de transporte, manejo y entrega en el exterior hasta el lugar de embarque	115	0,00	116	0,00
Pagos indirectos, descuentos retroactivos u otros	95	0,00	96	0,00	Gastos de transporte desde el lugar de embarque hasta el lugar de importación	117	0,00	118	17,91
Precio pagado o por pagar			97	1.831,20	Gastos de carga, descarga y manipulación	119	0,00	120	0,00
Comisiones, corretajes, excepto las comisiones de compra	98	0,00	99	0,00	Seguro	121	0,00	122	9,16
Envases y embalajes	100	0,00	101	0,00	Total adiciones			123	27,07
Prestaciones en materias primas y otros	102	0,00	103	0,00	Gastos de entrega posteriores a la importación	124	0,00	125	0,00
Prestaciones en herramientas, matrices, moldes, etc.	104	0,00	105	0,00	Gastos de construcción, armado, instalación, montaje, mantenimiento y asistencia técnica, realizados después de la importación.	126	0,00	127	0,00
Prestaciones en insumos y otros	106	0,00	107	0,00	Derechos de aduana y otros impuestos	128	0,00	129	0,00
Prestaciones en ingeniería, creación, planos, otros	108	0,00	109	0,00	Intereses	130	0,00	131	0,00
Cánones y derechos de licencia (regalías)	110	0,00	111	0,00	Otros gastos	132	0,00	133	0,00
Producto de la reventa, cesión o utilización posterior, que revierta al vendedor de manera directa o indirecta	112	0,00	113	0,00	Total deducciones		0,00	134	0,00
114. Lugar de importación 2037					Valor de transacción declarado			135	1.858,27

137. Número de Identificación Tributaria (NIT) **1301772**

Firma declarante


138. D.V. **0**

139. Primer apellido **ARMANDO**

140. Segundo apellido **ARMANDO**

141. Primer nombre **HUGO**

142. Otros nombres




Agencia de Aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1
NIT 800.046.228-0
IPIALES

997. Fecha de expedición **2009 08 31**

2009416 0048924 PRECIO MAXIMO DE VENTA AL PUBLICO \$6.000

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

HOJA No.1/2



ACTA DE INSPECCIÓN
No. 372009000002702

1. LUGAR
ATEMCO
ALMACENAMIENTOS TE
2. FECHA EN QUE SE SELECCIONÓ LA
DECLARACION PARA INSPECCION
2009-09-02 09:40:20
3. NOMBRES Y APELLIDOS
4. CÉDULA CIUDADANÍA
73102761

De conformidad con lo establecido en el decreto 2685 99, Resolución Reglamentaria 4240 00, mediante el presente auto se confirma a los funcionarios:

Hernando Ignacio Puento Maldon

5. Para que adelanten la "Inspección previa al Levante de la Mercancía", correspondiente a la Declaración de Importación

No. 07888260128138 (Ver Motivos de Inspección) Documentos Soporte

6. DOCUMENTO DE TRANSPORTE: EC002199 7. NÚMERO MANIFIESTO: 116575000718541 8. FECHA: 2009/08/28

DECLARANTE: AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA 10. NIT.: 860046228-0

99. Nombre: NIVEL 1 IMPORTADOR 10. NIT.: 860046228-0

11. Nombre: MERCOANDES LIMITADA 12. NIT.: 900264205-0

CAUSALES PARA RECHAZAR EL LEVANTE DE MERCANCIAS POR SER PRESENTADA LA DECLARACIÓN:
NO CONFORME CON LO DECLARADO:

13.1. Errores u omisiones parciales (seriales, números de identificación)

13.2. Controversia de Valor

13.3. Errores en Subpartida Arancelaria, Tarifas, Tasa de Cambio, Sanciones, Operaciones Aritméticas, Modalidad y Tratamiento Preferencial

13.4. Errores u omisiones en la Descripción que impiden la Individualización de las Mercancías

13.5. Valor inferior al Precio Oficial

13.6. No aporta el(los) documento(s) soporte(s)

13.7. Mercancía no está amparada por el Certificado de Origen

NO DECLARADO:

13.8. Mercancía superior en Cantidad o diferente a las Declaradas

13.9. Otros (¿Cuál?)

14. OBSERVACIONES AL (LOS) ÍTEM(S):

15. CAUSALES PARA APREHENDER LA MERCANCÍA:

16. VALOR CIF DECLARADO: US\$2,265.00 17. VALOR TRIBUTOS PAGADOS: \$741,000.00 18. SANCIONES PAGADAS: \$0.00

19. DECLARACIÓN DE VALOR: No.: SIN

20. CERTIFICADO DE INSPECCIÓN: No.: SIN

21. PROCEDE LEVANTE	<input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	LEV. PARCIAL	<input type="checkbox"/> NO PRESENCIA	<input type="checkbox"/> TOMA MUESTRAS	<input type="checkbox"/> REQ.ESP. ADUANERO
22. LEVANTE	DEL ITEM 1	PESO (Kg): 450.33	CANTIDAD (Unidades Com): 300		
23. NO PROCEDE	DEL ITEM 1	PESO (Kg): 0	CANTIDAD (Unidades Com): 0		
24. APREHENSIÓN	DEL ITEM 1	PESO (Kg): 0	CANTIDAD (Unidades Com): 0		

25. JUSTIFICACIÓN: NUMERAL 3 ARTICULO 128 DEL DECRETO 2685 DE 1999

26. INSPECCIÓN FINALIZADA EN LA FECHA: Año: 2009 Mes: 9 Día: 3 Hora: 10 Min: 13

27. OBSERVACIONES - Ver Hoja 2

28. NOMBRES Y APELLIDOS JEFE DE BODEGA: Orlando Yopez 29. CÉDULA CIUDADANÍA: 87710240

30. ACOMPAÑAMIENTO DE 31. NOMBRES Y APELLIDOS OBSERVADOR: OBSERVADOR

32. CÉDULA CIUDADANÍA: 0

No. Levante Asignado: 672009000011295

INSPECTOR 1: [Firma] INSPECTOR 2: [Firma]

DECLARANTE: 3

Agencia de Aduanas techcomex ltda NIVEL 1 NIT: 860046228-0

Orlando Yopez Jefe de Bodega


372009000012152*

31 AUG 2009

372009000011295*
03 SEP 2009

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

HOJA No. 1/2



DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

ACTA DE INSPECCIÓN
No. 37200900002704

1. LUGAR
ATEMCO
ALMACENAMIENTOS TE
2. FECHA EN QUE SE SELECCIONÓ LA
DECLARACIÓN PARA INSPECCIÓN
2009-09-02 09:42:15

De conformidad con lo establecido en el decreto 2685-99, Resolución Reglamentaria 4240-00, mediante el presente auto se comisiona a los funcionarios:

3. NOMBRES Y APELLIDOS
Hernando Ignacio Puente Maldon 4. CÉDULA CIUDADANÍA
73102761

5. Para que adelanten la "Inspección previa al Levante de la Mercancia", correspondiente a la Declaración de Importación

No.: 07888260128145 (Ver Motivos de Inspección) Documentos Soporte

6. DOCUMENTO DE TRANSPORTE
EC002199 7. NUMERO MANIFIESTO
116575000718541 8. FECHA
2009/08/28

DECLARANTE
09. Nombre: AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA 10. NIT.: 860046228-0
NIVEL 1
IMPORTADOR

11. Nombre: MERCOANDES LIMITADA 12. NIT.: 900264205-0
CAUSALES PARA RECHAZAR EL LEVANTE DE MERCANCIAS POR SER PRESENTADA LA DECLARACION:
NO CONFORME CON LO DECLARADO:

13.1. Errores u omisiones parciales (seriales, números de identificación)
13.2. Controversia de Valor
13.3. Errores en Subpartida Arancelaria, Tarifas, Tasa de Cambio, Sanciones, Operaciones Aritméticas, Modalidad y Tratamiento Preferencial
13.4. Errores u omisiones en la Descripción que impiden la Individualización de las Mercancías
13.5. Valor inferior al Precio Oficial
13.6. No aporta el(los) documento(s) soporte(s)
13.7. Mercancía no está amparada por el Certificado de Origen
NO DECLARADO:
13.8. Mercancía superior en Cantidad o diferente a las Declaradas
13.9. Otros (¿Cuál?)

14. OBSERVACIONES AL (LOS) ITEM(S):
15. CAUSALES PARA APREHENDER LA MERCANCIA:

16. VALOR CIF DECLARADO: \$1,858.27 17. VALOR TRIBUTOS PAGADOS: \$608,000.00 18. SANCIONES PAGADAS: \$0.00
19. DECLARACIÓN DE VALOR: No.: SIN
20. CERTIFICADO DE INSPECCIÓN: No.: SIN

21. PROCEDE LEVANTE:	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="checkbox"/> LEV. PARCIAL	<input type="checkbox"/> NO PRESENCIA	<input type="checkbox"/> TOMA MUESTRAS	<input type="checkbox"/> REQ.ESP. ADUANERO
22. LEVANTE DEL ITEM 1			PESO (Kg): 360.17		CANTIDAD (Unidades Com): 140	
23. NO PROCEDE DEL ITEM 1			PESO (Kg): 0		CANTIDAD (Unidades Com): 0	
24. APREHENSION DEL ITEM 1			PESO (Kg): 0		CANTIDAD (Unidades Com): 0	

25. JUSTIFICACIÓN: NUMERAL 3 ARTICULO 128 DEL DECETO 2685 DE 1999


26. INSPECCIÓN FINALIZADA EN LA FECHA: Año: 2009 Mes: 9 Día: 3 Hora: 10 Min: 36

27. OBSERVACIONES: Ver Hoja 2
28. NOMBRES Y APELLIDOS JEFE DE BODEGA
Orlando Yepez 29. CÉDULA CIUDADANÍA
87710240

30. ACOMPAÑAMIENTO DE 31. NOMBRES Y APELLIDOS OBSERVADOR
OBSERVADOR
 SI NO
No. Levante Asignado: 372009000011298

INSPECTOR 2

32. CÉDULA CIUDADANÍA
0



Agencia de Aduanas
techcomex LTDA
NIT 860.046.228-0
PELARA ES

Orlando Yepez
Jefe de Bodega
ATEMCO LTDA

FUENTE: Agencia de aduanas Techcomex Ltda. Nivel 1.

Anexo M. Encuesta



UNIVERSIDAD DE NARIÑO FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO

Objetivo: Esta encuesta tiene como objetivo identificar las principales percepciones de los clientes actuales de la agencia de aduanas techcomex nivel 1 con respecto al servicio de agenciamiento aduanero con el fin de diseñar un plan de mejoramiento en el área de importaciones..

CUESTIONARIO

1. Cuánto tiempo lleva trabajando con LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA. Nivel 1.
 - a) Menos de 1 año _____
 - b) De 1 a 3 años _____
 - c) Más de 3 años _____

2. Como califica el servicio de agenciamiento aduanero, en cuanto al proceso de importación que presta LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA. Nivel 1.
 - a) Muy bueno _____
 - b) Bueno _____
 - c) Regular _____
 - d) Malo _____
 - e) Muy malo _____

3. El personal de la agencia se tarda en realizar el trámite de nacionalización de mercancía en el tiempo previsto (8 horas hábiles).
 - a) Siempre _____
 - b) Casi siempre _____
 - c) A veces _____
 - d) Casi nunca _____
 - e) Nunca _____

4. Trabaja con LA AGENCIA DE ADUANAS TECHCOMEX LTDA. Nivel 1 por: (puede marcar más de una opción)
 - a) Agilidad y rapidez _____

- b) Precio asequible _____
- c) Servicio integral _____
- d) Atención al cliente _____
- e) Otra _____

Cual: _____

5. La atención prestada por el personal de LA AGENCIA TECHCOMEX LTDA. Nivel 1 es:

- a) Muy bueno _____
- b) Bueno _____
- c) Regular _____
- d) Malo _____
- e) Muy malo _____

6. En qué áreas de LA AGENCIA DE TECHCOMEX LTDA. Nivel 1 encuentra falencias, califique de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente.

- a) Gerencia 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____
- b) Comercio exterior 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____
- c) VUCE 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____
- d) Contabilidad 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____
- e) Secretaria 1 _____ 2 _____ 3 _____ 4 _____ 5 _____

7. Cuáles son los principales problemas que se presentan al momento de nacionalizar un tipo de mercancía:

- a) Recepción de documentos _____
- b) Almacenamiento de mercancía _____
- c) Revisión de documentos _____
- d) Digitación _____
- e) Despacho _____
- f) Otra _____

Cual: _____

8. ¿Recibe información oportuna sobre el estado de su trámite de importación?

- a) Si _____
- b) No _____

9. Piensa que la agencia posee una infraestructura acorde para el desempeño de su actividad comercial (equipos, herramientas, conocimiento, disponibilidad de un espacio adecuado)

- a) Si _____
- b) No _____

¿Porqué?: _____

10. Realiza todos sus trámites de importación a través de LA AGENCIA TECHCOMEX LTDA . Nivel 1

- a) Siempre _____
- b) Casi siempre _____
- c) Casi nunca _____
- d) Nunca _____

(Si usted respondió casi nunca o nunca continúe con las siguientes preguntas)

11. Mencione cual es otra agencia con la cual realiza tramites de comercio exterior:

12. Califique el servicio ofrecido por la agencia en cuanto al area de importacione se refiere.

- a) Excelente _____
- b) Bueno _____
- c) Regular _____
- d) Malo _____
- e) Muy malo _____

OBSERVACIONES Y COMENTARIOS:

¡GRACIAS POR SU COLABORACION!

Anexo N. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																												
ACTIVIDADES	AÑO 2010																				AÑO 2011							
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contacto inicial presentación como pasante en la empresa.				■	■	■	■																					
Análisis Estructura Organizacional de la Empresa.					■	■	■	■	■	■	■	■																
Identificación del tema de																												
Diseño y elaboración del plan																												
Presentación y correcciones del plan del Plan de trabajo.																												
Recolección de información.																												
Tratamiento y análisis de la información																												
Elaboración de la propuesta para departamento de comercio																												
Estructuración del proyecto																												
Presentación y sustentación																												

TIEMPO REAL
FUENTE: Esta Investigación

TIEMPO ESTIMADO _____

Anexo O. Presupuesto

PRESUPUESTO PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACION			
ACTIVIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
SERVICIO DE INTERNET	200 HORAS	1000 HORA	200000
FOTOCOPIAS	1000	50	50000
IMPRESIÓN	500	100	50000
TRANSPORTE IPIALES- PASTO-IPIALES	40	20000	800000
OTROS		200000	200000
TOTAL			1.300.000

FUENTE: Esta Investigación.