

**DISEÑO DE UN MECANISMO DE CONTROL DE OPERACIONES PARA EL  
ÁREA DE IMPORTACIONES EN LA AGENCIA DE ADUANAS  
R & R KRONOS LTDA. NIVEL 1**

**LADY MILENA ARTEAGA CARDENAS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL  
SAN JUAN DE PASTO  
2012**

**DISEÑO DE UN MECANISMO DE CONTROL DE OPERACIONES PARA EL  
ÁREA DE IMPORTACIONES EN LA AGENCIA DE ADUANAS  
R & R KRONOS LTDA. NIVEL 1**

**LADY MILENA ARTEAGA CARDENAS**

**Trabajo de grado para obtener el título de Profesional en Comercio  
Internacional y Mercadeo.**

**SIVIO RAMOS CABRERA  
ASESOR DE PASANTÍA.**

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

---

**CARLOS PAREDES**  
Jurado

---

**STELLA ZARAMA**  
Jurado

**San Juan de Pasto, Septiembre de 2012**

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero darle gracias a DIOS por guiarme siempre por el camino correcto y darme la oportunidad de poder asumir este proyecto de vida.

De una manera muy especial a la Universidad de Nariño, y a la calidad humana de mis profesores y compañeros que siempre me apoyaron, en especial al profesor Guido Pantoja por su apoyo permanente.

A mis padres y a mi hermana, por la tolerancia que siempre han tenido, pues sin su apoyo incondicional no hubiese sido posible cristalizar este sueño, para seguir complementando mi formación académica, que Dios los bendiga y los proteja; recuerden que los quiero mucho.

A mis amigos, quienes se convirtieron en mi familia adoptiva por ayudarme en cada momento y hacerme sentir como en casa cuando lo necesité; siempre estarán en mi corazón.

A Andrés López, por su compañía, apoyo, ánimo, comprensión y paciencia, sin el todo hubiese sido más difícil.

A todos, mil gracias.

**Lady Milena Arteaga Cárdenas**

## DEDICATORIA

Este trabajo es sin duda el trabajo más importante de mi carrera, es el producto de todo el esfuerzo que he dedicado para formarme como profesional pero, quienes tienen el mayor mérito son mis padres: **“Lucia Cárdenas”** y **“Adalberto Arteaga”**, quienes desde siempre han estado para mí incondicionalmente y me han apoyado desde el día en que nací, quienes no han titubeado ni han dudado en ningún momento para ofrecerme su apoyo durante toda mi vida. Ante los obstáculos que aparecieron siempre estuvieron allí para ayudarme, aconsejarme, enseñarme y guiarme para aprender de mis errores, lo que me ha permitido ser la persona en quien me he convertido.

A ambos le dedico este trabajo porque, en todos los ámbitos, han servido como inspiración y apoyo para seguir adelante, consolidar mis sueños y forjar un destino del que estaré orgullosa. Además por todos los esfuerzos y sacrificios que realizaron, desde los pequeños detalles como la preparación de mi almuerzo hasta los grandes como encargarse económicamente de esta carrera para cumplir mis metas. Siempre estarán en mi mente y corazón y recuerden que mis logros son los de ustedes.

También quiero recalcar la importante misión de mi hermana, Eliana, quién en los momentos difíciles siempre estuvo allí para prestarme apoyo. Además, desde el inicio de mi carrera ha estado pendiente y al tanto de los pasos que doy para convertirme en una profesional.

Igualmente debo dedicarle este trabajo a quienes siempre se han mantenido allí, a un paso de distancia, quienes sin ser parte de mi familia son parte importante de mi vida, mis amigos Andrés, Yadira, y Sharon; a todos por estar siempre presentes y dispuestos a ayudarme.

También dedico este trabajo a mi sobrina María Fernanda, porque espero que el esfuerzo puesto en la conformación de este informe y en mi preparación académica sirva como guía y la impulse a trazarse metas y cumplir sus sueños. Estoy segura de que siempre contará con buenas personas que la ayudarán, así como lo hicieron conmigo durante todos estos años.

Con todo el corazón dedico este esfuerzo a mi pilar espiritual DIOS; porque desde el cielo sé que siempre ha estado vigilándome, protegiéndome y guiándome por el camino del bien.

Los amo a todos con todo mi corazón, a cada una de las personas que mencione les dedico mi triunfo profesional. **Lady Milena Arteaga Cárdenas**

## RESUMEN

Para el “*diseño del mecanismo de control de operaciones para el área de importaciones de la agencia de aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1*”, se realizó un análisis interno de la empresa donde se examinó a fondo la estructura de la organización, las falencias y las etapas del proceso de importación.

Posteriormente se hizo un análisis externo del entorno como la competencia, las fuerzas competitivas y por supuesto los clientes a los cuales se les aplicó una encuesta para conocer las diferentes percepciones del servicio.

Se realizó la matriz DOFA en la cual se definieron las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas con el fin de establecer las estrategias de la empresa, además se realizó la Matriz de Evaluación de Factores Externos (MEFE), Matriz de Evaluación de Factores Internos (MEFI) y Matriz de Perfil Competitivo (MPC) con el fin de establecer la posición competitiva de la empresa con respecto a su entorno.

Para determinar el plan se diseñó un mecanismo de control para mejorar la prestación del servicio de la *Agencia R&R Kronos*, específicamente se diseñó una planilla para el control de tiempos y movimientos con cada uno de los pasos del proceso de importación y el tiempo que tarda cada operación, buscando mejorar de esa manera el servicio integral de agenciamiento aduanero prestado por la empresa R&R Kronos Ltda. Nivel 1.

## **ABSTRACT**

*To this “mechanism of design of control of operations for the area of importation of custom’s agency R&R Ltda. Nivel 1” it was done an intern analysis of the Enterprise where it was deeply studied the empresarial structure, the mistakes and the process of importation.*

*After that, it was done an external analysis of the environment, like the competent, the competitive forces and off course the consumer where intervening of analysis surveys to know of different opinions of the clients.*

*It was done the SOWT analysis in which they were defined the Weakness, Opportunities, Strengths, and Threaten so that it can be defined the empresarial strategies, moreover, it was done the (MEFE), (MEFI) and (MPC), whit the propose of obtaining competitive position the enterprise whit his environment.*

*To end whit he plan, it was done “mechanism of design of control of operations” to improve offer agency’s service, specify to design control model pattern of movements and periods in every part of importation process, whit the objective of obtaining the improve of integral service of custom’s agency R&R Kronos Ltda. Nivel 1.*

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN.....	15
1. DISEÑO DE UN MECANISMO DE CONTROL DE OPERACIONES PARA EL ÁREA DE IMPORTACIONES EN LA AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA. NIVEL 1 .....	18
1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	18
1.1.1. Planteamiento del Problema .....	18
1.1.2 Formulación del Problema .....	19
1.1.3 Sistematización del Problema.....	20
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	20
1.2.1 Objetivo General .....	20
1.2.2 Objetivos específicos .....	20
1.3 JUSTIFICACIÓN .....	21
1.4 COBERTURA DEL ESTUDIO.....	22
1.4.1 Temporal.....	22
1.4.2 Espacial .....	23
1.5 MARCO DE REFERENCIA.....	23
1.5.1 Marco Legal .....	23
1.5.2 Marco Institucional .....	33
1.5.3 Marco Conceptual.....	40
1.6 ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	42
1.6.1 Línea De Investigación .....	42
1.6.2 Sublínea.....	42
1.6.3. Tema de investigación .....	42
1.6.4. Tipo de Estudio .....	42
1.6.5 Método de Estudio .....	43
1.6.6. Diseño metodológico .....	43
1.6.6.1. Población y Muestra .....	43
1.6.7 fuentes y técnicas de recolección de información.....	44
1.6.8 Técnicas de recolección de la información .....	44
1.6.9 Técnicas E Instrumentos Para El Análisis De La Información .....	45
2. DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL DEL ÁREA DE IMPORTACIONES EN. LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. NIVEL 1 .....	46
2.1 PERFIL DE LA EMPRESA.....	46

2.1.1 Generalidades.....	46
2.2 SITUACION DE LA EMPRESA “AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA. NIVEL 1” .....	47
2.2.1 Análisis Organizacional.....	47
2.2.2 Matriz DOFA .....	50
2.2.3 Matriz De Evaluación De Factores Externos.....	53
2.2.4 Matriz De Evaluación De Factores Internos.....	54
2.3 SERVICIO.....	55
2.3.1 Descripción Detallada del Portafolio de Servicios.....	55
2.3.2. Precio del servicio.....	61
2.3.3 Principales Clientes Importadores Exportadores de la Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 .....	62
2.3.4 Principales Productos Importados a través de la Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1.....	63
2.4 COMPETENCIA.....	63
2.4.1 Matriz de Perfil Competitivo .....	66
3. ANÁLISIS PASO A PASO DEL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE MERCANCÍAS QUE LA AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA. NIVEL 1 REALIZA AL MOMENTO DE EFECTUAR UNA IMPORTACIÓN.....	67
3.1 PROCESO EXPORTACIÓN ECUADOR .....	67
3.1.1 Fase de Pre-embarque .....	67
3.1.2 Fase de Post-embarque.....	68
3.2 PROCESO DE IMPORTACIÓN EN COLOMBIA .....	69
3.2.1 Elaboración de un Estudio de Mercado y Análisis de Costos de Importación .....	69
3.2.2 Términos de Negociación .....	69
3.2.3. Aprobación Permiso o Licencia de Importación .....	70
3.2.4 Proceso de Fletamento .....	73
3.2.5 Obtención del Seguro .....	73
3.2.6 Establecimiento del Medio de Pago.....	74
3.2.7 Llegada de la Mercancía.....	74
3.2.8 Nacionalización de las Mercancías .....	75
3.2.9 Fiscalización Aduanera .....	76
3.2.10 Legalización del Giro al Exterior .....	76
3.2.11 Documentos Soportes de una Importación .....	77
4. ANÁLISIS DEL SERVICIO PRESTADO POR LA AGENCIA DE ADUANAS Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PRINCIPALES USUARIOS DE IMPORTACIÓN.....	78

4.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA AGENCIA R&R KRONOS CON RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO .....	78
4.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA ENTRE LOS CLIENTES ACTUALES DE LA AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS CON RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO.....	83
4.2.1 Análisis de Resultados.....	83
4.3 RESUMEN DE LA INVESTIGACIÓN ENTRE LOS CLIENTES ACTUALES ..	99
5. DISEÑO DE UNA PLANILLA PARA CONTROL DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS DENTRO DE LA AGENCIA DE ADUANAS CON LOS CRITERIOS PARTICULARES DE UN MECANISMO DE CONTROL INTERNO PARA LA OPERACIÓN DE NACIONALIZACIÓN DE MERCANCÍAS.....	100
CONCLUSIONES .....	105
RECOMENDACIONES.....	106
BIBLIOGRAFÍA .....	107
NETGRAFÍA .....	108
ANEXOS.....	109

## LISTA DE CUADROS

Pág.

Cuadro 1. Formación Del Personal de la agencia R&R Kronos Ltda. Nivel 1 .....	49
Cuadro 2. Matriz DOFA Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1.....	51
Cuadro 3. Matriz de Evaluación del Factor Externo MEFE .....	53
Cuadro 4. Matriz de Evaluación de Factores Internos .....	54
Cuadro 5. Vistos Buenos Colombia .....	57
Cuadro 6. Costos de los Servicios de Agenciamiento Aduanero.....	61
Cuadro 7. Clientes Agencia R&R Kronos .....	62
Cuadro 8. Agencias de Aduanas – Ipiales .....	64
Cuadro 9. Matriz de Perfil Competitivo .....	66
Cuadro 10. Tiempo de Permanencia con la Agencia R&R Kronos Ltda. ....	84
Cuadro 11. Calificación del Servicio Prestado por la Agencia de Aduanas R&R Kronos. ....	85
Cuadro 12. Se Realiza el Trámite de Importación en el Término de Doce .....	86
Cuadro 13. Motivo por el que Usa los Servicios de R&R Kronos.....	87
Cuadro 14. Atención o Servicio al Cliente.....	88
Cuadro 15. Falencia en el Área Gerencial .....	89
Cuadro 16. Falencia en el Área de Comercio Exterior.....	90
Cuadro 17. Falencia en el área VUCE.....	91
Cuadro 18. Falencia en el Área Contabilidad .....	92
Cuadro 19. Falencia en el Área Secretaria .....	93
Cuadro 20. Etapas de la Importación donde se Presentan Inconvenientes.....	94
Cuadro 21. Información Oportuna en el Trámite de Importación .....	95
Cuadro 22. Trámites con la Agencia R&R Kronos .....	96
Cuadro 23. Competencia Agencia R&R Kronos .....	97
Cuadro 24. Calidad del Servicio Ofrecido por R&R Kronos .....	98
Cuadro 25. Resumen de la Investigación entre los Clientes Actuales .....	99
Cuadro 26. Planilla de Tiempos y Movimientos .....	100

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. ISO logó R&R Kronos.....	38
Figura 2. Organigrama general.....	47
Figura 3. Organigrama sucursal Ipiales .....	48
Figura 4. Tiempo de Permanencia con la Agencia R&R Kronos.....	84
Figura 5. Calificación del Servicio Prestado por la Agencia de Aduanas R&R Kronos. ....	85
Figura 6. Se Realiza el Trámite de Importación en el Término de Doce.....	86
Figura 7. Motivo por el que Usa los Servicios de R&R Kronos. ....	87
Figura 8. Atención o Servicio al Cliente .....	88
Figura 9. Falencias en el Área Gerencial.....	89
Figura 10. Falencias en el Área de Comercio Exterior.....	90
Figura 11. Falencias en el Área VUCE .....	91
Figura 12. Falencias en el Área Contabilidad .....	92
Figura 13. Falencias en el Área Secretaria.....	93
Figura 14. Etapas de la Importación donde se Presentan Inconvenientes .....	94
Figura 15. Información Oportuna en el Trámite de Importación.....	95
Figura 16. Trámites con la Agencia R&R Kronos.....	96
Figura 17. Competencia Agencia de Aduana R&R Kronos.....	97
Figura 18. Calidad del Servicio Ofrecido por R&R Kronos.....	98

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Cronograma de actividades.....	110
Anexo B. Presupuesto .....	111
Anexo C. Acta de inspección .....	112
Anexo D. Declaración de importación .....	114
Anexo E. Declaración andina de valor .....	115
Anexo F. Registro de importación.....	116
Anexo G. Factura comercial.....	120
Anexo H. Certificado de origen .....	121
Anexo I. Carta porte.....	122
Anexo J. Manifiesto de carga.....	123
Anexo K. Planilla de recepción .....	124
Anexo L. Cotización seguro .....	127
Anexo M. Mandato o poder.....	128
Anexo N. Certificado de calidad.....	130
Anexo O. Certificado Invima .....	132
Anexo P. Certificado agrocalidad.....	133
Anexo Q. Incoterms .....	134
Anexo R. Proceso del trámite de importación sistema COMEX.....	135
Anexo S. Formatos de entrevista.....	143

## INTRODUCCIÓN

El creciente desarrollo al que a diario el mundo está sometido en materia económica, social, tecnológica y específicamente en la parte comercial, obliga a que las empresas en todo el mundo adopten la implementación de nuevos procesos y específicamente las agencias de aduanas estén a la vanguardia y se modernicen en los procesos que a diario realizan en materia de importaciones, lo que significa que no solamente es cuestión o asunto de los países desarrollados sino de cualquier país que propende por mantenerse en proceso de crecimiento y dinamismo en las actividades propias del comercio exterior.

Como podemos apreciar claramente, el desarrollo de tecnologías y especialización en los procesos de producción y distribución física internacional se está presentando con una rapidez nunca antes vista, lo cual trae consigo una serie de nuevos fenómenos en la diversificación de las mercancías negociadas; y en la manera apropiada para nacionalización de las mismas, la necesidad de aceleración y simplificación de esas operaciones para el cliente y la empresa con la disminución de trámites, tiempo y reducción de costos es una de las principales prioridades de este trabajo; es de aquí de donde surge la necesidad de fortalecer integralmente a las agencias de aduanas en todos los elementos logísticos en que estas participan al momento de realizar sus operaciones de intermediación aduanera y específicamente de nacionalización de mercancía. Con todos los instrumentos necesarios se prestarán servicios más completos, más ágiles, se simplificarán procedimientos y se acelerará el flujo de operaciones con el diseño de un mecanismo de control para el área de importaciones de cada uno de los pasos de nacionalización realizados por la agencia.

En Colombia **LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. NIVEL 1** maneja un proceso de nacionalización de mercancía estándar que le permite prestar un buen servicio en el área de importaciones, el cual se está acoplado a las necesidades de cada uno de los actores del comercio exterior; sin embargo el proceso necesita perfeccionarse para compaginar en un ámbito global donde se eliminen las barreras que entorpecen los diferentes pasos de una nacionalización de mercancías. El logro que se busca alcanzar se enfoca en el mejoramiento de cada uno de los procesos que se manejan por parte de la empresa a través del análisis detallado del proceso de nacionalización y por medio del cual se pueden identificar falencias y posibles soluciones a aplicar para el mejoramiento del servicio a nivel local y nacional.

El desarrollo del presente trabajo de grado denominado “*diseño de un mecanismo de control de operaciones para el área de importaciones en la agencia de aduanas R&R kronos Ltda. Nivel 1*” recopila la información relacionada con todo el

trámite necesario para la introducción de un producto a territorio nacional que realiza actualmente la empresa al momento de hacer una importación, permite estudiar con profundidad el proceso de importación desde el momento en que la mercancía cruza la frontera, hasta su nacionalización, y se enfoca en controlar cada actividad que enmarca la importación para un óptimo funcionamiento; es de aquí de donde parte la necesidad de realizar mejoras en procesos actuales para la facilitación y eficacia de las operaciones aduaneras con conocimiento y manejo del tiempo transcurrido durante el trámite. La implementación de estrategias de control, entre ellas el diseño de una planilla de tiempos y movimientos permitirá alcanzar la excelencia en sus operaciones, orientar a la entidad hacia la prestación de un mejor servicio, consolidar la credibilidad y satisfacción del cliente, contribuyendo a la competitividad del país.

El desarrollo del presente trabajo de pasantía, permite direccionar una investigación adecuada con el propósito de cumplir expectativas a nivel personal con la presentación del informe para obtener el título profesional y principalmente para beneficio del sector privado específicamente de la empresa en donde se realiza el trabajo de pasantía, ya que permite desarrollar actividades enfocadas a la carrera de comercio internacional, además busca plantear nuevas alternativas para mejorar la prestación del servicio y en términos generales permite confrontar la teoría con la práctica, intercambiar opiniones y despejar dudas, siendo el análisis y la observación las herramientas que posibilitan alcanzar nuevos conocimientos y adquirir destreza en el manejo de los diferentes tramites.

Para ello el desarrollo de este trabajo de pasantía tendrá el siguiente orden:

En el “Capítulo I” se analiza el problema de investigación sus objetivos, justificación, cobertura, marcos de referencia y aspectos metodológicos esenciales para establecer los lineamientos del trabajo de investigación.

En el “Capítulo II” Se realiza el diagnóstico empresarial en el área de importaciones de la agencia de aduanas R&R kronos Ltda. Nivel 1 *con el fin de conocer la situación actual y la trayectoria de la empresa*, para esto se tiene en cuenta la situación actual de la empresa, mediante la aplicación y análisis de la matriz DOFA, se evalúa el servicio que presta la empresa a través del portafolio de servicios, el precio, la competencia y la posición de esta frente a empresas similares del sector mediante la matriz MPC para poder emitir un concepto objetivo e imparcial del nivel del servicio ofrecido.

Para el “Capítulo III” se elaborará un análisis paso a paso del proceso de nacionalización de mercancía que realiza la empresa, mediante la descripción del proceso de exportación del Ecuador, el proceso de importación en Colombia, elaboración de diagramas de flujo, presentación de los documentos soportes de una importación y alusión a los principales productos y clientes importadores de la

agencia; esto permitiendo identificar las características más relevantes del proceso de importación dentro de la agencia.

En un “Capítulo IV”, se evalúa el servicio prestado por la agencia de aduanas R&R kronos Ltda. Nivel 1, y se pretende conocer las principales falencias del proceso actual por medio de la aplicación y análisis de entrevistas presentadas a usuarios y trabajadores de la empresa, esto para poder incluir los aspectos más relevantes dentro del diseño del mecanismo de control para la agencia.

Por último en un “Capítulo V”, se realiza el diseño del mecanismo de control apropiado para la mejora en la prestación del servicio de la agencia de aduanas, específicamente se diseña una planilla para control de tiempos y movimientos para cada uno de los pasos en el proceso de importación de mercancías, esto gracias a la información recolectada de la investigación y buscando mejorar el servicio de la empresa de comercio exterior, en donde se desarrolla la pasantía.

# 1. DISEÑO DE UN MECANISMO DE CONTROL DE OPERACIONES PARA EL ÁREA DE IMPORTACIONES EN LA AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA. NIVEL 1

## 1.1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

**1.1.1. Planteamiento del Problema.** La inexistencia de un mecanismo de control interno que permita medir el grado de cumplimiento de las tareas específicas en el tiempo definido para cada una de ellas ha ocasionado que **LA AGENCIA DE ADUANAS R Y R KRONOS LTDA. NIVEL 1** desconozca completamente el alcance de las actividades que ejecuta, además no ha podido realizar una evaluación profunda para definir si en verdad la empresa está cumpliendo con la promesa inicial de “cuidar el tiempo” de sus clientes.

La falta de control dentro del desarrollo de actividades como la nacionalización y todo el proceso que esto implica, ha ocasionado que la agencia de aduanas no posea información clara sobre el proceso que lleva la mercancía en un determinado tiempo, lo cual ha ocasionado que no se pueda brindar información precisa al importador, al proveedor ni a ninguno de los actores involucrados en el proceso de importación de la mercancía, es tanto así, que la falta del control sobre el proceso ha ocasionado que actualmente la actividad de importación se ejecute sin tener noción clara del tiempo que gasta la empresa en realizar la acción de nacionalización ocasionando graves perjuicios para el importador quien debe tener un conocimiento claro del manejo que en toda la cadena logística se le da su mercancía.

Los hechos más relevantes a través de los cuales se manifiesta este problema están definidos como la presentación de información poco veraz de donde se encuentra la mercancía, el proceso de nacionalización continua realizándose de la misma manera año tras año sin mayores modificaciones, la misma agencia no posee información precisa del proceso, existen muchas trabas al momento de la nacionalización por desconocimiento de la ubicación de la mercancía y no hay una evaluación continua del proceso, punto de gran preocupación ya que si un proceso no se analiza, mide, controla y evalúa no se puede ser perceptible de mejoras y por ende está destinado al fracaso.

Con el desarrollo de la investigación se lograría establecer un mecanismo de control al momento de realizar la nacionalización de mercancías, lo cual permitiría tener un conocimiento preciso de cada paso que se realiza y del tiempo que lleva ejecutar cada actividad al momento de nacionalizar la mercancía, además, se

lograría brindar información precisa a quien la necesite y se podría estimar un tiempo adecuado en el cual la mercancía llegue a destino final.

Por otra parte, se conseguiría fortalecer la promesa que la agencia hace a sus clientes de “cuidar su tiempo” que sería el principal objetivo de la agencia, el cual se podría medir por medio del desarrollo de la investigación y se puede mejorar analizando todo el trámite logrando identificar las falencias y los posibles problemas que provocan la demora al momento de nacionalización con un mecanismo ya establecido que controle todo el proceso.

De no realizarse la investigación propuesta, la agencia de aduanas continuaría con la problemática planteada, además ocasionaría que los importadores y demás actores de cadena logística desconfiaran de la veracidad de la información que esta les presenta dejando de contactar a esta empresa para el trámite de nacionalización, además ocasionaría grandes pérdidas para los importadores ya que ellos confían en que la mercancía llegue en un determinado tiempo.

Como estrategias, procesos y metodologías para aplicar en la construcción del diseño del mecanismo de control, del desarrollo y la correcta aplicación para la obtención de buenos resultados se pretende realizar una observación minuciosa de las personas involucradas en el proceso que la agencia realiza y de los hechos que suceden para identificar posibles problemáticas que influyan en la investigación, además se pretende aplicar entrevistas de manera personal y en caso de no conseguirse por falta de tiempo de los clientes y personal de la empresa, se realizaran entrevistas por medio telefónico o por correo electrónico, esto de acuerdo a la disposición de cada una de las personas a entrevistar; Las Técnicas e Instrumentos que se van llevar a cabo para el análisis de la información son de tipo Lógico histórico, estos son los diagramas de flujo o de dispersión que para el caso de esta investigación serán representados en barras, tortas para mejor percepción de los resultados.

Con el resultado de los instrumentos y técnicas aplicados y analizados se pretende que se asuma la problemática e implemente las posibles soluciones que se plantean a través de la investigación.

**1.1.2 Formulación del Problema.** ¿Posee la organización un sistema adecuado para llevar control sobre sus actividades de comercio exterior?

### 1.1.3 Sistematización del Problema

- ¿La organización tiene identificados los principales problemas en el desarrollo de su actividad comercial, específicamente en el área de importaciones al momento de nacionalizar mercancía?
- ¿Posee la agencia un conocimiento individual suficiente de cada uno de los pasos que debe controlar al momento de la nacionalización de mercancías en el área de importaciones?
- ¿Están los clientes satisfechos con la prestación del servicio que **LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA NIVEL 1** les ofrece y es adecuado el proceso que los empleados de la agencia realizan al momento de la nacionalización de mercancías?
- ¿Se ha establecido mecanismos mínimos para medir y controlar el correcto desempeño de la actividad de importación dentro de **LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA Nivel 1**?

## 1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

### 1.2.1 Objetivo General

- Diseñar un mecanismo de control de operaciones internas para el área de importaciones en *LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. Nivel 1.*

### 1.2.2 Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico empresarial en el área de importaciones para *LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. Nivel 1.*
- Describir paso a paso el proceso de nacionalización de mercancías que *LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. Nivel 1* realiza al momento de efectuar una importación.
- Aplicar entrevistas a los clientes más representativos y a los funcionarios relacionados directamente con el proceso de nacionalización e importación de mercancías que efectúa *LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. Nivel 1* con el fin de indagar sobre la opinión que ellos tienen respecto al servicio prestado por la agencia.
- Establecer una planilla para control de tiempos y movimientos dentro de la agencia de aduanas con los criterios particulares de un mecanismo de control interno para la operación de nacionalización de mercancías en *LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. Nivel 1.*

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

Teniendo en cuenta la importancia de un buen proceso de importación para los usuarios del servicio de intermediación aduanera prestada por la empresa LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. NIVEL 1 se considera de gran importancia desarrollar una investigación sobre el manejo que actualmente la agencia le está dando al proceso de importación y a cada uno de los pasos necesarios para cumplir con este proceso, esto para establecer un control y por ende una evaluación de todo el proceso, para ver qué factores pueden ser modificados, cambiados y/o mejorados esto con la finalidad de optimizar la prestación del servicio que actualmente ofrece esta agencia de aduanas, para servirle mejor y en el menor tiempo posible a los clientes, esto se podrá realizar a través de la perspectiva de clientes de larga trayectoria y actores implicados dentro del proceso, quienes pueden presentar información de primera mano que permita identificar posibles problemas y soluciones para este tipo de servicio.

Por otro lado dar prioridad al manejo adecuado de las funciones de los sujetos en las operaciones de comercio exterior controlar, medir y evaluar claramente cada una de las particularidades que el proceso de importación implica, permitiría claramente establecer bases concretas sobre las cosas que se pueden mejorar para prestar un servicio adecuado en menor tiempo y con mayor seguridad, además la organización podrá tener una perspectiva más clara de cada una de las funciones que sus operarios debe realizar a través del manejo de información exacta para poder encontrar los posibles tropiezos que evitan una buena prestación del servicio de agenciamiento aduanero.

El desarrollo de la investigación parte con un objetivo netamente profesional como es el de fortalecer los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera en el área de comercio internacional y de confrontarlos con la realidad obteniendo experiencia de todos los fenómenos y situaciones que se viven actualmente en actividades económicas específicas y comerciales como importaciones, exportaciones y las operaciones de tránsito aduanero en zona de frontera; por lo tanto es necesario adquirir formación técnica e idónea en el área, aprovechando la oportunidad otorgada por las instituciones públicas y privadas de Ipiales para realizar la pasantía como opción de trabajo de grado y cumplir así con las obligaciones académicas que la Universidad de Nariño requiere.

Al lograr el desarrollo del proyecto se obtendrá grandes resultados, como un mejor control de la llegada de mercancías, se mantendrá un monitoreo continuo de los documentos y en si del trámite de importación, además se podrían realizar exigencias sobre el desarrollo del trámite a los demás actores involucrados en él; desarrollando un mecanismo de control de operaciones para el área de importaciones dentro de la agencia se lograría llevar un control de cada uno de los procesos al momento de la nacionalización de mercancía, hasta llegar el trámite al

próximo eslabón de la cadena logística, se realizarían evaluaciones continuas por medio de reuniones de carácter interno de todos los empleados que tienen a cargo parte del trámite de importación dentro de la agencia, estableciendo el grado de cumplimiento que se lleva con cada trámite lo cual permitiría llevar un record interno de cada operación.

La implementación de un mecanismo de control permitiría un mayor progreso para la prestación del servicio que LA AGENCIA DE ADUANAS R Y R KRONOS LTDA. NIVEL 1 ofrece, además se podría dar mayor seguridad al cliente al momento de ofrecerle la promesa de “cuidar su tiempo” reflejándolo en un sistema que evidencie control de tiempos y movimientos al momento de nacionalizar la mercancía.

La formación académica con enfoque investigativo adquirida durante toda la carrera brinda herramientas metodológicas e investigativas que facilitan el estudio de cualquier fenómeno correspondiente a nuestra formación profesional en un ambiente práctico - laboral, por ende se hace necesario evaluar factores importantes en el desarrollo de la pasantía dentro de la empresa para poder focalizar claramente qué medidas se deben mejorar dentro de la institución, por esto se ha propuesto alternativas de solución a los problemas actuales en el proceso de importación que presenta la empresa con los diferentes actores del proceso y principalmente a nivel interno por la falta de un mecanismo apropiado que permita medir las tareas concernientes al proceso de importación y que entorpecen en alguna medida el normal desarrollo de las operaciones de comercio internacional afectando directamente a los usuarios de este servicio.

## **1.4 COBERTURA DEL ESTUDIO**

**1.4.1 Temporal.** El período límite para el desarrollo del ejercicio de investigación ocupará un tiempo aproximado de un año, es decir el tiempo aproximado en el que se obtendrá la información necesaria para observar el comportamiento del objeto y el desarrollo del trabajo de investigación. Este periodo estará comprendido entre mitad del año 2009 y mitad del año 2010, involucrando claramente el tiempo de pasantía el cual comprende un tiempo aproximado de seis meses contados a partir del 8 de junio de 2009 por resolución 045 emitida por el comité curricular y de investigaciones del Departamento de Comercio Internacional y Mercadeo de la Universidad de Nariño.

**1.4.2 Espacial.** El desarrollo del proyecto se desenvolverá dentro del sector de comercio internacional en la ciudad de Ipiales departamento de Nariño, lugar en donde realiza su actividad comercial LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. NIVEL 1. Quien se encarga de realizar la intermediación aduanera para trámites de importación y exportación frente a la aduana nacional.

Dirección: Cra. 7 No. 16-59 Of. 302 Piso 3

Teléfonos: 7734584 – 7252283 Extensión 2

Gerente sucursal Ipiales: HERNAN PARMENIO PASTAS ROSERO

E-mail: [ryr.gerencia@etb.net.co](mailto:ryr.gerencia@etb.net.co)

Opera en oficinas propias en Bogotá, Buenaventura, Cartagena, Santa Marta, Barranquilla, Cúcuta e Ipiales; con capacidad de crear enlaces estratégicos con las principales ciudades del orbe, donde se desarrolle actividad de comercio exterior.

## 1.5 MARCO DE REFERENCIA

Para el desarrollo del presente trabajo se tomo como referencia el marco legal, institucional y conceptual para el desarrollo de la investigación, ya que el desarrollo es básicamente un informe de pasantía, y esto por exigencia de la universidad de Nariño como requisito para obtener el título de profesional en comercio internacional y mercadeo, los marcos a utilizar son los siguientes:

### 1.5.1 Marco Legal

▪ **Convenio de Kioto<sup>1</sup>:** La Organización Mundial del Comercio OMC estableció la relación entre la aduana y terceros dentro de los procesos de comercio exterior estipulado dentro del Convenio de Kyoto.

El Convenio de Kyoto define a un tercero como “cualquier persona que trata directamente con la Aduana, por y en nombre de otra persona, con relación a la importación, exportación, tránsito o depósito de mercancías”.

Ejemplos de terceros cubiertos por el capítulo 8 del Convenio de Kyoto son los agentes de aduana y agentes de comercio exterior, agentes de carga, transportistas modales y multi-modales y servicios de entrega. Los más comunes son los agentes de aduana o los agentes de comercio exterior que se encuentran esencialmente relacionados con la presentación de la documentación aduanera en nombre de los importadores y de los exportadores.

---

<sup>1</sup> BIBLIOTECA VIRTUAL, Organización Mundial del Comercio OMC, Convenio de Kioto. Disponible en: [http://www.stopco2euskadi.net/documentos/Protocolo\\_Kyoto.pdf](http://www.stopco2euskadi.net/documentos/Protocolo_Kyoto.pdf), (Citado el 23 de enero de 2012)

En algunos países, la Aduana también se beneficia al tratar con agentes de aduana y agentes de comercio exterior que frecuentemente tienen más experiencia en el manejo de los requisitos de los regímenes aduaneros que algunos de sus clientes.

Mientras que algunas administraciones aduaneras son liberales en su tratamiento con terceros, algunas han impuesto ciertas restricciones sobre las transacciones llevadas a cabo por terceros. Estas restricciones existen a los efectos de asegurar que el tercero actúe con un cierto grado de profesionalismo y responsabilidad, permitiendo de este modo a la Aduana cumplir con sus propias responsabilidades de asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera.

Algunas administraciones requieren que los terceros tengan una licencia por ley o por reglamento o por reglas aduaneras. Estos requisitos con respecto a la licencia pueden estipular criterios específicos que un tercero deba cumplir como edad, educación, competencia profesional o integridad moral y financiera. Otros criterios generalmente se refieren a que el tercero tenga un local comercial inscrito y que cumpla con las normas profesionales relativas a la conservación y mantenimiento de registros. En algunos países, los terceros deben pasar exámenes calificadorios para cumplir con estos requisitos.

La legislación nacional establecerá las condiciones bajo las cuales una persona podrá actuar en lugar o en nombre de otra persona en el trato con la Aduana y establecerá las obligaciones de los terceros respecto a la Aduana con relación a los derechos e impuestos y con relación a cualquier irregularidad.

Esta disposición solicita a la legislación nacional que especifique las condiciones que las personas deben cumplir para actuar como terceros y que estipule sus obligaciones respecto a la Aduana. Esto asegura que la Aduana pueda salvaguardar la recaudación y otros requisitos de control tan estrictamente tratando con intermediarios como con sus titulares.

En particular, la legislación nacional pertinente debería cubrir la obligación del tercero con respecto a los derechos e impuestos y a cualquier irregularidad con relación al cumplimiento de los requisitos aduaneros.

En algunos países los terceros y las personas representadas se consideran conjunta y solidariamente responsables ante la Aduana con respecto a los derechos e impuestos y a las irregularidades, así como por cualquier multa concomitante.

▪ **Comunidad Andina<sup>2</sup>**: Uno de los objetivos de la Comunidad Andina, es la constitución de una Unión Aduanera Perfecta, la concreción de un territorio aduanero comunitario en donde se cumplan los mismos procedimientos aduaneros en todos sus Países Miembros

En la actualidad, la Comunidad Andina está definida como una Unión Aduanera imperfecta, cuyas miras a corto plazo, por el compromiso adquirido por sus Países Miembros, se dirigen a la conformación de un Mercado Común a más tardar en el 2010; lo que la ha obligado a considerar la constitución de un territorio aduanero único, para lo cual se requerirá la creación de una legislación común y el uso de procedimientos aduaneros armonizados, mismos que en la actualidad no existen. Bajo la perspectiva del tema aduanero, se reconoce que la actuación de las Administraciones Aduaneras no es tan sencilla como parece, pues a medida que se progresa en el esquema de modelos de integración, su papel se torna más importante y activo; obligándola a optimizar su operativa para no constituirse en una barrera al comercio exterior.

Como es evidente, la gestión aduanera dentro del proceso integrador tiene objetivos establecidos, uno de los más importantes es lograr la estandarización de las aduanas de los Países Miembros. De esta forma, se obtendrán resultados idénticos y eficientes por cualquier País Miembro y oficina aduanera elegidos por un importador o exportador. Para dar cumplimiento a esta premisa, en todas las aduanas deben utilizarse los mismos métodos de despacho, una normativa común, procedimientos estandarizados, formatos únicos de documentos aduaneros y similar documentación anexa. Para cumplir con lo mencionado, se pretende simplificar los métodos de control y los procedimientos relativos a las operaciones aduaneras.

▪ **Decreto 2685 DE 2009 - Agencias de Aduana<sup>3</sup>** : En Colombia la actividad de agenciamiento aduanero está regulada por el decreto No.2685 de diciembre 28 de 1999 (Estatuto Aduanero).

Dentro de este decreto se define como declarante ante la autoridad aduanera a la sociedad de intermediación aduanera, con el objeto de adelantar procedimientos y tramites de importación, exportación o tránsito aduanero, quienes actúan en nombre y por encargo de los importadores y exportadores, siempre y cuando el tramite supere el valor FOB de mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica.

---

<sup>2</sup> BIBLIOTECA VIRTUAL, Comunidad andina, Disponible en: [www.comunidadandina.org](http://www.comunidadandina.org), (Citado el 25 de enero de 2012)

<sup>3</sup> BIBLIOTECA VIRTUAL, Estatuto Aduanero Colombiano Actualización 2012, Disponible en: [http://www.decconsultores.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=170:nuevo-estatuto-aduanero-para-colombia-en-2011&catid=38:derecho-comercial&Itemid=60](http://www.decconsultores.com/index.php?option=com_content&view=article&id=170:nuevo-estatuto-aduanero-para-colombia-en-2011&catid=38:derecho-comercial&Itemid=60), (Citado el 25 de enero de 2012)

Las sociedades de intermediación aduanera, para actuar ante la DIAN, en representación del importador o exportador deben acreditar el contrato mandato o endoso aduanero, dentro de este no se infiere la facultad para contestar directamente los requerimientos especiales aduaneros del importador.

• **Decreto 2883 de 2008:** A través de este decreto se modifica parcialmente el capítulo I del título II del decreto 2684 de 1999 y se dictan otras disposiciones de conformidad con las normas internacionales de la organización mundial de aduanas OMA.

En este decreto se cambia de sociedades de intermediación aduanera (SIA) a agencia de aduanas.

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

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

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

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

**Agenciamiento Aduanero<sup>4</sup>:** Las agencias de aduanas deberán ejercer el agenciamiento aduanero de la siguiente manera:

✓ **Agencia de Aduanas Nivel 1.** Deberá ejercer su actividad en todo el territorio nacional respecto de la totalidad de las operaciones de comercio exterior.

---

<sup>4</sup> Decreto 2883 de 2008, Artículo 19

✓ **Agencia de Aduanas Nivel 2.** Deberá ejercer su actividad en todo el territorio nacional respecto de operaciones sobre las cuales no exista limitación alguna para ejercer el agenciamiento aduanero.

✓ **Agencia de Aduanas Nivel 3.** Deberá ejercer su actividad exclusivamente en una sola de las jurisdicciones aduaneras de las administraciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Bucaramanga, Cartago, Cúcuta, (Ipiales, Maicao, Manizales, Pereira, Riohacha, Santa Marta, Urabá o Valledupar, y demás administraciones que establezca dicha entidad, respecto de operaciones sobre las cuales no exista limitación alguna para ejercer el agenciamiento aduanero.

✓ **Agencia de Aduanas Nivel 4.** Deberá ejercer su actividad exclusivamente en una sola de las jurisdicciones aduaneras de las administraciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Arauca, Inírida, Leticia, Puerto Asís, Puerto Carreño, San Andrés, Tumaco o Yopal y demás administraciones que establezca dicha entidad, respecto de operaciones sobre las cuales no exista limitación alguna para ejercer el agenciamiento aduanero.

#### **Requisitos Generales de las Agencias de Aduanas.<sup>5</sup>**

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

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

✓ Estar debidamente inscrita en el Registro único Tributario, RUT.

✓ Poseer y soportar contablemente el patrimonio líquido mínimo exigido para el respectivo nivel de agencia de aduanas, así:

**Agencia de Aduanas Nivel 1:** Tres mil quinientos millones de pesos (\$3.500.000.000).

**Agencia de Aduanas Nivel 2:** Cuatrocientos treinta y ocho millones doscientos mil pesos (\$438.200.000).

**Agencia de Aduanas Nivel 3:** Ciento cuarenta y dos millones quinientos mil pesos (\$142.500.000).

**Agencia de Aduanas Nivel 4:** Cuarenta y cuatro millones de pesos (\$44.000.000).

---

<sup>5</sup> Decreto 2883 de 2008, Artículo 14

- ✓ No tener deudas exigibles por concepto de impuestos, anticipos, retenciones, derechos de aduana, intereses, sanciones o cualquier otro concepto administrado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, salvo que exista acuerdo de pago vigente.
- ✓ Contratar personas idóneas profesionalmente, con conocimientos específicos o experiencia relacionada con la actividad de comercio exterior.
- ✓ No encontrarse incurso la sociedad, sus socios, accionistas, administradores, representantes legales o sus agentes de aduanas en las causales de inhabilidad o incompatibilidad previstas en el artículo 27-6 del presente decreto.
- ✓ Contar con una infraestructura financiera, física, técnica, administrativa y, con el recurso humano que permita ejercer de manera adecuada la actividad de agenciamiento aduanero.
- ✓ Aprobar las evaluaciones de conocimiento técnico que realice la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o un tercero autorizado por esta entidad.
- ✓ Disponer y cumplir con el código de ética a que se refiere el artículo 26 del presente decreto.
- ✓ Obtener la autorización como agencia de aduanas.

**Parágrafo.** Las agencias de aduanas nivel 1 podrán acreditar un patrimonio líquido mínimo de mil millones de pesos (\$1.000.000.000), siempre y cuando se demuestre ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la concurrencia de los siguientes requisitos:

- ✓ Haber ejercido la actividad de agenciamiento o intermediación aduanera por el término de diez (10) años.
- ✓ Haber ejercido en el año inmediatamente anterior a la fecha de radicación de la solicitud la actividad de agenciamiento o intermediación aduanera respecto de operaciones cuya cuantía exceda el valor FOB de quinientos mil salarios mínimos mensuales legales vigentes (500.000 smmlv).
- ✓ Haber demostrado durante el tiempo de ejercicio de la actividad transparencia e idoneidad profesional

## **Requisitos Especiales para las Agencias de Aduanas Nivel 1.<sup>6</sup>**

Además de los requisitos generales establecidos en el artículo anterior, las agencias de aduanas nivel 1, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

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

✓ Garantizar la prestación del servicio de agenciamiento aduanero en todo el territorio nacional, teniendo en cuenta el horario que establezca la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y las demás entidades de control en desarrollo de sus funciones en los puertos, aeropuertos y pasos de frontera.

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

❖ Estados financieros.

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

❖ Relación de los servicios ofrecidos al público.

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

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

### **Obligaciones de las Agencias de Aduanas<sup>7</sup>**

Las agencias de aduanas en ejercicio de su actividad, a través de sus representantes legales, administradores, agentes de aduanas o auxiliares tendrán las siguientes obligaciones:

✓ Actuar de manera eficiente, transparente, ágil y oportuna en el trámite de las operaciones de comercio exterior ante la autoridad aduanera.

✓ Prestar los servicios de agenciamiento aduanero, de acuerdo con el nivel de agencia de aduanas, a los Usuarios de comercio exterior que lo requieran.

---

<sup>6</sup> Decreto 2883 de 2008, Artículo 15

<sup>7</sup> Decreto 2883 de 2008, Artículo 27-2

- ✓ Suscribir y presentar las declaraciones y documentos relativos a los regímenes de importación, exportación y tránsito aduanero, en la forma, oportunidad y medios señalados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de conformidad con la normatividad vigente.
- ✓ Responder por la veracidad y exactitud de los datos consignados en las declaraciones de importación, exportación, tránsito aduanero y demás documentos transmitidos electrónicamente o suscritos en desarrollo de su actividad.
- ✓ Liquidar y cancelar los tributos aduaneros y sanciones a que hubiere lugar, de acuerdo con lo previsto en la normatividad aduanera.
- ✓ Contar al momento de presentar las declaraciones de importación, exportación o tránsito, con todos los documentos soporte requeridos.
- ✓ Conservar a disposición de la autoridad aduanera copia de las declaraciones de importación, exportación o tránsito aduanero, de los recibos oficiales de pago en bancos y de los documentos soporte, durante el término previsto en el artículo 121 del presente decreto.
- ✓ Registrar el número y fecha de levante, inmediatamente obtenido, en el original de cada uno de los documentos soporte de la declaración de importación, así como el número y fecha de presentación y aceptación de la declaración de importación.
- ✓ Asistir a la práctica de las diligencias previamente ordenadas y comunicadas por la autoridad aduanera y permitir, facilitar y colaborar con la práctica de las mismas.
- ✓ Informar a la autoridad aduanera y al importador sobre los excesos de mercancías encontrados con ocasión del reconocimiento físico de las mismas, respecto de las relacionadas en los documentos de transporte, en la factura y demás documentos soporte, o sobre mercancías distintas de las allí consignadas, o con un mayor peso en el caso de las mercancías a granel.
- ✓ Suministrar copia o fotocopia de los documentos soporte que conserve en su archivo, a solicitud del respectivo importador o exportador que lo requiera.
- ✓ Vincular a sus empleados de manera directa y formal cumpliendo con todas las obligaciones laborales, aportes parafiscales incluidos los aportes a la seguridad social por salud, pensiones y riesgos profesionales.

- ✓ Reportar a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o a las autoridades competentes, las operaciones sospechosas que detecten en el ejercicio de su actividad, relacionadas con evasión, contrabando, lavado de activos e infracciones cambiarias.
- ✓ Presentar y aprobar las evaluaciones de conocimiento técnico realizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- ✓ Expedir el carné a todos sus agentes de aduanas y auxiliares según las características y estándares técnicos que señale la autoridad aduanera, el cual podrá ser utilizado únicamente para el ejercicio de la actividad autorizada. Además deberán exigir a sus agentes de aduanas y auxiliares el porte del carné cuando se realicen los trámites correspondientes.
- ✓ Exigir a sus agentes de aduanas que refrenden con su firma cualquier documento relacionado con los trámites de comercio exterior indicando el código de registro asignado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- ✓ Informar dentro del día hábil siguiente a que esta se produzca, la desvinculación o retiro de sus agentes de aduanas o auxiliares, vía fax, correo electrónico o por correo certificado a la dependencia competente de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- ✓ Contar con la infraestructura de computación, informática y comunicaciones debidamente actualizada conforme a la tecnología requerida por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, a efectos de garantizar la debida transmisión electrónica en los regímenes aduaneros y los documentos e información que la entidad determine.
- ✓ Eliminar de la razón o denominación social la expresión “agencia de aduanas” dentro del mes siguiente a la fecha de firmeza de la resolución por medio de la cual se cancela la autorización o se deja sin efecto.
- ✓ Cumplir a cabalidad los acuerdos de pago celebrados con la DIAN.
- ✓ Informar a la dependencia de la DIAN ante la cual tramitó su autorización el cambio de dirección de su domicilio social principal y el de sus agencias, dentro de los tres (3) días siguientes a su ocurrencia.
- ✓ Mantener los requisitos exigidos para el ejercicio de la actividad de agenciamiento aduanero.
- ✓ Garantizar que los agentes de aduanas y auxiliares que actúen ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se encuentren debidamente

autorizados por la agencia de aduanas. Igualmente, que los agentes se encuentren registrados ante dicha entidad.

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

✓ Asistir a la diligencia de inspección física de mercancías en la hora programada por la DIAN y demás entidades de control ubicadas en los puertos, aeropuertos y pasos de frontera.

✓ Las demás que establezca este decreto y las que señale la DIAN dentro del ejercicio de sus competencias y funciones.

### **Responsabilidades<sup>8</sup>**

La agencia de aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1, ante las autoridades aduaneras será responsable de las siguientes conductas:

✓ administrativamente por las infracciones derivadas del ejercicio de su actividad, igualmente.

✓ por la exactitud y veracidad de la información contenida en los documentos que suscriban sus agentes de aduanas acreditados ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

✓ administrativamente cuando por su actuación como declarantes hagan incurrir a su mandante o usuario de comercio exterior que utilice sus servicios en infracciones administrativas aduaneras que conlleven la liquidación de mayores tributos aduaneros, la imposición de sanciones o el decomiso de las mercancías.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que puedan adelantar los mandantes o usuarios de comercio exterior que utilicen sus servicios contra las agencias de aduanas.

### **Facultades<sup>9</sup>**

✓ Realizar el reconocimiento de las mercancías de importación en zona primaria aduanera, con anterioridad a su declaración ante la aduana.

---

<sup>8</sup> Decreto 2883 de 2008, Artículo 27-4

<sup>9</sup> Agencia de Aduanas R& R Kronos Ltda. Nivel 1

✓ Si en ocasión de reconocimiento de las mercancías, se detecta mercancía en exceso, respecto de las relacionadas en la factura y demás documentos soportes o mercancía distinta de la allí consignada, deberá comunicarlo a la autoridad aduanera y podrá reembarcarlas o legalizarlas con el pago de los tributos y de la sanción prevista en el Art. 231 del decreto 2685 de 1999.

### 1.5.2 Marco Institucional

• **LA AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA. NIVEL 1<sup>10</sup>**, es una compañía moderna especializada en servicios integrales y profesionales de comercio exterior, ofrece toda su experiencia, conocimiento y desarrollo de los procesos logísticos en corto tiempo.

Cuenta con la infraestructura y plataforma tecnológica de vanguardia para garantizar eficiencia y solución personalizada a cada una de las necesidades de sus clientes.

Brinda oportuna información y seguimiento de sus negocios a través de canales electrónicos de comunicación.

Opera en oficinas propias en Bogotá, Buenaventura, Cartagena, Santa Marta, Barranquilla, Cúcuta e Ipiales; con capacidad de crear enlaces estratégicos con las principales ciudades del orbe, donde se desarrolle actividad de comercio exterior.

Para dar cumplimiento al Decreto 2883 de 2008 de la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN, mediante radicación No. 2006ER36861, R&R Importaciones SIA. Ltda presento la solicitud de homologación para convertirse en Agencia de Aduanas de Nivel 1, obteniendo la aprobación y quedando como La Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 y con la misma actividad económica.

#### Antecedentes

La agencia de aduanas R&R KRONOS LTDA. NIVEL 1 inicia como una empresa dedicada al agenciamiento aduanero, tiene sus orígenes en la sociedad de intermediación aduanera **Comercio Integral Kronos S.A.**, empresa que mientras existió se dedico al servicio de la intermediación aduanera.

La sociedad de intermediación aduanera **Comercio Integral Kronos S.A.**, fue constituida mediante escritura pública N° 2276 del 27 de junio de 1999 otorgada por la notaria primera del circuito de Cali, registrada ante la cámara de comercio de Ipiales, bajo matrícula N° 26347 del libro e identificada con NIT 805020783-4 y

---

<sup>10</sup> Agencia de Aduanas R& R Kronos Ltda. Nivel 1

bajo resolución N° 03665 de la DIAN<sup>11</sup>, el representante legal de **Comercio Integral Kronos S.A.**, solicita autorización para ejercer la actividad de intermediación aduanera a nivel nacional al amparo de lo previsto en el decreto 2685 de 1999 con código asignado **516**. De esta manera quedarían las sucursales:

#### Matriz Bogotá<sup>12</sup>

Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, de fecha 09 de noviembre de 2006, nombra como administrador de la sucursal Bogotá, a Ricardo Alexander García Valenzuela.

#### Sucursal Cali<sup>13</sup>

Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Cali, de fecha 03 de noviembre de 2006, sociedad constituida el 27 de agosto de 2001, con capital suscrito y pagado a la fecha por valor de \$447.030.000 representada legalmente por:

Leonel Mera Guaza	presidente y representante legal
Paola Echeverry Beltrán	primer vicepresidente
María Liliana Pérez	segundo vicepresidente

#### Sucursal Buenaventura<sup>14</sup>

Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá de fecha 09 noviembre de 2006, nombra como gerente general para la sucursal de Buenaventura, a Leonel Mera Guaza.

#### Sucursal Ipiales<sup>15</sup>

Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, de fecha 09 noviembre de 2006, nombra como administrador para la sucursal Ipiales, a Hernán Parmenio Pastas Rosero.

---

<sup>11</sup> Agencia de Aduanas R& R Kronos Ltda. Nivel 1

<sup>12</sup> *Ibíd.*

<sup>13</sup> *Ibíd.*

<sup>14</sup> *Ibíd.*

<sup>15</sup> *Ibíd.*

Mediante escritura pública N° 1507 de la notaria 13 de Cali, de 19 de abril de 2007, bajo el número 1133177 del libro IX, la sociedad de intermediación aduanera trasladó su domicilio principal de la ciudad de Cali a la ciudad de Bogotá D.C.; bajo esta misma escritura la sociedad de intermediación aduanera tiene una vigencia hasta 31 de diciembre de 2100.

Su conformación obedeció a lo establecido en el decreto 2532 de 16 de noviembre de 1994, se reglamenta con la resolución 4240 del 2000 y demás normas concordantes y reglamentarias en ejercicio de la profesión del servicio de intermediación aduanera.

Por reunir los requisitos establecidos en el decreto 2685 de 1999 estatuto aduanero, **Comercio Integral Kronos S.A.** fue reconocido como declarante ante la autoridad aduanera, con el objeto de adelantar los procedimientos y trámites de importación, exportación o tránsito aduanero, actuando como sociedad de intermediación aduanera en nombre y por encargo de los importadores y exportadores.

**Comercio Integral kronos s.a.** cambió su razón social en abril del 2009 y paso a ser conocida como **R&R Importaciones SIA Ltda.** Con la cual continuó el ejercicio de su actividad económica sin cambios hasta enero de 2010, cuando cambió de sociedad de intermediación aduanera a **Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1**, mediante **decreto 2883 de 2008** en el cual se solicitó a todas las sociedades de intermediación aduanera y de acuerdo a su capital convertirse a agencia de aduanas, con plazo de ejecución hasta el año 2010; la empresa continua trabajando con la matriz y sucursales con las que inició **Comercio Integral kronos s.a.** con las modificaciones necesarias para poder funcionar como agencia de aduanas nivel 1.

### **Filosofía Corporativa de la Empresa<sup>16</sup>**

**Misión:** LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. NIVEL 1 es una compañía moderna, conformada por un selecto grupo de profesionales competitivos e idóneos, con la experiencia suficiente para ofrecer y brindar servicios integrales en comercio exterior a empresas nacionales y extranjeras. LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. NIVEL 1 es una empresa comprometida con el tiempo, para mejorar sus operaciones logísticas.

**Visión:** La Agencia de Aduanas R & R KRONOS LTDA NIVEL 1, al paso de su vigencia se convertirá en una compañía líder en Colombia generando excelente calidad de servicios integrales en comercio exterior soportados en la experiencia,

---

<sup>16</sup> BIBLIOTECA VIRTUAL, Agencia de Aduanas R& R Kronos Ltda. Nivel 1, Corporativo HTML. Disponible en: <http://www.computrabajo.com.co/bt-empd-ryrkronos.htm>,(Citado el 28 de enero de 2012)

conocimiento y su excelente talento humano, con propósito en trámite de certificaciones en calidad.

### **Objetivos Corporativos**

- ✓ Posicionar la empresa en el ámbito nacional e internacional, brindando servicio de calidad, garantizando la seguridad y regularidad de las operaciones de comercio internacional bajo las normas establecidas por el estado colombiano.
- ✓ Mantener a nuestros clientes bien informados a través de datos precisos y actualizados sobre el desarrollo de sus operaciones, asegurando sus intereses bajo la experiencia y total dedicación de nuestro equipo de trabajo.
- ✓ Obtener la confianza de nuestros clientes actuales y potenciales en base a nuestro trabajo y sus resultados.

### **Principios Corporativos**

- ✓ Respeto: respeto por los derechos universales y la seguridad del ser humano.
- ✓ Sensibilidad Social: apropiación del sentir de las personas que requieran los servicios de la empresa.
- ✓ Calidad: satisfacción de las necesidades de los usuarios, de conformidad con la normatividad vigente y mejoramiento continuo de los procesos.
- ✓ Efectividad: agilidad y eficiencia en el manejo de las mercancías, servicios y recursos depositados bajo nuestra custodia, hasta su término.
- ✓ Calidez: trato respetuoso y afectivo a los usuarios.
- ✓ Responsabilidad: cumplimiento de los deberes, obligaciones y compromisos adquiridos con los usuarios y entidades gubernamentales.
- ✓ Oportunidad: prestar los servicios cuando el usuario lo necesite, sin retrasos injustificados.
- ✓ Pertenencia: alto grado de compromiso y lealtad con la empresa, respetando sus principios y valores.
- ✓ Valoración del Talento Humano: reconocimiento de las aptitudes y competencias de los trabajadores de la empresa, integrados a la gestión de la misma.

## **Valores**

- ✓ Integridad: actuamos con honestidad y lideramos con ejemplo.
- ✓ Responsabilidad: obramos con perseverancia para lograr nuestros compromisos.
- ✓ Servicio: servimos con devoción y orientamos todo nuestro esfuerzo para asegurar la confianza de los clientes.
- ✓ Calidad: hacemos el trabajo bien hecho desde el principio, damos lo mejor de nosotros y buscamos siempre soluciones simples y efectivas.
- ✓ Trabajo en Equipo: unimos talentos y esfuerzos para el logro de objetivos comunes, escuchamos a todos con atención, valoramos la diversidad de opiniones y mantenemos relaciones de confianza.
- ✓ Innovación: buscamos siempre nuevas formas de hacer mejor las cosas y aprender de nuestros aciertos y desaciertos.
- ✓ Entusiasmo: trabajamos con alegría y amor por lo que hacemos.

## **Política de Control y Seguridad**

Agencia de Aduanas R & R KRONOS LTDA NIVEL 1, quiere brindar a sus usuarios procesos seguros en todas las operaciones del comercio exterior para garantizar así la reserva en la información y preservar la mercancía de la contaminación de las cargas contra factores externos y el terrorismo con tal fin, nuestra organización que continuamente busca la excelencia, propende por elevar los grados de seguridad en los procesos a nuestro cargo y para ello realizara periódicamente evaluaciones y mediaciones para implementar programas y sinergias preventivas y en algunos casos acciones correctivas obteniendo así resultados óptimos para nuestros clientes.

## **Isologo**

El isologo hace referencia a una imagen unida con texto, actualmente es lo que las empresas están utilizando. La agencia de aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 lleva las iniciales R&R que hacen referencia a los nombres de los dueños de la empresa con la cual se fusiono comercio integral kronos, además incluye el nombre KRONOS haciendo referencia al dios de la mitología griega KRONOS quien era el dios del tiempo y la agilidad. La imagen lleva un mundo con flechas

que cubren el globo terráqueo haciendo alusión a la cobertura que la empresa presta en sus operaciones de comercio internacional.

**Figura 1. ISO logó R&R Kronos**



**Fuente:** Agencia de Aduanas R&R Kronos

### **Slogan**

Para la agencia el tiempo es un factor muy importante en toda negociación por lo tanto para dar prioridad y valor al tiempo dentro de un proceso aduanero, el slogan de la SIA en el cual se establece su ventaja competitiva es: **AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. NIVEL 1. Cuida su tiempo.**

• **Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN):** <sup>17</sup> La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

A este ente administrativo le corresponden las siguientes funciones:

✓ La administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior; así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación de mercancías y su administración y disposición.

---

<sup>17</sup> BIBLIOTECA VIRTUAL, Estructura orgánica, Disponible en: [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)- Estructura Orgánica, (Citado el 30 de enero de 2012)

- ✓ El control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.
- ✓ La administración de los impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- ✓ La administración de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.
- ✓ La dirección y administración de la gestión aduanera comprende el servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación, su administración, control y disposición, así como la administración y control de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional, de conformidad con la política que formule el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la materia, para estos últimos, con excepción de los contratos relacionados con las Zonas Francas.

Finalmente a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia le compete actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera, de control de cambios en relación con los asuntos de su competencia, así como los atinentes a los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

#### • **Empresas de transporte de carga nacional e internacional**

El transporte de carga terrestre es el principal modo de transporte de mercancía tanto nacional como internacional del país, este tipo de transporte se da principalmente a la comunidad andina, la cual posee un mercado de 74 millones más de habitantes (121 millones incluyendo a Colombia).

Las empresas de transporte en Colombia son autorizadas por el ministerio de transporte para prestar el servicio de transporte de carga dentro del territorio colombiano, funciona afiliando camiones para que presten el servicio a nombre de ella.

Las empresas de transporte de carga por carretera ofrecen una variedad de servicios, entre los que se destacan:

- ✓ Transporte masivo nacional
- ✓ Transporte masivo internacional terrestre
- ✓ Almacenamiento (manejo de inventarios, consolidación y des consolidación de carga, clasificación traslados internos, preparación de pedidos, aislamiento y distribución)
- ✓ Despacho y manejo de cargas pequeñas (paqueteo y entrega de mercancías en los múltiples destinos generados)

En términos generales el 80 % de las empresas de transporte de carga en Colombia, solo prestan el servicio de transporte desde el lugar de carga hasta el destino indicado, el 20 % restante ofrecen a sus clientes además de transporte de mercancías otros servicios logísticos como almacenaje, distribución local, etc.

• **Lugares de almacenamiento temporal de mercancías<sup>18</sup>:**

Durante el lapso transcurrido entre la llegada de las mercancías a un país y el depósito de la declaración de mercancías pertinente, las autoridades de aduana tiene que mantener el control sobre las mercancías y esto puede hacerse óptimamente almacenando las mercancías en zonas aprobadas que se denominan almacenes temporales, pueden consistir en edificios o, meramente, en espacios cerrados o no cerrados por el tiempo indicado por la autoridad aduanera hasta la nacionalización y despacho de las mercancías.

**1.5.3 Marco Conceptual.** Las expresiones usadas en este marco para efectos de su aplicación en esta investigación, tendrán el significado que a continuación se determina

**ADUANA:** es el conjunto de servicios administrativos responsables de la aplicación de la normatividad aduanera y de la determinación y percepción de los derechos de aduanas, tasas y demás derechos recaudables. Ejecuta el control aduanero aplicable a la entrada, el tránsito, el cabotaje, el trasbordo, el depósito y la salida del territorio nacional de mercancías.

**ADUANA DE DESTINO:** Es aquella donde finaliza la modalidad de tránsito aduanero.

**ADUANA DE PASO:** Es cualquier aduana por donde circulan mercancías en tránsito sin que haya finalizado la modalidad.

---

<sup>18</sup> BIBLIOTECA VIRTUAL, Organización Mundial del Comercio OMC, Convenio de Kioto. Disponible en: [http://www.stopco2euskadi.net/documentos/Protocolo\\_Kyoto.pdf](http://www.stopco2euskadi.net/documentos/Protocolo_Kyoto.pdf), (Citado el 23 de enero de 2012)

**AFORO:** operación que consiste en una, varias o todas las actuaciones siguientes: Reconocimiento de la mercancía: verificación de su naturaleza y su valor; establecimiento de su peso, cantidad o medida; clasificación en su nomenclatura arancelaria; y determinación de los gravámenes que le sean aplicables.

**AGENTE DE ADUANAS:** profesional auxiliar de la función pública aduanera cuya licencia lo habilita ante la aduana para prestar servicios a terceros como gestor en materia de comercio internacional.

**APREHENSIÓN:** Es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías respecto de las cuales se configure alguno de los eventos previstos en el artículo 502 del presente decreto. (Es una medida de control fiscal y además es cautelar y preventiva)

**CARGA A GRANEL:** Es toda carga sólida, líquida o gaseosa, transportada en forma masiva, homogénea, sin empaque, cuya manipulación usual no deba realizarse por unidades.

**DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS:** Es el acto efectuado en la forma prevista por la legislación aduanera, mediante el cual el declarante indica el régimen aduanero que ha de aplicarse a las mercancías y consigna los elementos e informaciones exigidos por las normas pertinentes.

**INSPECCIÓN ADUANERA:** Es la actuación realizada por la autoridad aduanera competente, con el fin de determinar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor, clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero y tratamiento tributario aplicable a una mercancía.

**LEGALIZACIÓN:** Declaración de las mercancías que habiendo sido presentadas a la aduana al momento de su introducción al territorio aduanero nacional, no han acreditado el cumplimiento de los requisitos para su legal importación, permanencia o libre disposición.

**LEVANTE:** Es el acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de la mercancía, previo el cumplimiento de los requisitos legales o el otorgamiento de garantía, cuando a ello haya lugar.

**LIQUIDACIÓN OFICIAL:** Es el acto mediante el cual la autoridad aduanera determina el valor a pagar e impone las sanciones a que hubiere lugar, cuando en el proceso de importación o en desarrollo de programas de fiscalización se detecte que la liquidación de la declaración no se ajusta a las exigencias legales aduaneras.

**OPERACIÓN DE TRÁNSITO ADUANERO:** Es el transporte de mercancías en tránsito aduanero de una aduana de partida a una aduana de destino.

**PESO BRUTO:** peso de la mercancía, con embalaje y con exclusión del medio o equipo de transporte.

**PESO NETO:** peso de la mercancía excluyendo el embalaje con el que habitualmente se presenta para su comercialización.

**PLANILLA DE ENVÍO:** Es el documento que expide el transportador, mediante el cual se autoriza, registra y ampara el traslado de la carga bajo control aduanero, del lugar de arribo hacia un depósito habilitado o a una zona franca ubicados en la misma jurisdicción aduanera.

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

## **1.6 ASPECTOS METODOLÓGICOS**

Para el desarrollo del presente trabajo de pasantía que lleva como título “DISEÑO DE UN MECANISMO DE CONTROL DE OPERACIONES PARA EL ÁREA DE IMPORTACIONES EN LA AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA. NIVEL 1”, se tendrá en cuenta los siguientes aspectos metodológicos;

**1.6.1 Línea De Investigación:** El desarrollo regional y sus procesos de internacionalización.

**1.6.2 Sublínea:** Análisis y evaluación de las políticas de comercio exterior colombiano.

**1.6.3. Tema de investigación:** Diseño de un mecanismo de control de operaciones para el área de importaciones en la agencia de aduanas R&R kronos ltda. Nivel 1 - Sucursal Ipiales.

**1.6.4. Tipo de Estudio.** El tipo de estudio que se aplicara en esta investigación es el *estudio descriptivo*, ya que el mecanismo de control de operaciones es un proceso que se realiza por diferentes etapas y existe la necesidad de analizar diferentes fenómenos y sus componentes y a la vez realizar un diagnóstico de la

empresa dentro del proceso de importación con el fin de establecer su estructura y comportamiento.

**1.6.5 Método de Estudio.** En la investigación se hará uso del método deductivo para obtener conclusiones de los diferentes puntos de vista a partir de situaciones generales y con ello llegar a analizar, sintetizar y concluir explicaciones particulares presentando una realidad pertinente al estudio propuesto que permita determinar las estrategias que se dirigirán hacia la empresa y el servicio, además la investigación será de tipo cuantitativa debido a que se procesara la información obtenida en cuadros, tablas, matrices e histogramas que permitan cuantificar y procesar la información a lo largo de la investigación.

### **1.6.6. Diseño metodológico**

**1.6.6.1. Población y Muestra:** Para el desarrollo de la presente investigación se hablará de un **micro-universo**, que hace referencia a una población definida o diferenciada de otros tipos que constituyen el macro-universo, esto dado el número reducido de la población a entrevistar; se tomara a una población concreta, por una parte al número de clientes que la agencia posee, quienes son aproximadamente treinta y seis (36) clientes que se entrevistarán en su totalidad; por otra se entrevistará a una (1) persona de la empresa que haga parte o esté relacionada con el proceso de importación, preferiblemente se buscara realizar la entrevista al gerente de la empresa, cabe resaltar que la empresa cuenta actualmente con cinco (5) personas vinculadas laboralmente.

Para esta investigación se aplicará dos formatos de entrevista, uno para clientes con la finalidad de calificar el servicio que actualmente presta la agencia y observar falencias que puedan ser mejoradas; el otro formato será aplicado a una persona de la empresa para definir en qué momentos del proceso de nacionalización está fallando la organización.

El sistema de muestreo que se aplicará en esta investigación se denomina *determinístico* (o no probabilístico) en el caso de las entrevistas, ya que se encuentra definido por causas relacionadas con las características necesarias para el desarrollo de la investigación, además se trata de cantidades pequeñas de datos y el trabajo puede realizarse de manera manual; el procedimiento depende del proceso de toma de decisiones a seleccionar para la investigación.

El tipo de muestreo a utilizar dentro del sistema de muestreo es *por convención* ya que la selección de los elementos se deja a libertad del investigador y de quienes aplican el cuestionario –a través de la entrevista-. En este caso los elementos son

seleccionados, dada la facilidad de acceso o la conveniencia en la aplicación de entrevistas con la población seleccionada.

**1.6.7 fuentes y técnicas de recolección de información:** Para la recolección de información se tomará en cuenta las siguientes técnicas o instrumentos:

▪ **Fuentes primarias:** Como fuentes primarias de esta investigación se tomará en cuenta información relacionada con los principales actores del proceso de nacionalización de mercancías, que para este caso serán las personas encargadas de la documentación y realización del trámite a nivel interno de la organización, también se analizará información directa de los clientes de **LA AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA. NIVEL 1** y de su percepción sobre el servicio que actualmente se les presta, además se tomará hechos relacionados con el procedimiento de importación que permitan recolectar información prioritaria que conduzca a mejoras en la prestación del servicio y promueva el correcto desarrollo del trabajo de investigación.

▪ **Fuentes secundarias:** Las fuentes secundarias que se utilizará para complementar la investigación estarán relacionadas con la información que se encuentre del tema en libros, tesis, revistas, boletines estadísticos, periódicos, base de datos Universidad de Nariño, material video gráfico, etc.

**1.6.8 Técnicas de recolección de la información:** En la investigación cuantitativa que para el caso es una de las que se pretende realizar, se aplicará técnicas de recolección de información como la *observación* e instrumentos como la *entrevista*.

**La Observación:** se constituye en una *técnica* de estudio de un fenómeno determinado y para nuestro caso se tomará como base de la investigación ya que la observación es fundamental en cualquier investigación, además permite precisar y explorar, reunir información para interpretar hallazgos y describir hechos, para este caso particular se tomará en cuenta la *observación directa*, y de tipo *participante* debido a que el investigador hace parte del objeto de investigación al estar realizando la actividad de pasantía como trabajo de grado en el área de importaciones y por lo tanto se encuentra en estrecha relación con el objeto de investigación.

Por otro lado también se hará uso de la *observación indirecta*, de carácter *técnica* que posibilita la aplicación de instrumentos como las entrevistas que facilitan la observación indirecta del objeto bajo la perspectiva de personajes directa o indirectamente involucrados en el proceso de la importación de mercancías por LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA NIVEL 1.

**Entrevista:** Este instrumento básico de recolección de información se aplicará a diferentes personajes. Esta será de dos tipos dependiendo de la posibilidad que las personas a entrevistar tengan, de tipo directo específicamente a una de las personas de la organización encargadas de documentación y realización del trámite de nacionalización de mercancías ya que se realizará a una de las cinco personas encargadas del proceso de importación preferiblemente al gerente y de orden telefónico o a través de internet para los clientes de la empresa por la lejanía y poco tiempo que ellos tienen para brindarle a este tipo de estudios, sin embargo se tratará de realizar de manera personal en el caso que sea posible; estas entrevistas serán espontáneas en algunos casos y otras estructuradas de acuerdo a la intencionalidad y veracidad de la información que se pretenda recolectar en el transcurso de la investigación, además con la aplicación de entrevistas se pretende obtener información sobre el objeto de estudio, describir con objetividad situaciones o fenómenos, interpretar hallazgos y plantear soluciones al problema de investigación, también para poder realizar una buena entrevista se acudirá a métodos de planeación, ejecución, control y cierre que son los básicos para un correcto desarrollo de este tipo de instrumentos.

**1.6.9 Técnicas E Instrumentos Para El Análisis De La Información:** Con la finalidad de lograr los propósitos establecidos en relación al problema de investigación y de proceder a *clasificar, tabular, codificar, sistematizar y registrar* la información pertinente a la investigación propuesta se ha decidido utilizar como técnica para analizar la información recolectada, el procedimiento *lógico o histórico* como los *diagramas de flujo* o de dispersión los cuales estarán representados en tortas o barras, si es necesario una investigación detallada de la problemática del proceso de nacionalización que actualmente presenta la agencia de aduanas se procederá a realizar una matriz DOFA para efectos de un diagnóstico empresarial, de lo contrario se desechará y continuará únicamente con el anterior instrumento, buscando siempre que se lleve a cabo el cumplimiento de los *objetivos*

Al clasificarse como lógicos serán de tipo manual para poder llevar a cabo el análisis de la información, este proceso de análisis se desarrollará en forma manual o mediante computadora. Los datos se organizan conforme a lo que se requiera saber, para el análisis de una variable y la frecuencia de las respuestas se manejará en una distribución de frecuencias, con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos en relación al problema planteado.

## **2. DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL DEL ÁREA DE IMPORTACIONES EN LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. NIVEL 1**

Este capítulo muestra el desarrollo de la investigación apoyada en las matrices internas y externas, con el fin de emitir un concepto objetivo e imparcial sobre el cumplimiento de los niveles de servicio ofrecidos, además permite visualizar globalmente la actividad comercial de la empresa.

### **2.1 PERFIL DE LA EMPRESA**

El desarrollo de la investigación se lleva a cabo en la ciudad de Ipiales Nariño, en la empresa de carácter privado AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. NIVEL 1 quien se encarga de realizar la intermediación aduanera para trámites de importación y exportación frente a la aduana nacional.

Para tener un conocimiento más amplio de la empresa en la cual se realiza la pasantía como opción de trabajo de grado y su contexto, se presenta a continuación una información global de esta empresa, y de las actividades que ésta realiza tanto a nivel local, nacional e internacional.

#### **2.1.1 Generalidades**

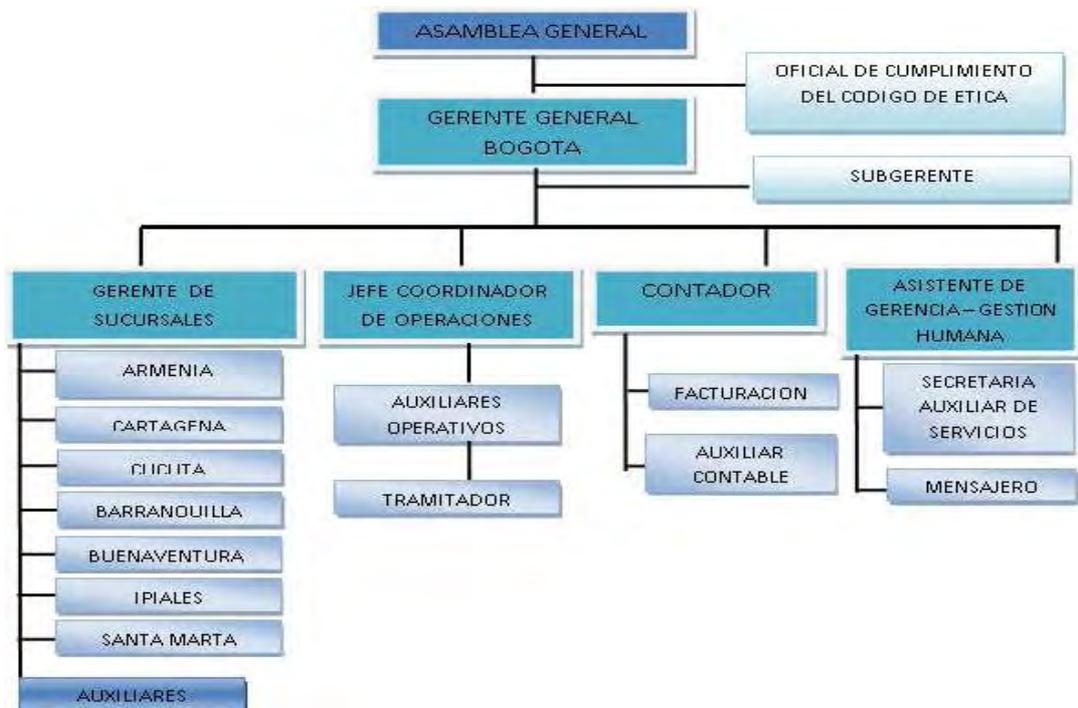
NIT	830011540-4
Nombre de la Empresa	AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. NIVEL 1
Representante legal	HERNAN PARMENIO PASTAS ROSERO
Dirección	Carrera 7 N° 116-59 OF. 302 Ipiales – Nariño
Teléfono	7734584
Página web	<a href="http://www.ryrkronoslt-da.com">www.ryrkronoslt-da.com</a>
Dirección electrónica	<a href="mailto:ryrkronosipi@etb.net.co">ryrkronosipi@etb.net.co</a>
Fecha de constitución	17 febrero de 2009

## 2.2 SITUACION DE LA EMPRESA “AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA. NIVEL 1”

**2.2.1 Análisis Organizacional.** La agencia de aduanas R & R Kronos Ltda. Nivel 1, es una empresa con reconocimiento a nivel nacional maneja su matriz en la ciudad de Bogotá, desde donde coordina el funcionamiento de toda la empresa y sus sucursales.

A través de la figura 1 organigrama general, se puede analizar y observar la división organizacional; que en este caso se partirá de la asamblea general de accionistas, seguido por la gerencia general y por último se encuentra cuatro divisiones que corresponden; primero las sucursales que maneja la empresa, segundo el jefe coordinador de operaciones, tercero el contador, y cuarto asistente de gerencia – gestión humana. En este organigrama es importante mencionar que en la división que corresponde a las sucursales de la empresa matriz se cuenta con un gerente de cada seccional el cual se encarga de diseñar las proyecciones que se esperan alcanzar durante un periodo de tiempo establecido.

**Figura 2. Organigrama general**



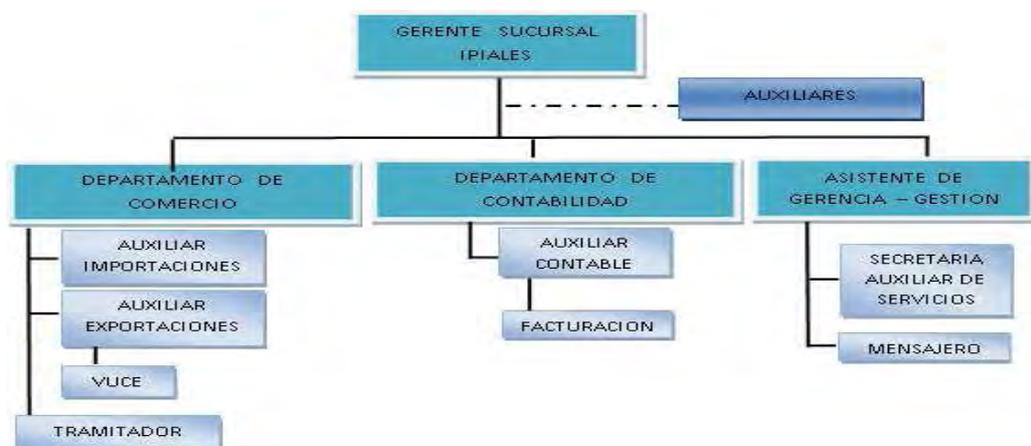
Fuente: Agencia de Aduanas R&R Kronos

Para toda empresa es de vital importancia contar con una organización, como elemento principal se cuenta con un organigrama general de toda la empresa a nivel nacional, el cual sirve de asistencia y orientación administrativa de la empresa al reflejar la estructura organizativa y sus características gráficas y actualizaciones, permite reflejar la estructura así como velar por su permanente revisión y actualización; de manera general sirve para:

- Descubrir y eliminar defectos o fallas de organización.
- Comunicar la estructura organizativa.
- Reflejar los cambios organizativos.

La agencia de aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1, cuenta con sucursales en las principales ciudades del país, entre ellas se encuentra la sucursal de Ipiales ciudad perteneciente al departamento de Nariño, la cual cuenta con una posición estratégica al situarse en la frontera con el país del Ecuador por el paso del puente internacional de Rumichaca, la sucursal de Ipiales cuenta con un organigrama de tipo vertical de acuerdo a la figura 2, este está encabezado por el gerente de la sucursal quien se encarga de dirigir la empresa y analizar posibles inconvenientes para poder darles la solución adecuada, la sucursal cuenta con tres divisiones, el departamento de comercio en donde se realizan todas las operaciones de comercio internacional y todo lo relacionado con importación y exportación de mercancías, el departamento de contabilidad el cual permite llevar una adecuada organización financiera de la empresa y por último la asistente de gerencia quien es un apoyo para el desarrollo de todas las actividades en la empresa.

**Figura 3. Organigrama sucursal Ipiales**



**Fuente:** Agencia de Aduanas R&R Kronos

Cabe resaltar que el gerente de la sucursal como accionista y administrador de esta compañía tiene dos grandes virtudes a resaltar, primera la relación con sus subordinados, la cual es muy buena, gozan de un gran poder y cariño entre todos y la segunda su compromiso con la empresa, él es el primero que llega a la oficina y el último que se va, lo que refleja un gran amor por su empresa y motiva a que sus empleados luchen por el ascenso continuo de esta.

La departamentalización que se tiene es por funcionalidad de la empresa, de modo que de acuerdo a las actividades que se tengan que hacer, se agrupan por funciones para que el trabajo sea equitativo, fácil de lograr y eficaz. Además porque la coordinación de las actividades se puede lograr mediante reglas y procedimientos, varios aspectos de la planeación, los contactos personales y en ocasiones los departamentos de enlace. Este tipo de departamentalización es realmente muy beneficioso para la evolución de la organización, ya que sigue el principio de la especialización ocupacional y de esta forma facilita la eficiencia en las labores del personal.

Parte importante del continuo desarrollo de la empresa es la capacitación y el nivel profesional que maneja cada uno de los empleados de la empresa, por eso en esta investigación se decidió recalcar esta formación a través del cuadro 1, el cual presenta el cargo que maneja cada persona y la formación y experiencia profesional que ha desarrollado cada empleado, de esta manera se puede apreciar más claramente el tipo de empresa y la capacidad que esta tiene para manejar procesos de comercio internacional.

**Cuadro 1. Formación Del Personal de la agencia R&R Kronos Ltda. Nivel 1**

CARGO	NOMBRE DEL ENCARGADO	FORMACION ACADEMICA	EXPERIENCIA LABORAL
GERENTE	HERNAN PARMENIO PASTAS ROSERO	Economista	Representante legal comercio integral KRONOS S.A. SIA. Desde 2001 hasta 2010. Representante legal R&R Kronos Ltda. Nivel 1. Desde 2010 hasta la fecha.
SECRETARIA	YULI CAROLINA MARTINEZ VILLACRES	Técnica en administración de empresas	Coordinadora de importaciones y exportaciones en comercio integral KRONOS S.A. SIA. Por 7 años desde 2001
COORDINADORA DE IMPORTACIONES	JEISSY SMITH NARVAEZ	Profesional en comercio internacional y mercadeo	
			Aux. Aduanera en INTEGRANDINA 8 meses.
COORDINADORA DE EXPORTACIONES	SILVIA DEL PILAR GUAMA TARAPUEZ	Técnica profesional en comercio internacional	Despachadora en COBISERVICIOS. Secretaria 4 años en comercio integral KRONOS S.A. SIA. Desde 2004
AUXILIAR CONTABLE	AMANDA MERCEDES CUAJIBIOY PANTOJA	Técnica profesional en contabilidad y finanzas	Aux. Contable TRANSBISSAN S.A. 2002. Aux. Contable EMP OOBANDO 2004. Aux. Contable comercio integral KRONOS S.A. SIA.

Fuente: Esta Investigación.

La información del presente cuadro se plasma como una hoja de vida con datos muy reducidos presentados en un cuadro que permite observar la formación técnica y/o profesional de cada empleado, empezando por el gerente de la sucursal y finalizando con la experiencia que cada uno de los trabajadores ha obtenido en el transcurso de su vida laboral, es de esta manera como se puede apreciar que la agencia de aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 cuenta con personal idóneo y calificado para desarrollar actividades inherentes al comercio internacional, ya que cada uno posee la experiencia necesaria para poder afrontar problemas y dar soluciones adecuadas y prontas que permiten un rápido desarrollo de la actividad de importación o exportación de mercancías, permitiendo así generar una imagen frente al cliente de responsabilidad y credibilidad dentro de una negociación.

**2.2.2 Matriz DOFA.** El conocimiento detallado de la empresa es una herramienta principal al momento de procurar mejoras en la situación de la misma, por lo tanto en el desarrollo de esta investigación se realizó un análisis detallado de la agencia con el fin de analizar la situación competitiva, de establecer las debilidades y fortalezas de la empresa así como oportunidades y amenazas que la rodean, con el fin de diseñar estrategias adecuadas que permitan un mejoramiento continuo en cada una de la problemáticas que posee actualmente la agencia de aduanas, sobre la base del análisis del ambiente interno y externo que es inherente a cada organización, todo esto a través de una herramienta fundamental para el análisis organizacional como es la matriz DOFA, que se presenta en el siguiente cuadro:

**Cuadro 2. Matriz DOFA Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1.**

		FORTALEZAS		DEBILIDADES		
		F1		D1		
<b>MATRIZ DOFA</b>		F1	cobertura nacional	D1	Innovación	
		F2	Imagen corporativa	D2	Sistemas de Información	
		F3	Clientes de gran trayectoria	D3	Conocimiento de la competencia	
		F4				Recurso Humano
		F5	Clima organizacional	D4		Capacidad de respuesta a condiciones cambiantes
		F6	Capacidad de liderazgo	D5	Control de Gestión	
		F7	Instalaciones adecuadas	D6	Comunicación	
		F8	Tecnologías de punta	D7	Estímulos al personal	
		F9	Calidad de servicio	D8	Nivel de remuneración	
		F10	Experiencia laboral			
		F11	Grado de confiabilidad y Cumplimiento	D9		Sistema de control para los tramites
OPORTUNIDADES		FO		DO		
O1	Ubicación en paso fronterizo Colombia-Ecuador	F1-F2-O1-O buscar nuevos clientes a nivel nacional en importaciones y exportaciones desde y hacia el Ecuador para la elaboración de la documentación necesaria y desarrollo de la totalidad del trámite.		D1-D2-D3- O1 Estar pendiente de realizar mejoras en la calidad del servicio realizando innovación para aprovechar la ubicación de la empresa y poder competir frente a empresas similares del sector incrementando la investigación para conocer a la competencia		
O2	Acuerdos de comercio exterior	F3-O2-O3 Estar informado de los diferentes acuerdos comerciales y la eliminación de barreras arancelarias, además poner en conocimiento de los clientes toda la información de beneficios y exenciones que existan para realizar importaciones.		D4-D5-D6-O2-O3 para todo cliente es vital estar informado, mas aun si se trata de su mercancía, por lo tanto es necesario elaborar una planilla de control para mejorar la capacidad e respuesta y la comunicación entre cliente y empresa para generar mayor confiabilidad, además se lograra informar al cliente de novedades en comercio internacional.		
O3	Eliminación de barreras comerciales					
O4	Aumento de las exigencias de calidad del servicio por parte de los clientes	F7 F8 F9 F10 F11- O4 ofrecer un servicio de calidad con mayor innovación que satisfaga las expectativas del cliente, aprovechando la infraestructura, tecnología y calidad de servicio que presta actualmente la agencia		D7-D8-D9-O4 realizar un control constante en cuanto al servicio buscando mejorar las condiciones de los empleados para que estos puedan mejorar la atención al cliente y poder cumplir con las exigencias del cliente, además generar mayor control sobre los tramites de importación y exportación de la agencia.		
O5	Educación y Capacitación para mejoras del talento humano	F4-F5-F6-F11-O5 Aprovechar la calidad de talento humano que posee la empresa, su compromiso y responsabilidad, incentivándolo con capacitaciones para que día a día estén a la vanguardia de los cambios en comercio internacional.		D9-O5 implementar un nuevo sistema de control para asegurar mayor agilidad y eficiencia en todos los tramites, con la adecuada capacitación y conocimiento de todo el proceso.		
AMENAZAS		FA		DA		
A1	Contrabando	F1 F2 F7 F8 F9 F10 A1-A2-A3 Aprovechar las fortalezas en infraestructura y recursos de la agencia frente a la competencia regional para poder prestar un mejor servicio con mayor calidad y así poder contrarrestar el posicionamiento de la competencia y competir frente al contrabando.		D1-D2-D3-D7-D8-A1-A2-A3 ofrecer un mejoramiento continuo en la prestación del servicio con mayor calidad, eficiencia y eficacia, mejorando las condiciones de los trabajadores para que ellos desarrollen sentido de pertenencia por la empresa, teniendo siempre presente que el cliente es lo más importante de una empresa evitando que la creciente competencia pueda tener oportunidad de inquietar a nuestros clientes.		
A2	Poder competencia externa					
A3	Posicionamiento de competidores					
A4	Régimen sancionatorio	F4-F5-F6-F10-F11-A4 Evitar la incursión en errores que puedan generar sanciones aprovechando la calidad de personal con que cuenta la agencia y la experiencia de la empresa en temas difíciles.		D4 D5-A4 no permitir que el temor a régimen sancionatorio aplicable a las agencias de aduanas haga que disminuya la capacidad de respuesta a condiciones cambiantes y por ende la agilidad del tramite sea baja		
A5	Distorsiones en el mercado internacional (subsídios cuotas, barreras no arancelarias)	F3F7F8F9-F4-A5-A6. Frente a la inestabilidad política de los países fronterizos y a las continuas distorsiones del mercado internacional, es de vital importancia contar con una infraestructura física, tecnología eficiente que le permita continuar con gran calidad en la prestación del servicio.		D6-D9-A5-A6 elaborar una planilla de control como sistema de control para los tramites de comercio internacional que permita mayor conocimiento y comunicación, con el fin de cumplir a cabalidad con las negociaciones pactadas y poder ofrecer un servicio excelente, sin tener miedo a la inestabilidad de los países fronterizos y a la aplicabilidad de distorsiones del mercado internacional, esto gracias a un mayor control de las actividades de la empresa.		
A6	Inestabilidad política y económica de los países fronterizos					

Fuente. Esta Investigación.

El resultado del análisis de cada una de Oportunidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades, proporcionaron varias estrategias a aplicar para el mejoramiento de la empresa, de estas se resalta las estrategias que se pueden llegar a desarrollar en la agencia a través de esta investigación

**Estrategias FO:** Ofrecer un servicio de calidad con mayor innovación que satisfaga las expectativas del cliente, aprovechando la infraestructura, tecnología y calidad de servicio que presta actualmente la agencia

**Estrategias DO:** Para todo cliente es vital estar informado, mas aun si se trata de su mercancía, por lo tanto es necesario elaborar una planilla de control para mejorar la capacidad de respuesta y la comunicación entre cliente y empresa para generar mayor confiabilidad, además se lograra informar al cliente de novedades en comercio internacional.

Realizar un control constante en cuanto al servicio buscando mejorar las condiciones de los empleados para que estos puedan mejorar la atención al cliente y poder cumplir con las exigencias del cliente, además generar mayor control sobre los tramites de importación y exportación de la agencia.

Implementar un nuevo sistema de control para asegurar mayor agilidad y eficiencia en todos los trámites, con la adecuada capacitación y conocimiento de todo el proceso.

**Estrategias DA:** Elaborar una planilla de control como sistema de control para los tramites de comercio internacional que permita mayor conocimiento y comunicación, con el fin de cumplir a cabalidad con las negociaciones pactadas y poder ofrecer un servicio excelente, sin tener miedo a la inestabilidad de los países fronterizos y a la aplicabilidad de distorsiones del mercado internacional, esto gracias a un mayor control de las actividades de la empresa.

Con las estrategias anteriormente obtenidas de la matriz DOFA, se busca ofrecer un mejor servicio a los clientes que actualmente maneja la agencia, enfocándose en tener mejores canales de comunicación y un conocimiento más claro del proceso de importación que maneja la empresa, se decidió a través de esta investigación elaborar una planilla de control de tiempos y movimientos, que le permita a cada uno de los funcionarios de la empresa conocer en qué estado se encuentra una mercancía y poder informarle exactamente a sus clientes del estado de la misma, para así mejorar el servicio que actualmente presta la agencia, logrando que cada uno de los actores del proceso estén comunicados y por ende estén informados de todo lo que pueda presentarse en el trámite de importación.

Es mediante la elaboración de la planilla de control que la agencia de aduanas podrá tener una información oportuna que le permita solventar sus debilidades,

procurando mejorar día a día en la prestación del servicio para hacerle frente a la competencia y poder manejar un mayor número de clientes al que actualmente maneja con mayor agilidad, eficiencia y eficacia en el proceso.

### 2.2.3 Matriz De Evaluación De Factores Externos

**Cuadro 3. Matriz de Evaluación del Factor Externo MEFE**

<b>AGENCIA DE ADUANAS R&amp;R KRONOS LTDA. NIVEL 1.</b>				
	<b>Oportunidades</b>	<b>PESO</b>	<b>PON</b>	<b>TOT</b>
<b>1</b>	Ubicación geográfica estratégica	4	0.15	0.60
<b>2</b>	Acuerdos comerciales en comercio exterior	4	0.12	0.48
<b>3</b>	Eliminación de barreras	4	0.10	0.40
<b>4</b>	Aumento de exigencias de calidad	3	0.08	0.32
<b>5</b>	Capacitación en régimen aduanero	4	0.09	0.36
<b>Amenazas</b>				
<b>1</b>	Contrabando triangulaciones	2	0.06	0.12
<b>2</b>	Competencia	2	0.12	0.24
<b>3</b>	Régimen sancionatorio aduanero	2	0.08	0.16
<b>4</b>	Distorsiones en el mercado internacional	2	0.10	0.20
<b>5</b>	Inestabilidad en materia política y económica	2	0.10	0.20
	<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>3.08</b>

**Fuente:** Esta Investigación.

Los factores analizados en el entorno exógeno para la agencia de aduanas R&R kronos Ltda. Nivel 1 en su mayoría se constituyen como oportunidades mayores o importantes para la organización, en cuanto al escenario de sus amenazas se puede evidenciar que la agencia se encuentra frente a un entorno de amenazas menores en un mediano plazo, sin embargo la evaluación general de la matriz de factores externos para la agencia de aduanas R&R Kronos da como resultado un ponderado total de 3,08 indicando que la empresa se encuentra en un rango de oportunidades menores y mayores que permite superar las amenazas menores descritas en forma general en la matriz de evacuación de factores externos.

## 2.2.4 Matriz De Evaluación De Factores Internos

**Cuadro 4. Matriz de Evaluación de Factores Internos**

<b>AGENCIA DE ADUANAS R&amp;R KRONOS LTDA. NIVEL 1.</b>				
	<b>Fortalezas</b>	<b>PESO</b>	<b>PON</b>	<b>TOT</b>
<b>1</b>	Cobertura nacional	4	0.15	0.60
<b>2</b>	Imagen corporativa	4	0.15	0.60
<b>3</b>	Clientes de gran trayectoria	3	0.08	0.24
<b>4</b>	Sistema informático( Tecnología)	4	0.10	0.40
<b>5</b>	Recursos humanos	4	0.06	0.24
	<b>Debilidades</b>			
<b>1</b>	Innovación	2	0.12	0.24
<b>2</b>	Sistemas de control	2	0.12	0.24
<b>3</b>	Estímulos al personal	1	0.06	0.06
<b>4</b>	Capacidad de respuesta	2	0.05	0.10
<b>5</b>	Capacidad de remuneración	2	0.10	0.20
	<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>	<b>2.70</b>

**Fuente:** Esta Investigación.

Los factores analizados en el entorno endógeno en su mayoría se constituyen como debilidades menores y fortalezas menores con una calificación total en la matriz de factores internos de 2.70, esto indica que la agencia de aduanas R&R Kronos se encuentra en una magnífica posición para usar sus fuerzas internas a efecto de aprovechar las oportunidades externas como la ubicación estratégica, acuerdos comerciales de comercio exterior, eliminación de barreras en materia aduanera y capacitación de régimen aduanero, así mismo la matriz permite evidenciar debilidades que se deben tratar como la innovación, el control de gestión, y estímulos al personal como los más importantes que permitirán el crecimiento organizacional en la agencia Kronos nivel 1 de la ciudad de Ipiales.

## 2.3 SERVICIO

### 2.3.1 Descripción Detallada del Portafolio de Servicios

#### ▪ SERVICIOS INTEGRALES DE COMERCIO EXTERIOR<sup>19</sup>

##### ***Agenciamiento Aduanero Importaciones***

Facilitar la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero colombiano es el principal objeto del servicio del agenciamiento aduanero de importaciones, este se realiza cumpliendo todas las disposiciones legales quedando en libre circulación en el territorio nacional o si es el caso con circulación restringida y/o temporal según la modalidad aplicada, LA AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA. NIVEL 1. Representará al importador como declarante ante la DIAN y demás entidades que se requieran en cada caso.

##### ***Clasificación Arancelaria***

El sistema armonizado de designación y clasificación de mercancías, estipula que la codificación de las mercancías debe ser uniforme hasta los primeros 6 dígitos para todos los países, esta nomenclatura se toma como base para la construcción de nomenclaturas mas desagregadas. Del séptimo al decimo digito, pueden ser utilizados por cada país para desglosar, separar y clasificar las mercancías, entre otros, de acuerdo con los intereses de su política comercial.

En Colombia, la clasificación arancelaria se rige por decisión 507 de la comisión de la Comunidad Andina, la cual se refiere a la adopción de la Nomenclatura Nandina aprobada por la decisión 381, en ella se estipula que los países miembros deben respetar la clasificación uniforme NANDINA (clasificación arancelaria de la Comunidad Andina, basada en el sistema armonizado) hasta el octavo digito, los dos dígitos restantes son asignados por cada país, para completar la posición arancelaria a 10 dígitos.

La Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 ofrece el servicio de clasificación arancelaria a sus clientes con el fin de evitar sanciones al importador por un error e dicha clasificación.

##### ***Registros y/o Licencias de Importación***

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el decreto 2680 de 1999 en lo referente a los registros de importación ante el Ministerio de Comercio Exterior, será obligatorio exclusivamente para las importaciones de bienes sometidos al régimen de licencia previa, descripciones mínimas, visto bueno y para las realizadas al amparo de un programa especial de Importación-Exportación.

---

<sup>19</sup> Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1

El servicio de obtención de registros y/o licencias de Importación se realiza a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior VUCE que ofrece la agencia de aduanas es con el fin de cumplir con uno de los requisitos documentales exigidos para realizar los trámites de desaduanamiento de las mercancías bajo las modalidades previstas por la legislación aduanera Colombiana, que así lo exija, garantizando la veracidad de la información en ella contenida.

### ***Autorización de Depósito Habilitado***

Los depósitos habilitados son los lugares autorizados por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero. Podrán ser públicos o privados y en ellos la mercancía puede permanecer almacenada mientras se realizan los trámites para obtener su levante, dentro de los términos establecidos por la legislación aduanera.

La Agencia de Aduana R&R Kronos Ltda. Nivel 1, trabaja principalmente con el depósito publico ATEMCO en la ciudad de Ipiales, esto con el fin de optimizar, dar seguridad y oportunidad en el manejo de las mercancías de Importación.

### ***Realización de Preinspecciones, y/o Reconocimiento de Mercancías<sup>20</sup>***

La agencia de aduanas se encuentra facultada mediante el estatuto aduanero a realizar reconocimiento de mercancías de importación<sup>21</sup>, previa a su declaración ante la aduana. Igualmente las obliga a reportar a la dirección de impuestos y dunas nacionales las diferencias que se encuentren.

Con el servicios de reconocimiento de mercancías se busca establecer la concordancia entre lo relacionado en la documentación y la mercancía realmente despachada, con el fin de detectar posibles diferencias (peso, cantidad, clase de mercancía) y tomar las medidas del caso para proceder de acuerdo a la legislación aduanera vigente, así como proporcionar la información que permita declarar una correcta descripción y asignar la clasificación correcta.

Por otro lado se busca que el cliente no salga perjudicado, ya que la aprehensión de mercancías se puede dar si existen excesos o faltantes en relación a lo declarado en facturas, por esto es importante revisar con anterioridad para realizar las respectivas correcciones y así evitar la incursión en sanciones de alto costo o en la pérdida total de la mercancía.

### ***Asesorías Técnicas en Registros y Permisos ante el INVIMA***

LA Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 ofrece este servicio a sus clientes con el fin de agilizar el proceso, dado a que su trayectoria cuenta con una relación directa con el instituto nacional de vigilancia de medicamentos y alimentos

---

<sup>20</sup> Agencia de Aduanas R& R Kronos Ltda. Nivel 1

<sup>21</sup> Resolución 7002 del 2001, Art 5.

INVIMA facilitando los permisos necesarios, para la importación de medicamentos y equipo médico, alimentos, cosméticos y productos para el aseo, de uso humano, así como para las materias primas utilizadas en su producción.

Actualmente los productos que requieren de sanidad portuaria se tramitan a través de la pagina web [www.invima.gov.co](http://www.invima.gov.co) además de la solicitud y el pago respectivo, La Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 ofrece este servicio a nuestros clientes con el fin de agilizar el proceso a que esto conlleva.

### Vistos Buenos: ICA, Minambiente, etc.

La importación de ciertos productos de acuerdo al grado de peligrosidad o de contaminación esto definido por el estado colombiano, requiere la inscripción del importador ante alguna entidad o en su defecto la expedición de autorizaciones o permisos de la entidad competente de acuerdo al producto, en el siguiente cuadro se presentan algunos productos, los requisitos para su importación y la entidad que otorga los permisos necesarios para su importación:

**Cuadro 5. Vistos Buenos Colombia<sup>22</sup>**

ENTIDAD	REQUISITOS	PRODUCTOS
MINISTERIO DE MINAS <a href="http://www.miminas.gov.co">www.miminas.gov.co</a>	-Inscripción, se anexa al DEX la patente de comerciante y guía.	- Esmeraldas y piedras preciosas.
FEDECAFE <a href="http://www.cafedecolombia.com">www.cafedecolombia.com</a>		- Exportación de café.
INGEOMINAS <a href="http://www.ingeominas.gov.co">www.ingeominas.gov.co</a>	- Expedición del Visto Bueno y autorización.	- Ver Decreto 145/98 y 1129/99 y sus modificaciones. - Materiales radiactivos y carga peligrosa.
INVIMA <a href="http://www.invima.gov.co">www.invima.gov.co</a>	- Registro sanitario.	- Medicamentos. - Alimentos. - Cosméticos. - Elementos y equipos para la administración de medicamentos. - Suturas y materiales de curación. - Productos biológicos. - Sustancias en vivo para el diagnóstico en medicina humana. - Toallas sanitarias, pañales y similares. - Desodorantes ambientales, productos de aseo y plaguicidas de uso doméstico. - Bebidas alcohólicas. - Glándulas y órganos de origen humano.
	- Solicitud de Visto Bueno.	- Materias primas para uso o consumo humano. - Aparatos médicos y odontológicos.
INCODER <a href="http://www.incoder.gov.co">www.incoder.gov.co</a>	- Inscripción como importador o exportador. - Solicitud de Visto Bueno.	- Peces moluscos y crustáceos vivos o muertos y subproductos.
INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA <a href="http://www.ica.gov.co">www.ica.gov.co</a>	- Inscripción como importador. - Permiso zoosanitario. - Inscripción como importador o productor. - Registro de venta o de uso (licencia de venta o concepto de insumos según el caso). - Permiso fitosanitario.	- Productos de origen animal: animales vivos y productos de origen animal, leche deshidratada y lactoreemplazadores, material biológico para el diagnóstico de enfermedades de los animales domésticos. - Insumos agropecuarios: bioinsumos y productos afines, abonos y fertilizantes; acondicionadores del suelo y productos afines; plaguicidas; químicos, reguladores de uso agrícola. - Arroz.
MINISTERIO DE AGRICULTURA <a href="http://www.mtinagricultura.gov.co">www.mtinagricultura.gov.co</a>	- Convenio de absorción.	- Listado de productos en el Decreto 2439/94 y sus modificaciones.
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA <a href="http://www.mtinmines.gov.co">www.mtinmines.gov.co</a>	- Inscripción como importador. - Certificación de calidad.	- Combustibles derivados del petróleo.
MINISTERIO DE LA CULTURA <a href="http://www.mtincultura.gov.co">www.mtincultura.gov.co</a>		- Arte, cultura y arqueología.
BANCO DE LA REPÚBLICA <a href="http://www.banrep.gov.co">www.banrep.gov.co</a>		- Oro, el mineral de oro y sus aleaciones.
MINISTERIO DE TRANSPORTE <a href="http://www.mtintransporte.gov.co">www.mtintransporte.gov.co</a>	- Inscripción como importador - Ficha técnica de homologación.	- Vehículos automóbiles, carrocerías, remolques y semi-remolques destinados a: Servicio público y privado de pasajeros; vehículos especiales de la partida 87.05.
MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL <a href="http://www.mtinambiente.gov.co">www.mtinambiente.gov.co</a>	- Certificación del CITES. - Certificación del fabricante, distribuidor o proveedor, que su producción u operación no requiere sustancias agotadoras de la capa de ozono. - Certificado de emisiones por prueba dinámica.	Especies de la fauna y flora silvestres en vías de extinción. Refrigeradores, congeladores y combinación de refrigeradores-congeladores de uso doméstico. Vehículos y material CKD para ensamble de vehículos modelo 1998.
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO <a href="http://www.sic.gov.co">www.sic.gov.co</a>	- Certificado de conformidad con la norma técnica colombiana, para productos controlados por esta entidad.	- Ver normas técnicas oficiales obligatorias. Circular Externa Incomex No. 034/99 - Circular Externa SIC No. 003/99.
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA <a href="http://www.supervigilanciaprivada.gov.co">www.supervigilanciaprivada.gov.co</a>	- Resolución de inscripción como importador.	- Equipos de espionaje, contraespionaje, equipos de detección y alarma, circuito cerrado de T.V., defensa personal.
MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL <a href="http://www.mtinproteccionsocial.gov.co">www.mtinproteccionsocial.gov.co</a>	- Registro sanitario. - Expedición visto bueno.	- Ver Circular 036 de 1 de marzo de 2000 de la Dirección de Comercio Exterior
DIRECCIÓN NACIONAL DE ESTUPEFACIENTES <a href="http://www.dneste.gov.co">www.dneste.gov.co</a>	- Certificado de carencia de Informes por tráfico de estupefacientes.	- Eter etílico, acetona, cloroformo, ácido clorhídrico, ácido sulfúrico, amoníaco, permanganato de potasio, carbonato liviano y disolvente o diluyente para barnices.
MINISTERIO DE DEFENSA DE COLOMBIA <a href="http://www.mtindefensa.gov.co">www.mtindefensa.gov.co</a>		- Pólvora, dinamita y otros explosivos.
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO <a href="http://www.mtincomercio.gov.co">www.mtincomercio.gov.co</a>		- Frutas y hortalizas, panela, azúcar, textiles y confecciones a EE.UU.

<sup>22</sup> Procesos y Trámites para limportar en Colombia David A. Rico Avellaneda

La Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 ofrece como servicio integral la opción de obtener los vistos buenos necesarios para realizar cualquier trámite aduanero frente a las diferentes entidades públicas.

### ***Intermediación Aduanera Exportaciones<sup>23</sup>***

La salida de mercancías desde el territorio aduanero Colombiano hacia otros países y/o a una zona Franca: podrán efectuarse con la intervención como declarante de una agencia de aduanas para dar cabal cumplimiento al conjunto de disposiciones y requisitos legales.

### ***Asesoría y Aplicación ALTEX***

Con el fin de incentivar y agilizar los trámites aduaneros de exportación, se creó la figura de los Usuarios Altamente Exportadores – ALTEX, en el Decreto 2685 del 28 de Diciembre de 1999 en los artículos 35 al 40.

Los usuarios ALTEX tienen beneficios como la eliminación de la inspección física aduanera, sin perjuicio de que la autoridad aduanera pueda realizarla de manera aleatoria o selectiva cuando lo considere conveniente, la autorización global y permanente para realizar la inspección aduanera de las mercancías a exportar, cuando a ella hubiere lugar, en las instalaciones del usuario y la autorización de embarque global para efectuar cargues parciales; La Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 facilita a las personas jurídicas exportadoras, el reconocimiento por parte de la DIAN para funcionar como Usuario altamente exportador, previo cumplimiento de las normas legales.

### ***Asesoría Técnica***

Los cambios permanentes que se han presentado en el manejo del comercio exterior colombiano, así como la normatividad que lo rige, requieren de un eficiente diseño del servicio que le permita al cliente tener la certeza de que cuenta con una asesoría que le brinda la confianza necesaria para el manejo de sus operaciones. Lo anterior requiere de especialistas en los campos de legalización aduanera cambiaria y demás inherente al comercio exterior.

La Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 brinda asesoría en:

- Registro nacional de exportadores
- Certificados de origen
- Cuota textil
- Vistos buenos. ICA INVIMA

---

<sup>23</sup> Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1

## ***Asesorías en Sistemas Especiales de Exportación***

### **Estudios Plan Vallejo**

R&R Kronos Ltda. Nivel 1. También ofrece en su portafolio de servicios, asesorías relacionadas con los sistemas especiales de importación y exportación – Plan Vallejo.

El plan Vallejo es un mecanismo de incentivo creado en el año 1957, reformado últimamente en el año 1999 y reglamentado en el estatuto aduanero, utilizado en las operaciones de comercio exterior, orientado al estímulo y promoción de las exportaciones colombianas, el cual ofrece un tratamiento favorable a las importaciones temporales para perfeccionamiento activo de materias primas, insumos y bienes de capital, destinadas a la producción de bienes exportables.

La Agencia de Aduana R&R Kronos Ltda. Nivel 1 presta este servicio facilitando los tramites que se deban realizar ante el Ministerio de Comercio Exterior, para obtener autorización de un programa de estas características, bien sea de materias primas e insumos, bienes de capital y repuestos o reposición.

De manera resumida se puede decir que los principales servicios que La Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 ofrece a sus clientes son los siguientes:

### **Régimen de Importaciones**

- Clasificación arancelaria, elaboración de registros y licencias de importación y gestión de aprobación mediante ventanilla única de comercio exterior VUCE.
- Realización de preinspecciones, e inspecciones, inventario y/o reconocimiento de mercancías que así lo requiera.
- Ofrecemos apoyo integral en los procesos logísticos de importación de mercancía especial como perecederos, insumos, maquinaria, vehículos, etc.
- Asesorías técnicas en registros y permisos ante el INVIMA, MINAMBIENTE, ICA, etc.
- Asesoría y aplicación de UAP.
- Coordinación logística de despachos.
- Asesoría en legislación aduanera para el régimen de Importación y su intermediación.

### **Régimen de Exportaciones**

- Clasificación Arancelaria, elaboración y aprobación de Certificados de Origen a través de la ventanilla única de comercio exterior VUCE.
- Registro Nacional de Exportadores.
- Asesoría y aplicación de ALTEX.
- Vistos buenos y permisos ante el INVIMA, MINAMBIENTE, ICA, etc.

- Asesoría en legislación aduanera para el régimen de exportación y su intermediación.

### **Plan Vallejo**

Estas asesorías son de carácter puntual y referidas a casos específicos tales como:

- Elaboración y presentación de los programas de materias primas e insumos y bienes de capital y repuestos.
- Asesoría en la elaboración de los Cuadros de Insumo Producto CIP.
- Manejo de garantías globales.
- Elaboración de estudios de demostración para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos.

**2.3.2. Precio del servicio.** La mayoría de las Agencias de Aduanas en la ciudad de Ipiales manejan un porcentaje que varía entre el 0,20% y el 0,60% sobre el valor CIF de la mercancía esto dependiendo de la negociación que se realice con el cliente.

La agencia de aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 se diferencia de las otras porque el servicio que se presta ya sea por concepto de importación o de exportación estará guiado por la experiencia de la compañía en el sector de comercio exterior, de tal manera que se ha posicionado dentro del mercado y su reconocimiento depende principalmente por que el buen servicio y la rapidez del mismo tiene un precio razonable. El precio que se cobra por el servicio en el trámite de importación es de 0,3% sobre el valor CIF. Se maneja una tarifa mínima de 150.000 pesos más IVA.

**Cuadro 6. Costos de los Servicios de Agenciamiento Aduanero**

SERVICIO EMPRESA	R&R KRONOS LTDA NIVEL 1		Roldan		Merco Representaciones		Aduanar	
	EXPOTACION	IMPORTACION	EXPOTACION	IMPORTACION	EXPOTACION	IMPORTACION	EXPOTACION	IMPORTACION
<b>Firma</b>	\$ 80.000	\$ 80.000		\$ 85.000	\$ 50.000	\$ 80.000	\$120.000	\$ 120.000
<b>Agenciamiento Aduanero</b>	0,3% VLR CIF		0,35 % VLR CIF		0,3 % VLR CIF		0,3 % VLR CIF	
<b>Tarifa Mínima</b>	\$ 150.000	\$ 150.000		\$ 180.000	\$ 200.000	\$ 280.000	\$180.000	\$ 120.000

Fuente: Esta investigación

**2.3.3 Principales Clientes Importadores Exportadores de la Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1.** La agencia de aduanas R & R Kronos Ltda. Nivel 1. Cuenta con alrededor de 40 clientes que realizan tramites de importación como de exportación, la empresa por su reconocimiento a nivel nacional ha logrado realizar contratos con empresas de gran trayectoria como lo son las licoreras: licorera del cauca, licorera de Cundinamarca y licorera de Antioquia; sucromiles, interquim, pinturas tonner, laboratorios proesco y empresas no menos importantes de la región como: Surcolombiana, Colima, entre otras, para esta investigación se tomo en cuenta a treinta y seis (36) clientes, quienes realizan operaciones de importación con la agencia, a continuación se presenta un listado de estos clientes:

**Cuadro 7. Clientes Agencia R&R Kronos**

CLIENTES AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA.	
IMPORTADOR	EXPORTADOR
INTERQUIM S.A.	INTERQUIMEC S.A.
COMPANIA RALFER LTDA.	INDECAUCHO CIA. LTDA.
JAVIER ALFREDO RUANO VIVEROS	REDCOMEX SCC.
EMPRESA DE LICORES DE CUNDINAMARCA	LA FABRIL S.A.
GRASAS DE COLOMBIA LTDA.	EPACEM S.A.
COMERCIALIZADORA COLIMA LTDA.	EULER FERNANDO JATIVA MONTENEGRO
INDUSTRIA LICORERA DEL CAUCA	PERU SWEET HOME E.I.R.L.
IMPORTACIONES Y COMERCIALIZADORES LUCERO LTDA.	OBANDO MERA JIMMY ROLANDO
ABYGRANS LTDA.	PANTOJA PANTOJA PEDRO ANTONIO
LABORATORIOS PROESCO S.A.	EMPRESA AGROINDUSTRIAL LAREDO S.A.A.
COMERGRANS LTDA.	PRODUCARGO S.A.
GUIRNALDAS S.A.	NESTLE ECUADOR S.A.
PROINTER S.A.	BIOCARE LIMITED
SUPERTIENDAS CAÑAVERAL S.A.	PERU SWEET HOME E.I.R.L.
SURCOLOMBIANA DE COMERCIO LTDA.	COMERCIALIZADORA MARNOEL E.I.R.L.
COLCIMEX LTDA.	PANTOJA PANTOJA PEDRO ANTONIO
C.S. QUIMICA ALIMENTARIA LTDA.	EXPORT IMPORT CANDRES SAC.
IMBASTER LTDA.	PARIS QUITO S.A.
SUCROMILES S.A.	DISTRIBUIDORA DE SNACKS CIA. LTDA.
INDUSTRIAS J MONTES LTDA.	CARLOS ERNESTO BUENAÑO LLERENA
COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA. S.A.	AGROINDUSTRIAS SAN JUAN S.A.C.
IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA ALIANZA LTDA.	SODERAL S.A.
TENARIS GLOBAL SERVICES PANAMA SUCURSAL Colombia	FORRO TEXAS S.A.
AGROCOMODITIES E.P.	ITAMAREX
GRASAS DE COLOMBIA S.A.S.	TENARIS GLOBAL SERVICES S.A.
REVELO VELA HERNANDO GERMAN	CHALACAN CHALACAN VERONICA ANDREA
M & M COMERCIALIZADORA UNO A S.A.	PRODUCTOS PARAISO DEL ECUADOR S.A.
RUANO VIVEROS JAVIER ALFREDO	ECUASERTEX
GRUPO EMPRESARIAL LA BONANZA LTDA. C.I.	BIOCARE LIMITED
RIOVERDE DISTRIBUIDORA S.A.	UNIVERSAL DE COMERCIO UNIDECO S.A.
LATEXQUIM LTDA.	AGROINDUSTRIAL PARAMONGA S.A.A.
C.I. QUIMICAL S.A.S.	SODERAL S.A.
PRODUCTOS OSA E.U.	CODANA S.A.
KARIBBEAN LIQUOR S.A.	PRODUCARGO S.A.
SUPRACEITES S.A.	LA FABRIL S.A.
C.I. FANTASY FLOWERS S.A.	PERU SWEET HOME E.I.R.L.

**Fuente:** Agencia de Aduanas R&R Kronos Nivel 1

**2.3.4 Principales Productos Importados a través de la Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1.** Ipiales por ser un paso de frontera, presenta un gran volumen de importaciones en productos procedentes del Ecuador, Perú y Bolivia; Entre los productos importados a través de la agencia de aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 se encuentran: los de la canasta familiar como: granos, enlatados, aceite y manteca vegetal; entre los productos industriales tenemos alcohol y glicerina, productos que se comercializan principalmente en las ciudades de Popayán, Cali, Medellín y Bogotá; productos del sector textilero los cuales son de procedencia Ecuatoriana y Peruana entre otros.

## **2.4 COMPETENCIA**

Frente a la competencia existente en el sector comercial se realiza un análisis de las empresas competidoras que actualmente se encuentran en la ciudad de Ipiales, principalmente se identifica a los competidores directos quienes en este caso serían aquellas agencias y depósitos habilitados que se ubiquen en el nivel 1, quienes poseen mayor infraestructura, experiencia y recursos comerciales que se presenten como un obstáculo frente a la prestación del servicio que la agencia de aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 quiere mejorar.

A continuación se presenta la información relacionada con el número de agencias de aduanas que trabajan en el sector comercial de Ipiales en la modalidad de agencias de aduanas.

## Cuadro 8. Agencias de Aduanas – Ipiales

	RAZON SOCIAL		REPRESENTANTE	SEDE Ipiales
1	S.I.A. ATLANTIS S.A.	NIVEL 2	EDITH DEL ROSARIO USAMAG	CARRERA 7 # 14 - 99 OF 401
2	ABC REPECEV S.A.	NIVEL 1	WILLIAM EBERT CERON BENAVIDES	CARRERA 6a Nº 13-02 EDIFICIO MARKUS
3	ACODEX S.A.	NIVEL 1	CARMELITA BOLANOS LOPEZ	CRA 6# 15-20 PISO 3
4	ADUANAMIENTOS LTDA.	NIVEL 1	MANUEL ALFONSO BOLANOS PAZMIÑO	MIRAMAR III CASA 182
5	ADUANAR LTDA. ADUANERA DE NARIÑO	NIVEL 2	JOHN JAVIER PATINO VILLA	EDIFICIO ANDAGIO OFC 402-403 CLL 10 5-60
6	ADUANERA GRANCOLOMBIANA NIVEL 1	NIVEL1	ADALBERTO SARASTY LUCERO	CRA 7 Nº 9-39 C.C VICTORIA PLAZA LOCAL 103 B
7	ADUANIMEX S.A.	NIVEL1	RICARDO TORRES FIERRO	CRA 6 Nº 13-09 OF 502
8	AGECOLDEX S.A.	NIVEL 1	JOSE B CORREA CARDENAS	CRA 6 Nº 13-09 EDIFICIO MARKUS
9	ALMACENES GENERALES DE DEPOSITO ALMAVIVA S.A.	NIVEL 1	JAIRO LOMBANA GRANADOS	CRA 6 Nº 14-33 OFC 203
10	ALPOPULAR ALMACEN GRAL DE DEPOSITOS S.A.	NIVEL 1	ANDRES ACOSTA	KM 2 VIA RUMICHACA
11	ANDINOS LTDA.	NIVEL 1	ALBEIRO PINO ORTIZ	CLL 17 Nº 2N-03
12	AR EXIMPORT Y COMPAÑIA LTDA.	NIVEL 2	YISELA VELAZCO POVEDA	CRA 6 Nº 15-77 OFC 105
13	ASERVICOMEX LTDA.		ADRIANA YANETH MUÑOZ LEON	CRA 7 Nº 11-52 OFC 304
14	ASOCOMEX LTDA.	NIVEL 3	JOSE MIGUEL TERAN ORTIZ	CRA 6 Nº 19-54 PISO 2
15	AVIATUR LTDA.	NIVEL 1	LILIANA MEJIA OBANDO	CLL 16 Nº 6-34
16	BURBANO BENAVIDES ASOCIADOS LTDA	NIVEL 2	DIEGO BURBANO BENAVIDEZ	CRA 4 Nº 16-86
17	CARLOS E. CAMPUZANO R. S.A.	NIVEL 1	RODRIGO LUCERO PAREDES	CRA 6 Nº 14-108 OFC 304
18	CEVA LOGISTIC LTDA	NIVEL 2	PERDO VILLA MIL (RA) MARTHA FUEL (GTE IPI)	CRA 6 Nº 10-71 OFC 301
19	COEXNORT COMERCIO EXTERIOR DEL NORTE S.A.	NIVEL 1	MAGALY CORAL	CLL 15 Nº 7-10 EDIFICO SANDRA OF 201
20	COINSA S.A.		CARLOSS FERNANDO REYES CHAMORRO	CLL 15 Nº 5.21 OFC 202
21	COLOMBIANA DE ADUANAS SIA LTDA.	NIVEL 1	JAIME ARMANDO PEREZ	CLL 12 Nº 6-16 OFC 301
22	COMERCIO EXTERIOR LIDERES S.A.	NIVEL 1	OSCAR JESUS TERAN	CRA 5 Nº 16-65
23	CORAL VISION LTDA.	NIVEL 1	OSCAR BELALCAZAR	CRA 9 Nº 12A-63
24	CORALSA S.A. NIVEL 3	NIVEL 3	ALEXANDRA MILENA IBARRA TERAN	CRA 7 Nº 30-130 BARRIO PUENES
25	CUSTOM INTERNACIONAL S.A	NIVEL 2	ANGEL FELIPE PUERRES	BARRIO MIRAMAR CASA 125
26	FEDERICO GALVEZ & CIA LTDA	NIVEL 2	CARLOS REYES CHAMORRO	CLL 15 Nº 5-21
27	GRANANDINA LTDA.	NIVEL 1	LUZ AMERICA CEBALLOS	CRA 6 Nº 14-33
28	GUIVECOMEX & CIA LTDA.	NIVEL 2	ALVARO ALBERTO FERNANDEZ	CLL 15 Nº 7-10 EDIFICO SANDRA OF 206
29	INTER STAFF S. EN C.S	NIVEL 1	OSCAR JAVIER CEBALLOS V	CRA 6 Nº 13-09 EDICIO MARKUS OFC 801
30	JULIO FERNANDEZ VELEZ Y CIA LTDA.		RUTH DEL CARMEN FUERTES MEJIA	C.C. VICTORIA PLAZA OFICINA 109 A
31	MAR Y AIRE S.A.S	NIVEL 1	WILLIAM VICENTE CEBALLOS CEBALLOS	CLL 5E Nº 1N-43 JUNATO A ISERVI
32	MARIO LONDOÑO S.A.	NIVEL 1	PATRICIA RUANO ESCOBAR	CRA 6 Nº 14-33
33	MERCANDINO LTDA.	NIVEL 2	AMANDA VIVIANA CEBALLO LOPEZ	CRA 7 Nº 14-67 OFC 202
34	MERCO S.A	NIVEL 1	LUIS CARLOS RICAURTE	CLL 15 Nº 7-60 OF 302
35	PROFESIONAL S.A SIAP	NIVEL 1	MARTHA CECILIA CHAMORRO	C.C. RUMICHACALOCAL 23
36	R&R KRONOS LTDA NIVEL 1	NIVEL 1	HERNAN PARMENIO PASTAS	CRA 7 Nº 16-59 OFC 301
37	RGP IMPORTADORES ASOCIADOS LTDA	NIVEL 2	JOHANNA CONSUELO PRIETO MARIN	MIRAMAR CASA 91 ETAPA II
38	ROLDAN S.A.	NIVEL 1	GLEDY MILENA PAREDES ERAZO	CRA 6 Nº 14-33 OFC 402
39	SERCOMEX LTDA.	NIVEL 2	CARLOS SOTO VINUEZA	CALLE 15 Nº 7-23
40	SERIMEX SARMIENTO SAS	NIVEL 2	ALVARO HERNANDEZ	CLL 15 Nº 7-10 EDIFICO SANDRA OFC 206
41	SERVADE S.A	NIVEL 1	ROVERTO REVELO VELA	CRA 7 Nº 14-99 EDIF DANNA SOFIA
42	SIACOMEX LTDA	NIVEL 1	YOANY DE CASTRO	C.C. RUMICHACA LOCAL 22
43	TECHCOMEX LTDA	NIVEL1	HUGO ARMANDO CORAL OSEJO	CLL 17 Nº 4-52 PISO 2
44	UNIVERSAL LOGISTIC LTDA	NIVEL 2	ADRIANA PATINO	URBANIZACION MIRAMAR CASA 125
45	SIACO LTDA	NIVEL 1	ROBERTO PINCHAO (RL) ISEL NUBIA MORAN (GTE IPI)	CRA 4 Nº 15-30
46	SUCOMEX S.A.	NIVEL 2	YONNY RODRIGO PATINO / WILLIAM HERRERA	CRA 6 Nº 13-09 EDIFICIO MARKUS
47	VALLEY CUSTOMS S.A.	NIVEL 1	SEGUNDO EFRAIN VALLEJO RIVADENEIRA	CLL 15 Nº 7-106 EDIFICIO FAOS

Fuente: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

En Ipiales existen 47 agencias de aduanas entre sucursales, agencias y depósitos autorizados en la cámara de comercio, entre las cuales 28 se consolidaron como agencias de nivel 1, 14 de nivel 2, 2 de nivel 3 y existen 3 empresas que aun no han definido el nivel de la agencia de aduanas, de las 47 agencias existentes en Ipiales 34 se especializan netamente en realizar exportaciones y 13 realizan importaciones, entre ellas se encuentra la agencias de aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1 quien se especializa en la realización de este trámite gracias a su experiencia en el sector y a su nivel de competencia frente a empresas similares.

La presencia de tantas agencias de aduanas en la ciudad de Ipiales como ciudad fronteriza presenta para estas una problemática al momento de competir entre ellas, ya que deben mejorar la calidad de prestación de sus servicios para continuar presentes en el sector comercial; las agencias de nivel 1 se presentan en este caso como la principal competencia, son alrededor de 28 agencias en esta categoría, por lo tanto se puede decir que tener mucha competencia en el sector provoca que el trabajo cada día se mas difícil de conseguir, a diario las empresas aplican estrategias para poder mantenerse en el mercado y ser pioneras frente a su competencia, por lo tanto para R&R Kronos Ltda. es un desafío que debe afrontar para poder prestar un servicio de mayor calidad y ser una mejor empresa para poder adquirir mayor número de clientes y hacerle contrapeso a su competencia.

R&R Kronos Ltda. es una empresa con gran trayectoria y conocimiento del todos los tramites relacionado con comercio exterior, sin embargo su fortaleza radica en las operaciones de importación de mercancías es por esto que posee una gran ventaja frente a su competencia, además las empresas que se dedican a esta actividad en concreto, son pocas, al redor de 13 agencias, quienes se establecen como la competencia más fuerte en el sector, es importante resaltar frente a esta por lo tanto se busca mejorar la prestación del servicio brindando mayor confiabilidad a los clientes cuando se realicen sus trámites, el desconocimiento de algunos pasos dentro del proceso de importación o la falta de comunicación entre todos los actores que intervienen en el proceso son uno de los conflictos que actualmente afronta la agencia de aduanas R&R Kronos Ltda. nivel 1, por lo tanto es de vital importancia realizar un control a toda la actividad para tener conocimiento exacto e información precisa la cual permita actuar de manera mas ágil, como medida de mejoramiento en la agencia se presenta un planilla de control de procesos y movimientos que permitirá prestar un mejor servicio y ser más competitivo.

## 2.4.1 Matriz de Perfil Competitivo

**Cuadro 9. Matriz de Perfil Competitivo**

FACTORES CLAVES	PONDERACIÓN	AGENCIAS DE ADUANA					
		R&R KRONOS		ROLDAN		MERCOSUR	
		CLAS	PONDERAD	CLAS	PONDERAD	CLAS	PONDERAD
1. Experiencia	0,10	2	0,2	3	0,3	3	0,3
2. Tecnología	0,09	3	0,27	4	0,36	4	0,36
3. Cobertura nacional	0,12	4	0,48	3	0,36	3	0,36
4. Capacidad del Talento Humano	0,09	4	0,36	3,5	0,29	3,3	0,29
5. Capacidad y Estabilidad Financiera	0,07	4	0,28	4	0,28	4	0,28
6. Innovación	0,10	4	0,4	3,3	0,33	3,3	0,33
7. Precios Competitivos	0,11	4	0,44	3,3	0,363	3,5	0,385
8. Calidad del servicio	0,10	3	0,3	3	0,3	3	0,3
9. Control de gestión	0,11	3,3	0,363	3,3	0,36	3,5	0,385
10. Clientes	0,11	4	0,44	4	0,44	3,5	0,385
<b>T O T A L</b>	<b>1.00</b>		<b>3,53</b>		<b>3,40</b>		<b>3,37</b>

Fuente: Esta Investigación.

Las agencias de aduana en la zona de frontera se encuentran en una fase importante, sin embargo requieren de reestructuraciones a nivel administrativo enfocadas a la creación de un área de comercio exterior a nivel interno que permita y facilite el manejo de trámites de exportaciones, importaciones y tránsitos aduaneros optimizando el manejo logístico a través de un plan de mejoramiento y una matriz de tiempos y movimientos en los procesos.

### **3. ANÁLISIS PASO A PASO DEL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN DE MERCANCÍAS QUE LA AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA. NIVEL 1 REALIZA AL MOMENTO DE EFECTUAR UNA IMPORTACIÓN.**

En el desarrollo de este capítulo se pretende identificar las características más relevantes del proceso de importación de mercancía dentro de la empresa, dando a conocer paso a paso el proceso necesario para una nacionalización, además se busca conocer cada uno de los documentos que soportan la operación, e identificar a los principales clientes de la agencia y los productos de mayor rotación que esta maneja.

Para conocer el proceso de importación en Colombia, es necesario conocer todo el proceso de comercio, es decir, que se iniciara con el proceso de exportación que se realiza en el país de Ecuador.

#### **3.1 PROCESO EXPORTACIÓN ECUADOR**

Todas las exportaciones deben presentar la Declaración Aduanera Única de Exportación DUA y llenarlo según las instrucciones contenidas en el Manual de Despacho Exportaciones en el distrito aduanero donde se trasmite y tramita la exportación.

Las exportaciones deberán ser acompañadas de los siguientes documentos:

- RUC de exportador.
- Factura comercial original.
- Autorizaciones previas (cuando el caso lo amerite).
- Certificado de Origen (cuando el caso lo amerite).
- Registro como exportador a través de la página Web del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador.
- Documento de Transporte.

El Trámite de una exportación al interior de la aduana Ecuatoriana comprende dos fases:

**3.1.1 Fase de Pre-embarque.** El proveedor o exportador debe enviar al agente de aduanas los documentos que amparan la exportación como son: factura comercial, certificado de origen y lista de empaque, y este a la vez deberá entregar los originales a la agencia de aduanas encargada del trámite en colombiana para adelantar el proceso de la importación.

La empresa transportadora o en su defecto el transportador deberá diligenciar la carta porte y el manifiesto de carga de la mercancía que se va a exportar, el agente de aduanas debe encargarse de la transmisión y presentación de la orden de embarque código 15 que es el documento que consigna los datos de la intención previa de exportar, a la corporación aduanera Ecuatoriana CAE, en la cual se registraran los datos relativos a la exportación, una vez aceptada la orden de embarque por el sistema interactivo de comercio exterior SICE, el exportador se encuentra habilitado para movilizar la carga al recinto aduanero (Zona de aforo) donde se registrará el ingreso a Zona Primaria y se embarcarán las mercancías a ser exportadas para su destino final; luego se presenta la orden 15 con los demás documentos de exportación ante el departamento de exportación de la CAE para que ellos le asignen el número de registro y los documentos sean sellados, con los documentos sellados se regresa a zona de aforo para solicitar salida del vehículo y realizar el cruce de frontera en el puente internacional de Rumichaca.

**3.1.2 Fase de Post-embarque.** El sistema interactivo de comercio exterior SICE asigna un DSM que es un código el cual hace referencia a que la mercancía salió del país, con este código el agente de aduanas podrá transmitir la declaración aduanera única DAU definitiva o orden 40 que se realiza posterior al embarque y los transportistas de carga deberán enviar la información de los manifiestos de carga de exportación con sus respectivos documentos de transportes, el SICE valida la información entre el DAU y el manifiesto, si el proceso de validación es satisfactorio se envía un mensaje de aceptación al exportador con el refrendo o numeración de la DAU, el agente de aduana deberá entonces, presentarse nuevamente ante el departamento de exportaciones de la CAE con los siguientes documentos para dar fin al proceso de exportación:

- DAU impresa.
- Orden 15 de Embarque impresa.
- Factura(s) comercial(es) definitiva(s).
- Documento(s) de Transporte.
- Certificado de origen
- SESA (productos perecederos)
- Pago a CORPECUADOR (para exportaciones de banano).
- CORPEI.

## 3.2 PROCESO DE IMPORTACIÓN EN COLOMBIA

A continuación se detalla paso a paso el proceso de importación realizado en Colombia.

**3.2.1 Elaboración de un Estudio de Mercado y Análisis de Costos de Importación.** En el desarrollo de toda actividad económica y en especial en actividades relacionadas con comercio exterior es de vital importancia establecer como punto de partida un estudio de mercado con el fin de hacerse una idea sobre la viabilidad comercial de la actividad económica a emprender, por lo tanto es necesario empezar realizando un análisis del mercado para el producto a importar, tomando información detallada de la producción nacional o la existencia en el mercado de productos con similares características que se presenten como competencia frente al producto a importar, además se debe elaborar un costeo detallado de la operación que indique cuán viable es introducir el producto en el mercado, identificando plenamente costos fijos, variables, punto de equilibrio, costos financieros, margen de utilidad y demás gastos que genere el trámite de importación dependiendo de la modalidad y/o término de negociación utilizado. La modalidad más recomendable para negociaciones de comercio exterior es el término FOB el cual permite contratar directamente flete y seguro de la mercancía.

**3.2.2 Términos de Negociación.** Los incoterms (acrónimo del inglés international commercial terms, 'términos internacionales de comercio') son normas acerca de las condiciones de entrega de las mercancías. Se usan para dividir los costos de las transacciones comerciales internacionales, delimitando las responsabilidades entre el comprador y el vendedor, y reflejan la práctica actual en el transporte internacional de mercancías.

Los incoterms 2000 han tenido una modificación, después de una década de aplicación, mediante la publicación No 715E, fue aprobada por parte de la Cámara de Comercio Internacional (ICC por sus siglas en inglés), los nuevos cambios en los tan conocidos términos de comercio internacional INCOTERMS, cuya versión paso a ser 2010, estos cambios según información de la ICC, empezaron a regir a partir del 1° de enero de 2011.

Dentro de los cambios generados se encuentra la reducción en el número de términos pasando de 13 a 11, encontrando el contexto de la variación en el llamado grupo "D" que hace referencia a que se entrega la mercancía asumiendo costos y riesgo en el lugar de destino.

Estos nuevos cambios incluyen la eliminación de los *Incoterms DAF (Delivered at Frontier)*, *DES (Delivered ExShip)*, *DEQ (Delivered ExQuay)* y *DDU (Delivered*

*Duty Unpaid*), solamente se mantiene "DDP" (*Delivered Duty Paid*) y se da creación e implementación de los siguientes:

Los demás Incoterms se mantienen *EXW (Ex-Works)*, *FCA (Free Carrier)*, *FAS (Free Alongside Ship)*, *FOB (Free on Board)*, *CFR (Cost and Freight)*, *CIF (Cost, Insurance and Freight)*, *CPT (Carriage Paid To)* y *CIP (Carriage and Insurance Paid To)*.

Los incoterms se agrupan en cuatro categorías así: E, F, C, D.

#### **Término en E: EXW**

El vendedor pone las mercancías a disposición del comprador en los propios locales del vendedor; esto es, una entrega directa a la salida.

#### **Términos en F: FCA, FAS y FOB**

Al vendedor se le encarga que entregue la mercancía a un medio de transporte elegido por el comprador; esto es, una entrega indirecta sin pago del transporte principal.

#### **Términos en C: CFR, CIF, CPT y CIP**

El vendedor contrata el transporte, pero sin asumir el riesgo de pérdida o daño de la mercancía o de costes adicionales por los hechos acaecidos después de la carga y despacho; esto es, una entrega indirecta con pago del transporte principal.

#### **Términos en D: DAT, DAP y DDP**

El vendedor soporta todos los gastos y riesgos necesarios para llevar la mercancía al país de destino; esto es una entrega directa a la llegada. Los costes y los riesgos se transmiten en el mismo punto, como los términos en E y los términos en F. (ver Anexo Q Incoterms).

**3.2.3. Aprobación Permiso o Licencia de Importación.** En Colombia existen tres regímenes de importación establecidos por el consejo superior de comercio exterior, mediante la resolución 1 de 1995, con los cuales se demarca su política de ingreso de mercancías al territorio nacional así:

#### ▪ **Libre Importación**<sup>24</sup>

Es aquella mercadería que puede ingresar en el territorio aduanero colombiano sin ningún inconveniente o requerimiento especial por parte de la Aduana.

Alcanza a la mayoría de las mercaderías y productos, siendo necesario apenas el registro de importación y la licencia, que se otorga automáticamente;

---

<sup>24</sup>BIBLIOTECA VIRTUAL, Proceso de importación, Disponible En: [http://www.prochile.cl/ficha\\_País/Colombia/Proceso\\_Importación](http://www.prochile.cl/ficha_País/Colombia/Proceso_Importación).(Citado el 15 de febrero de 2012)

Supone la eliminación de la mayor cantidad posible de requisitos y condiciones de tipo administrativo, con el fin de facilitar al máximo la importación de bienes catalogados como necesarios para el desarrollo económico y social del país. El gobierno mediante el decreto 4406 de 2004 señaló los bienes que requieren registro de importación y así como los que no requieren.

El registro de importación solo se podrá usar en el término de su validez. (ver Anexo F registro de importación).

#### ▪ **Licencia Previa**<sup>25</sup>

En esta modalidad están incluidos principalmente los productos químicos para el tratamiento de narcóticos (precursores), armas, municiones y explosivos, así como bienes usados, imperfectos, mercaderías objeto de liquidación, importaciones no reembolsables, productos exentos de impuestos y los presentados por entidades oficiales (con excepción de gasolina y urea, importados por Ecopetrol), según el decreto 3803 de 2006.

El principal objetivo de la licencia previa es permitir al Estado efectuar controles sobre las importaciones, con el objetivo de proteger la industria nacional colombiana; controlar el ingreso de divisas y proteger al consumidor y la salud pública. Con el mecanismo de la licencia previa, el gobierno puede controlar la demanda futura de cambio, restringir los consumos considerados superfluos y coordinar la política de importaciones de acuerdo con los planes de desarrollo económico y social.

En el régimen de licencia previa se encuadran los bienes usados, defectuosos, los que tienen alguna exención arancelaria, las importaciones del sector público y las coberturas sin cobertura cambiaria (aquellas que no implican salida de divisas, como por ejemplo inversiones extranjeras, donaciones, etc.).

#### ▪ **Prohibida Importación.**<sup>26</sup>

El gobierno nacional imposibilita la importación de determinados bienes, los cuales ponen en peligro la salud o seguridad de las personas. Entre estos se encuentran Armas químicas, biológicas y nucleares; residuos nucleares o tóxicos, aldrina, heptacloro, dieldrina, clordano, confectloro y sus compuestos, lindano aislado o compuesto con otras sustancias, residuos consistentes en mezclas líquidas y equipamientos bélicos. La mayoría de estos productos sólo pueden ser importados por el gobierno colombiano a través de su industria militar.

---

<sup>25</sup> Ibid.

<sup>26</sup> Ibid.

El registro de importación se tramita ante el ministerio de industria y turismo y se realiza a través de la ventanilla única de comercio exterior VUCE.

▪ **Ventanilla Única de Comercio Exterior “VUCE”**<sup>27</sup>

La creación de la ventanilla única de comercio exterior se establece mediante decreto 4149 de 2004, esta entidad inicio sus operaciones el 30 de junio de 2005 a través de este medio se realizan las siguientes actividades:

**Importaciones:** tramite de licencias previas y registros de importación.

**Exportación:** tramite de autorizaciones previas para exportación.

**Formulario único de comercio exterior:** tres (3) componentes:

**RUT-RUE:** identificación y clasificación de la persona natural o jurídica.

**Componente común:** identifica el trámite, estandariza información del producto.

**Componente misional:** información propia y de interés particular para cada entidad.

Además se puede tramitar autorizaciones, permisos, certificados o vistos buenos que exigen las diferentes entidades competentes para la realización de operaciones específicas de importación.

Elaboración del registro de importación - requisitos:

- Para productos de consumo humano: registro sanitario dado por el INVIMA (instituto nacional de vigilancia de medicamentos y alimentos). (ver Anexo O registro sanitario)
- Para productos pecuarios: resolución del INCODER.
- El fitosanitario o zoosanitario dependiendo del producto.
- La factura proforma
- Ficha técnica dependiendo del producto.

Estos documentos son base para el diligenciamiento del registro de importación por medio de la VUCE, hay que tener en cuenta que la aprobación de dicho registro será de 3 a 4 días hábiles a partir de su radicación.

El registro de importación a través de este sistema tiene un valor de \$120.000 pesos.

---

<sup>27</sup> VUCE , Ventanilla única de comercio exterior, Disponible en: [http// .www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co), (Citado el 28 de febrero de 2012)

**3.2.4 Proceso de Fletamento.** Para la obtención de los costos de fletamento más favorables, es necesario realizar cotización con los diferentes medios de transporte, para determinar que opción es la mejor de acuerdo a precio y servicio, es importante destacar que los impuestos de aduana se liquidan sobre el valor CIF de la mercancía.

En todo proceso de fletamento es indispensable tener en cuenta:

- Vía más adecuada por costo, rapidez y seguridad
- Tiempo de cargue
- Fecha aproximada de llegada a puerto colombiano
- Costo flete y forma de pago.

**3.2.5 Obtención del Seguro.** En toda negociación existen riesgos, por lo tanto es indispensable establecer medidas que permitan evitarlos, en las actividades de comercio internacional y en especial en la importación de mercancías es necesario que el importador defina las condiciones de compra, para establecer los riesgos a asumir o realizar el traslado del riesgo a una aseguradora contratando un seguro de transporte (Ver Anexo L)

Cuando se haya definido la modalidad de compra es necesario iniciar a evaluar los canales de riesgo, en este proceso intervienen varios elementos que influyen en el cálculo de la tasa y en las condiciones deducibles que debe asumir el importador en la negociación. Esto incluye:

- Medio de transporte
- Clase de empaque
- Trayecto asegurado
  
- Sitios intermedio de almacenaje.
- Interés asegurable
- Coberturas.

**3.2.6 Establecimiento del Medio de Pago.** Uno de los mayores interrogantes a enfrentar cuando se ingresa al mercado internacional es la adopción del medio de pago más conveniente tanto para el comprador como para el vendedor.

Cuando ya se ha obtenido el registro o licencia de importación se procede a establecer la transacción económica más adecuada entre comprador y vendedor.

Los principales medios internacionales de pago son los siguientes:

- Pago anticipado.
- Pago o giro directo.
- Cobranzas documentarias.
- La carta de crédito.
- Cuentas de compensación
- Financiación del intermediario del mercado cambiario
- Financiación directa del proveedor
- Crédito externo de mediano y largo plazo
- Arrendamiento financiero (leasing)
- Pago con tarjeta de crédito internacional
- Pago de importaciones en moneda legal
- Inversión extranjera directa
- Importaciones no reembolsables.

**3.2.7 Llegada de la Mercancía<sup>28</sup>.** 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 se procede así:

- 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.

---

<sup>28</sup>Estatuto Aduanero Colombiano Decreto 2685 de 1999. Cap. IV Proceso de Importación.

- Transmisión y entrega de los documentos de viaje a la autoridad aduanera

El manifiesto de carga internacional y los documentos que lo adicionen, 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.

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.

**3.2.8 Nacionalización de las Mercancías<sup>29</sup>.** En 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.

---

<sup>29</sup> Cámara de Comercio de Bogotá “Seminario Proceso de Importación”

- 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.

**3.2.9 Fiscalización Aduanera.** La aduana nacional Dirección de impuestos y aduanas nacionales como único ente competente para verificar la legalidad de la importación tiene competencias y facultades para agilizar las investigaciones y desarrollar los controles necesarios para asegurar el efectivo cumplimiento de las normas aduaneras legales vigentes además de las disposiciones otorgadas por el decreto 2685 de 1999, en materia de control y fiscalización tendrá las funciones establecidas en el estatuto tributario. E.A.

Esta facultad de fiscalización se entiende como una función posterior al levante o entrega de la mercancía de importación para lo cual se debe adelantar las siguientes funciones:

Adelantar políticas preventivas tendientes a mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones aduaneras.

Adelantar las investigaciones que estime conveniente para establecer la práctica de hechos que impliquen un menor pago de tributos aduaneros.

Realizar las acciones necesarias para verificar la exactitud de las declaraciones y demás documentos presentados a la autoridad aduanera.

En general efectuar todas las diligencias y practicar las pruebas necesarias para la correcta y oportuna determinación de los tributos aduaneros y la aplicación de las sanciones a que haya lugar.

**3.2.10 Legalización del Giro al Exterior.** El giro al exterior debe legalizarse mediante la presentación de una declaración de cambio que es un formulario diseñado por el Banco de la República 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 República, en el 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.

**3.2.11 Documentos Soportes de una Importación**<sup>30</sup>. 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 C hasta el P.

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 E.
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 recepcionar la mercancía (ver anexo K).
- ✓ Carta porte es entregada por la transportadora al transportista (ver anexo I).
- ✓ Manifiesto de carga es entregada por la empresa transportadora al transportista (ver anexo J).
- ✓ Seguro de transporte es entregada por la aseguradora para su respectivo trámite (ver anexo L).
- ✓ 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 H).
- ✓ 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.
- ✓ Mandato o poder: este documento se requiere cuando la importación se realiza a través de una agencia de aduanas (ver anexo M).

---

<sup>30</sup> Archivo Agencia de Aduanas R&R Kronos Ltda. Nivel 1.

#### **4. ANÁLISIS DEL SERVICIO PRESTADO POR LA AGENCIA DE ADUANAS Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS PRINCIPALES USUARIOS DE IMPORTACIÓN.**

Con el fin de conocer la percepción del cliente en cuanto al servicio prestado se aplican entrevistas a los clientes más representativos y al gerente de la agencia, quien está directamente relacionados con el proceso de nacionalización e importación de mercancías, las cuales facilitara realizar un mecanismo de control apropiado que mejore el servicio que actualmente presta la agencia.

##### **4.1. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA AGENCIA R&R KRONOS CON RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO**

La realización de la presente entrevista permitió elaborar un diagnóstico del proceso de nacionalización de mercancías en el área de importaciones para LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. Nivel 1.

##### **¿Cuál es el Portafolio de Productos que Maneja en su Empresa?**

*Respuesta del Gerente.*

Entre el portafolio de servicios que maneja nuestra empresa se encuentra: El servicio de agenciamiento aduanero en importaciones que es la facilitación de entrada de mercancías de procedencia extranjera al territorio nacional con todas las normas legales vigentes para su libre circulación y comercialización, además, este servicio comprende la representación del importador como declarante ante la DIAN y demás entidades que se requieran en cada caso.

La clasificación arancelaria que es donde se estipula y codifica las mercancías de acuerdo con sus características, para poder establecer el pago de tributos aduaneros y demás normas a las cuales se debe acoger cada mercancía según su naturaleza, además la agencia Kronos ofrece este servicio a los clientes a fin de evitar sanciones al importador por un error en dicha clasificación.

Los Registros o licencias de importación: este servicio lo realiza la agencia R&R Kronos a través de la ventanilla única de comercio exterior VUCE, donde se hace la obtención de registros o licencias de importación con las entidades encargadas de expedir estos documentos especiales.

Servicio de depósito: la agencia Kronos trabaja en alianza con el depósito de mercancías Atemco, esto con el fin de ofrecer el servicio de recintos aduaneros para dar mayor agilidad y seguridad en mercancías de importación.

Realización de preinspecciones: es el servicio de reconocimiento de mercancías de importación previo a la declaración de importación ante la DIAN, este servicio se realiza con el fin de evitar sanciones aduaneras para los clientes ya que se pueden presentar sobrantes o faltantes en las mercancías a nacionalizar y por ende la agencia está en la disposición de reportar estas diferencias.

Asesorías técnicas en registros y permisos ante el INVIMA: la agencia R&R Kronos ofrece este servicio a sus clientes con el fin de agilizar el proceso de importación, dado a que su experiencia le permite tener relación directa con el instituto nacional de vigilancia de medicamentos y alimentos INVIMA facilitando los permisos necesarios, para la importación de medicamentos y equipo médico, alimentos, cosméticos y productos para el aseo, de uso humano.

La agencia R&R Kronos ofrece como servicio integral la opción de obtener los vistos buenos necesarios para realizar cualquier trámite aduanero frente a las diferentes entidades públicas.

Intermediación aduanera en exportaciones: la agencia R&R Kronos ofrece el servicio de intermediación en exportaciones, debido a que la legislación aduanera colombiana establece que la salida de mercancías debe efectuarse con la intervención como declarante de una agencia de aduanas para dar cabal cumplimiento al conjunto de disposiciones y requisitos legales.

Asesoría y aplicación ALTEX: es un servicio que facilita a las personas jurídicas exportadoras, el reconocimiento por parte de la DIAN para funcionar como Usuario altamente exportador, previo cumplimiento de las normas legales vigentes.

Asesorías técnicas: debido a lo cambiante en las normas y leyes en el comercio exterior la agencia Kronos ofrece el servicio de asesorías técnicas en Registro nacional de exportadores, certificados de origen cuota textil, vistos buenos ante el Ica e INVIMA.

Asesorías en sistemas especiales de exportación: la agencia R&R Kronos también ofrece en su portafolio de servicios, asesorías relacionadas con los sistemas especiales de importación y exportación, como el *Plan Vallejo*, el cual es un mecanismo que ofrece un tratamiento favorable a las importaciones temporales para perfeccionamiento activo de materias primas, insumos y bienes de capital, destinadas a la producción de bienes exportables, la agencia presta este servicio para facilitar los trámites que se deban realizar ante el Ministerio de Comercio Exterior.

**¿Qué Cantidad de Personas se Encuentran Comprometidas con el Proceso de Importación de Mercancías?**

*Respuesta del Gerente.*

Dentro de la estructura organizacional de la agencia existe un área para coordinación de las importaciones en donde existe una persona encargada de esta área la cual es una profesional en comercio exterior, de hecho todas las 5 personas que laboramos dentro de la agencia de aduanas kronos estamos comprometidos con los procesos en las importaciones .

**¿Qué Tiempo tarda el Personal de la Agencia en Realizar el Trámite de Nacionalización de Mercancía?**

*Respuesta del Gerente.*

Las demoras en el proceso de importación depende de muchos factores entre los cuales se encuentra en él envío de documentos por parte del país exportador, sin embargo, la tardanza se estipula entre un rango de 8 a 12 horas por trámite aduanero.

**¿Cuáles son los Principales Problemas que se Presentan al Momento de Nacionalizar un Tipo de Mercancía?**

*Respuesta del Gerente.*

Los problemas más comunes que se presentan a la hora de realizar un trámite aduanero es la caída del sistema, es decir la conexión de la agencia de aduanas con el centro de servicios aduaneros CESA, el bloque de las cuentas del sistema con la autoridad aduanera y en general el retraso por la falta de documentación, el pago de tributos en el banco, y demás demoras por inspección o por corrección en declaraciones de importación etc.

**¿En el caso de Pérdida de Mercancía que Mecanismo se Utilizan para Establecer el Pago de la Misma?**

*Respuesta del Gerente.*

En el caso que se pierda la mercancía se tiene estipulado un seguro para la reposición que asciende hasta por un 70% del total de la mercancía que se encuentre en percance o siniestro.

**¿Cómo Empresario que Empresas Clasifica como su Competencia Directa en el Sector de Comercio Exterior y Específicamente en la parte de Importación de Mercancías?**

*Respuesta del Gerente.*

En esta zona de frontera existen muchas agencias de aduana de gran trayectoria que tienen cobertura a nivel nacional, pero las que se catalogarían como competencia directa para la Agencia Kronos sería la Agencia Acodex, Aduanar, Merco Representaciones y Roldan que son agencias que goza de gran reconocimiento a nivel regional y nacional.

**¿Cuenta con Personal Calificado para el Trabajo, en qué Áreas y Cuantos para cada una?**

*Respuesta del Gerente.*

El organigrama de la agencia de aduanas Cuenta con tres áreas uno de comercio, otro de contabilidad, otro de asistente de la gerencia, dentro del área de comercio existen tres áreas una importaciones, exportaciones, vuce, y tramites donde están a cargo tres personas con conocimientos idóneos en comercio exterior, en el área de contabilidad existe una auxiliar contable que está a cargo de las estados financieros de la agencia y dentro del área de asistencia gerencial hay una persona encargada de esta función.

**¿Cuánto Tiempo llevan Trabajando sus Empleados para la Empresa?**

*Respuesta del Gerente.*

El promedio de años de los empleados que están laborando con la agencia de aduanas Kronos es de 4 a 5 Años, cabe resaltar que un capital humano con mucha experiencia en el trámite de importaciones y exportaciones por ende es un personal muy comprometido con sus labores asignadas.

**¿Los Empleados Cuentan con Algún Seguro en caso de Accidentes?**

*Respuesta del Gerente.*

La agencia de aduanas Kronos para la contratación de su personal sigue la normatividad legal colombiana, es decir tiene afiliados a sus empleados a riesgos profesionales, salud y pensión respectivamente.

**¿Posee su Empresa una Base de Datos de Clientes Actuales y de Clientes Preferenciales o Fieles?**

*Respuesta del Gerente.*

Si la agencia de aduanas cuenta con una base de datos de los clientes en hojas electrónicas Excel donde se encuentran sus respectivos datos como nombre de la empresa, dirección, teléfono y respectivamente su correo o dirección electrónica.

**¿Tiene la Empresa un Área Destinada Exclusivamente para Atención y Servicio al Cliente?**

*Respuesta del Gerente.*

En este momento nuestra agencia no cuenta con un área específica de servicio o atención al cliente pero dentro de la reestructuración se está haciendo se considerando crear un área con tales características y con un personal encargado para tal fin.

**¿Posee la Empresa un Alto Nivel de Comunicación entre los Empleados y la Gerencia?**

*Respuesta del Gerente.*

Dentro de nuestra agencia de aduanas si hay una buena comunicación entre las áreas, además se exponen las falencias o problemáticas que se están presentando con los trámites o con los procesos de nacionalización de mercancías, por tanto se da periódicamente procesos de retroalimentación para solucionar problemas o controversias.

**¿Posee la Empresa una Infraestructura Acorde para el Desempeño de su Actividad Comercial Equipos, Herramientas, Conocimiento, Disponibilidad de un Espacio Geográfico Adecuado?**

*Respuesta del Gerente.*

Si la agencia cuenta con buenos equipos de cómputo, impresora, scanner, fotocopidora, acceso a internet y demás aparatos electrónicos inherentes al trabajo que se está realizando, además cuenta con los muebles y enseres necesarios para el desempeño su actividad comercial así como un inmueble donde queda su oficina que es en el centro de la ciudad, lo cual facilita la agilidad en los tramites con la autoridad aduanera.

### **¿Ofrece la Empresa Capacitación a sus Empleados, en que Instituciones?**

En realidad la única institución que tiene la facultada para ofrecer capacitaciones en lo que concierne a materia aduanera es la DIAN, lo que hace la agencia de aduanas R&R Kronos es facilitar el espacio para que los empleados asistan a estos seminarios que ofrecen estas entidades

### **¿Cómo Califica a su Empresa en Relación a su Competencia Directa?**

Consideró que la agencia de aduanas R&R Kronos cuenta con excelentes fortalezas, así mismo como con debilidades, sin embargo la agencia está en un proceso de reestructuración que le permite en un mediano plazo alcanzar la eficiencia total en sus operaciones y por tanto lograr un buen posicionamiento con respecto a su competencia.

### **¿Qué Medidas Utiliza para Fomentar un Mejor Desempeño de sus Trabajadores en la Empresa?**

Los incentivos que se utilizan son de tipo monetario con un incremento en el salario así mismo como acceso a las prestaciones y salud, además el derecho a vacaciones.

## **4.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA APLICADA ENTRE LOS CLIENTES ACTUALES DE LA AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS CON RESPECTO AL SERVICIO PRESTADO.**

En el desarrollo de esta investigación se aplicaron 36 entrevistas dirigidas a los clientes de importación que actualmente tiene la agencia y se pretende conocer la percepción del usuario frente al servicio que presta LA AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA. Nivel 1.

**4.2.1 Análisis de Resultados.** Con el fin de conocer la percepción del cliente en cuanto al servicio prestado se aplican entrevistas a los clientes más representativos con lo cual se facilitara la realización de un mecanismo de control apropiado que mejore el servicio que actualmente presta la agencia R&R kronos Ltda.

**Cuadro 10. Tiempo de Permanencia con la Agencia R&R Kronos Ltda.**

TIEMPO DE PERMANENCIA	RESPUESTA	PORCENTAJE
> 3 AÑOS	15	42%
1 A 3 AÑOS	13	36%
< DE 1 AÑO	8	22%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 4. Tiempo de Permanencia con la Agencia R&R Kronos**



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; Cuanto tiempo de permanencia lleva con la agencia de aduanas R&R Kronos del 100% de las empresas encuestadas el 22% contestó que lleva menos 1 años, el 36 % contestó que lleva entre 1 y 3 años y el restante 42 % más de tres años.

Frente a estos resultados se puede se puede concluir que los clientes que han trabajado con R&R kronos Ltda. han decidido continuar sus trámites con esta agencia gracias a la prestación de un buen servicio, lo cual genera confianza en los clientes y provoca que estos mantengan la fidelidad con la empresa.

**Cuadro 11. Calificación del Servicio Prestado por la Agencia de Aduanas R&R Kronos.**

CALIFICATIVO	RESPUESTA	PORCENTAJE
BUENO	18	50%
MUY BUENO	12	33%
REGULAR	6	17%
MALO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 5. Calificación del Servicio Prestado por la Agencia de Aduanas R&R Kronos.**



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 R&R Kronos, el 50% de las empresas encuestadas contestó que el servicio prestado es bueno, el 33% lo califica como muy bueno y el restante 17 % de los encuestados lo califica como de regular.

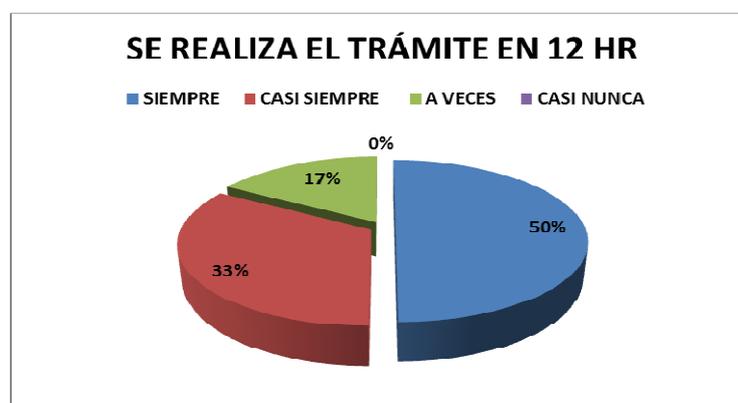
Tomando en cuenta los porcentajes obtenidos se puede decir que la agencia de aduanas actualmente presta un buen servicio, sin embargo es necesario tomar medidas correctivas para mejorar el servicio y optimizar las actividades dentro de la agencia para que los clientes puedan estar completamente satisfechos.

**Cuadro 12. Se Realiza el Trámite de Importación en el Término de Doce**

REALIZACION DEL TRÁMITE EN 12 HR.	RESPUESTA	PORCENTAJE
SIEMPRE	18	50%
CASI SIEMPRE	12	33%
A VECES	6	17%
CASI NUNCA	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 6. Se Realiza el Trámite de Importación en el Término de Doce**



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; Su trámite de importación se realiza en el tiempo previsto (12 horas hábiles), de un total de 100% de empresas encuestadas el 50% contestó que el trámite de importación si se realiza siempre en el término de 12 horas hábiles, el 33% respondió que el trámite de importación se realiza casi siempre en el término de 12 horas hábiles y el 17% restante contestó que el trámite de importación a veces se realiza en el término de 12 horas hábiles.

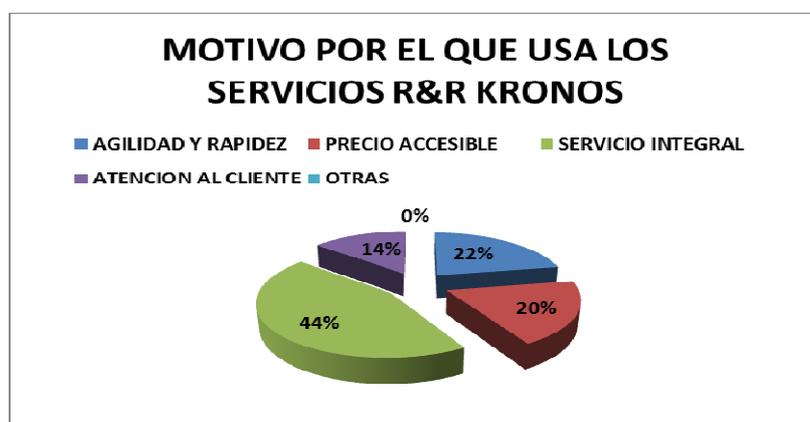
la agencia trabaja por complacer y cumplir con sus clientes sin embargo existen falencias que se deben mejorar para poder efectuar el trámite en el menor tiempo posible, sin bien la mitad de la población encuestada se encuentra satisfecha con el trámite de importación se debe procurar complacer al otro 50%, esto acogiendo nuevas medidas que permitan agilizar todo el proceso.

**Cuadro 13. Motivo por el que Usa los Servicios de R&R Kronos.**

CONCEPTOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
SERVICIO INTEGRAL	16	44%
AGILIDAD Y RAPIDEZ	8	22%
PRECIO ACCESIBLE	7	20%
ATENCION AL CLIENTE	5	14%
OTRAS	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 7. Motivo por el que Usa los Servicios de R&R Kronos.**



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; motivaciones por las que trabaja con la agencia de aduanas R&R Kronos, se obtuvo como resultado que el 44% de las empresas encuestadas lo hace por el servicio integral que presta la agencia de aduanas, el 22% lo hace por la agilidad y rapidez del trámite de aduana, el 20% lo motiva el precio competitivo o el precio accesible al servicio el 14% restante lo motiva la atención o servicio al cliente.

Prestar un servicio integral para los trámites de importación se ha convertido en una de las principales preocupaciones de la agencia, de aquí que los clientes valoren este punto y califiquen con mayor porcentaje la prestación de un servicio integral.

**Cuadro 14. Atención o Servicio al Cliente**

CALIFICATIVOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
BUENO	20	56%
MUY BUENO	11	30%
REGULAR	5	14%
MALO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 8. Atención o Servicio al Cliente**



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; La atención prestada por el personal de la agencia de aduanas de aduanas R&R Kronos el 56% de los encuestados contestó que la atención o servicio al cliente es bueno, el 30% calificó la atención o servicio al cliente como muy bueno y el 14% restante calificó el servicio como regular.

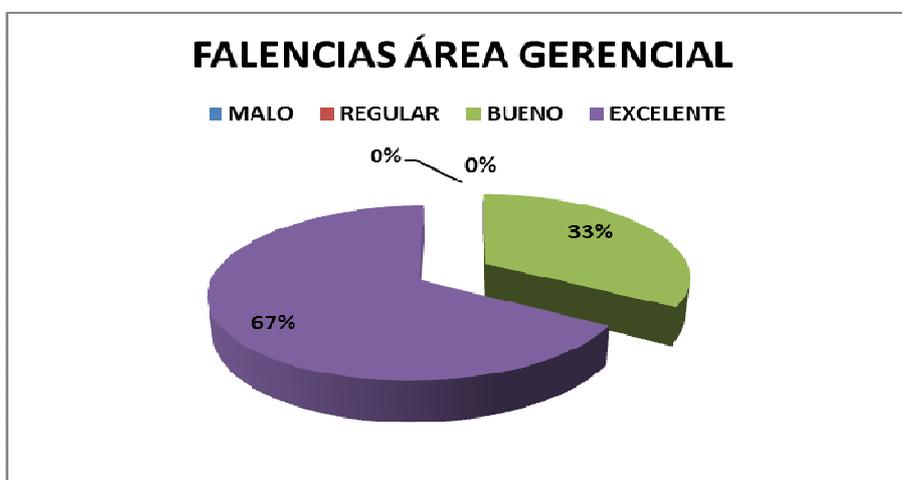
Prestar una mejor atención al cliente es una de las metas de toda empresa, el cliente siempre debe estar satisfecho y bien atendido, por lo tanto se debe mejorar este punto ya que la mayoría de encuestados calificó el servicio como bueno lo cual puede sin duda alguna mejorar.

**Cuadro 15. Falencia en el Área Gerencial**

CALIFICATIVOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
EXCELENTE	24	67%
BUENO	12	33%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 9. Falencias en el Área Gerencial**



Fuente: Esta Investigación.

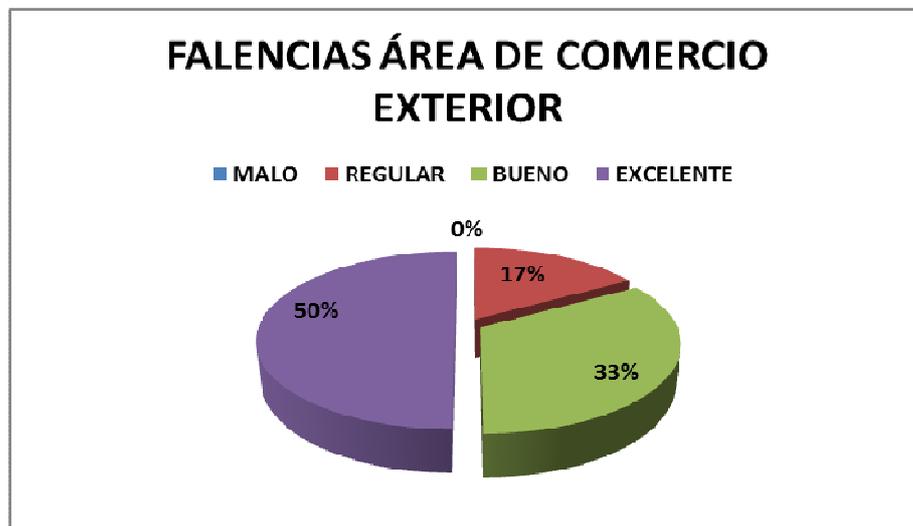
Con respecto a la pregunta; En qué áreas de la agencia de aduanas R&R Kronos encuentra falencias califique de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente, el 67% de las empresas encuestadas respondió que el trabajo que se hace desde el área gerencial es excelente, el 33% respondió que el trabajo en la gerencia es bueno y por ende no considera que se presentan falencias en esta área de la empresa. La gerencia es la cabeza de toda empresa, si esta funciona adecuadamente se puede afirmar que la empresa está bien encaminada, claramente pueden existir falencias, pero con una buena dirección pueden ser solventadas con mayor facilidad.

**Cuadro 16. Falencia en el Área de Comercio Exterior**

CALIFICATIVOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
EXCELENTE	18	50%
BUENO	12	33%
MALO	6	17%
REGULAR	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 10. Falencias en el Área de Comercio Exterior**



Fuente: Esta Investigación.

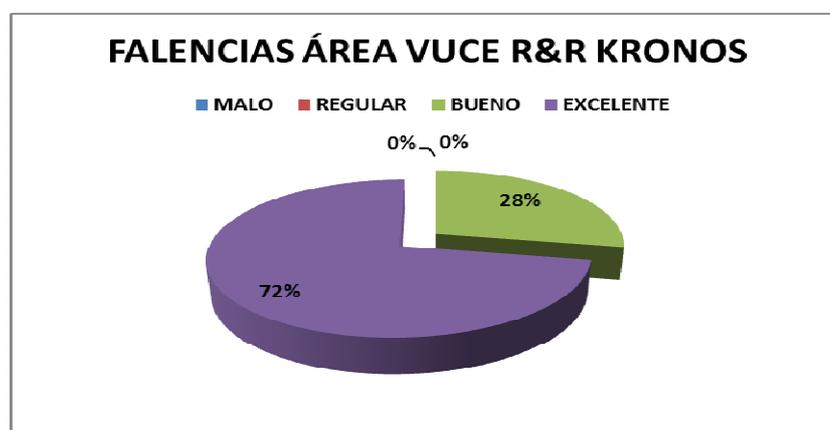
Con respecto a la pregunta; En qué áreas de la agencia de aduanas R&R Kronos encuentra falencias califique de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente, el 50% de los encuestados contestó que el trabajo de realizado desde el área de comercio exterior es excelente, el 33% lo considera bueno y el 17% lo considera regular. La excelencia es el mayor logro de toda empresa, sobre todo si ésta se encarga de prestar algún tipo de servicio; la agencia no presenta grandes falencias en el servicio, sin embargo es necesario evaluar cada paso en el trámite de nacionalización para poder prestar un mejor servicio.

**Cuadro 17. Falencia en el área VUCE**

CALIFICATIVOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
EXCELENTE	26	72%
BUENO	10	28%
REGULAR	0	0%
MALO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 11. Falencias en el Área VUCE**



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; En qué áreas de la agencia de aduanas R&R Kronos encuentra falencias específicamente calificando al área VUCE califique de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente, el 72% de los encuestados respondió que el trabajo que se hace desde el área de la ventanilla única de comercio exterior es excelente y el 28% restante considera que el trabajo que se hace desde la ventanilla única de comercio exterior es buena.

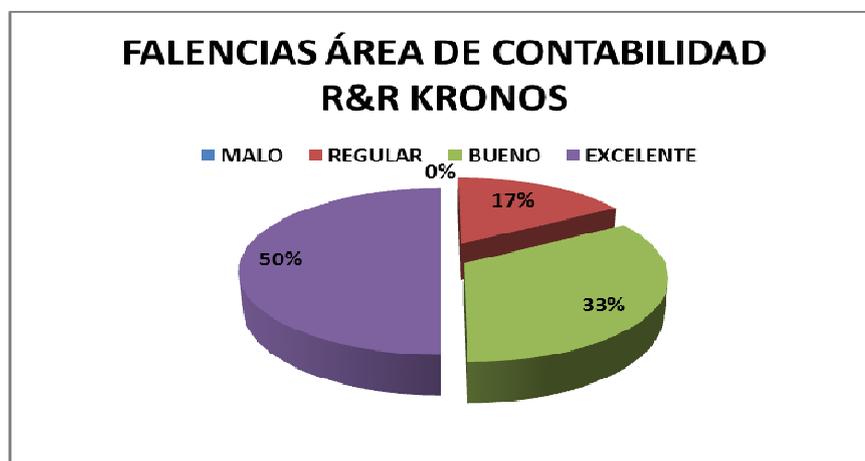
La agilidad y veracidad con que se realicen los trámites permite que se preste un buen servicio en el tiempo acordado, la agencia accede a la página del VUCE para realizar varios trámites para las actividades de comercio exterior prestando un buen servicio en esta área.

**Cuadro 18. Falencia en el Área Contabilidad**

CALIFICATIVOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
EXCELENTE	18	50%
BUENO	12	33%
REGULAR	6	17%
MALO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 12. Falencias en el Área Contabilidad**



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; En qué áreas de la agencia de aduanas R&R Kronos encuentra falencias, específicamente en el área de contabilidad, califique de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente, el 50% de los encuestados contestó que el trabajo realizado desde el área del contabilidad es excelente, el 33% lo considera bueno y el 17% restante lo considera regular.

El área de contabilidad es vital dentro de toda empresa, frente a las entrevistas realizadas se consiguió identificar que existen falencias en esta área por lo tanto es necesario mejorar realizando capacitaciones al personal que permitan actualizar y ampliar sus conocimientos.

**Cuadro 19. Falencia en el Área Secretaria**

CALIFICATIVOS	RESPUESTA	PORCENTAJE
EXCELENTE	16	45%
BUENO	12	33%
REGULAR	8	22%
MALO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 13. Falencias en el Área Secretaria**



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; En qué áreas de la agencia de aduanas R&R Kronos encuentra falencias tomando específicamente en el área de secretaría califique de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente, el 45% de los encuestados contestó que el trabajo realizado desde la secretaría es excelente, el 33% lo considera bueno y el 22% lo considera regular.

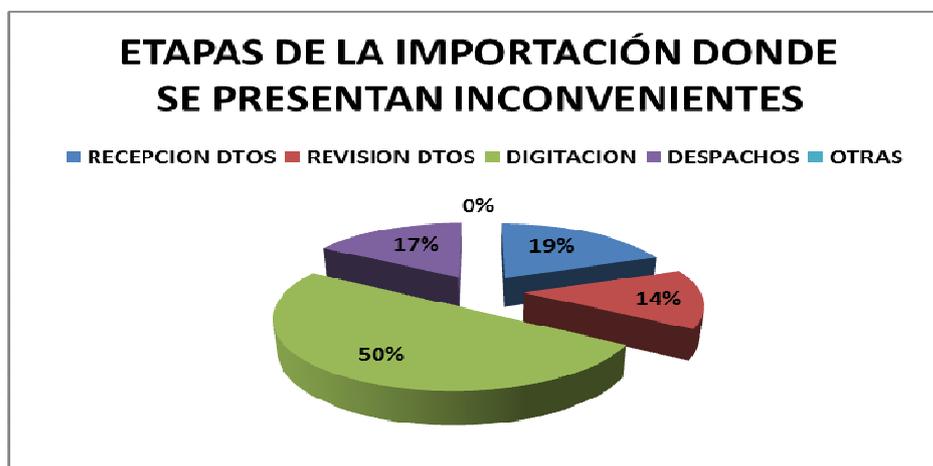
Frente a las respuestas obtenidas se puede concluir que en general se presta un buen servicio, sin embargo es necesario trabajar en esta área para mejorar lo relacionado con la atención al cliente, esta área permite interactuar mucho con los posibles clientes y los clientes fijos por lo tanto se debe tener una buena relación con ellos para que se sientan cómodos de trabajar con la agencia.

**Cuadro 20. Etapas de la Importación donde se Presentan Inconvenientes**

ETAPAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
DIGITACION	18	50%
RECEPCION DTOS	7	19%
DESPACHOS	6	17%
REVISION DTOS	5	14%
OTRAS	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 14. Etapas de la Importación donde se Presentan Inconvenientes**



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; Cuáles son los principales problemas o inconvenientes que se presentan al momento de nacionalizar las mercancías, el 50% de los encuestados contestó que en la digitación, un 19% en la recepción de documentos, un 14% de los encuestados en la revisión de documentos y el 17% restante consideró que donde se presentan mayores inconvenientes es en los despachos.

Las etapas del proceso de nacionalización de mercancías presentan un gran inconveniente para la agencia y para el cliente, es preciso realizar mejoras en cada una de las etapas ya que en todas existen inconvenientes, pero es primordial evaluar la etapa de digitación, puesto que ésta se considera una etapa delicada ya que es vital ingresar la información de manera adecuada para no incurrir en sanciones frente a la autoridad aduanera, las cuales generen demora en el proceso de nacionalización de la mercancía.

**Cuadro 21. Información Oportuna en el Trámite de Importación**

INFORMACION TRAMITE	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	20	44%
NO	16	56%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 15. 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, el 56% de los encuestados contestó que si recibe información oportuna del estado de su trámite, el 44% de los encuestados considero que no recibe información oportuna del estado de su trámite.

Estar informado es vital 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 de una forma oportuna, por lo tanto se debe mejorar la comunicación de la agencia con el cliente y de la agencia con los demás actores del proceso para poder brindar información oportuna.

**Cuadro 22. Trámites con la Agencia R&R Kronos**

TRAMITES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SIEMPRE	9	50%
ALGUNAS VECES	5	28%
POCAS VECES	4	22%
TOTAL	18	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 16. Trámites con la Agencia R&R Kronos**



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; realiza todos sus trámites de importación a través de la agencia de aduanas R&R Kronos el 50% de las empresas encuestadas contestó que siempre realiza sus trámites a través de esta agencia, el 28% lo hace algunas veces con esta agencia, y el restante 22% lo hace muy pocas veces a través de esta agencia de aduanas.

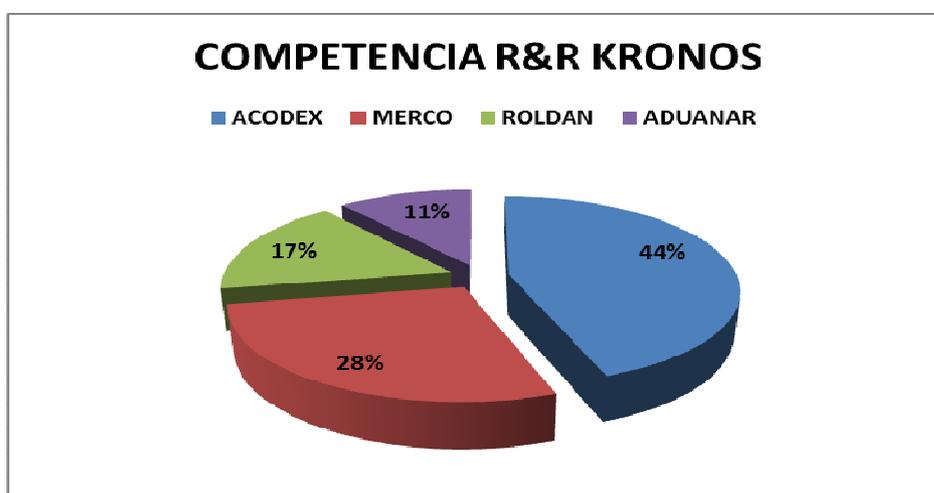
Si bien hay clientes fieles a la agencia existen otros que en ocasiones cambian de agencia, por lo tanto es importante mejorar todo el proceso para poder brindar un mejor servicio y garantizar la fidelidad de los clientes.

**Cuadro 23. Competencia Agencia R&R Kronos**

AGENCIA DE ADUANAS	RESPUESTA	PORCENTAJE
ACODEX	8	44%
MERCO	5	28%
ROLDAN	3	17%
ADUANAR	2	11%
TOTAL	18	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 17. Competencia Agencia de Aduana R&R Kronos**



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta mencione con cual otra agencia de aduanas realiza trámites de comercio exterior en la zona de frontera el 44% lo realiza a través de la agencia de aduanas Acodex, un 28% de los encuestados lo hace con Merco representaciones, un 17% lo realiza con Roldan, y restante 11% con Aduanar.

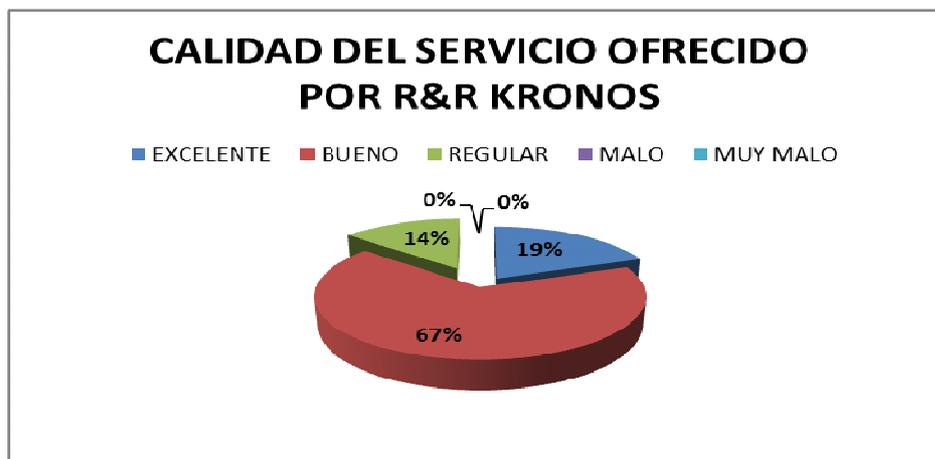
Conocer claramente la competencia directa permite identificar las posibles falencias frente al proceso de comercio exterior y de esta manera poder establecer mejoras en la empresa, ACODEX de acuerdo a la investigación se presenta como la principal competencia para KRONOS, es necesario evaluar a esta empresa para establecer mejoras en la agencia.

**Cuadro 24. Calidad del Servicio Ofrecido por R&R Kronos**

SERVICIO INTEGRAL	RESPUESTA	PORCENTAJE
EXCELENTE	7	19%
BUENO	24	67%
REGULAR	5	14%
MALO	0	0%
MUY MALO	0	0%
TOTAL	36	100%

Fuente: Esta Investigación.

**Figura 18. Calidad del Servicio Ofrecido por R&R Kronos**



Fuente: Esta Investigación.

Con respecto a la pregunta; Califique el servicio general ofrecido por la agencia de aduanas R&R Kronos el 67% de las empresas encuestadas lo califico como bueno, el 19% lo califico como excelente, y el restante 14% lo califico como regular.

De esta pregunta se puede deducir que la agencia presta un buen servicio que claramente puede ser mejorado porque aun existen falencias, es necesario complacer al cliente para que sus trámites se realicen en el menor tiempo posible y así lograr mayor calidad en la prestación del servicio.

### 4.3 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 R&R Kronos Ltda. Nivel 1.

**Cuadro 25. Resumen de la Investigación entre los Clientes Actuales**

PREGUNTAS	RESULTADOS	TOTAL
Tiempo de Permanencia	< de 1 año 22%, 1a 3 años, 36%, >42%	100%
Servicio Prestado	MB 33%, B 50%, R 17%, M 0%	100%
Horario 12 HR	S 50%, CS 33%, AV 17%, CN 0%	100%
Motivo de Uso	AR 22%, PA 20%, SI 44%, AC 14%, Otros%	100%
Atención al Cliente	MB 30%, B 56%, R 14%, M 0%	100%
Área Gerencial	EX 67%, B 33% R 0%, M 0%	100%
Área Comercio exterior	EX 50%, B 33%, R 17%, M 0%	100%
Área VUCE	EX 72%, B 28%, R 0%, M 0%	100%
Área Contabilidad	EX 50%, B33%, R 17%, M 0%	100%
Área Secretaria	EX 45%, B33%, R 22%, M 0%	100%
Etapas de IMPO	RD 19%, RDT 14%, DI 50%, DE 17% Otros 0%	100%
Información Oportuna	SI 44%, NO 56%	100%
Tramites con Agencia	S 50%, AV 28%, PV 22%	100%
Competencia	Acodex 44%, Merco, 28%, Roldan 17%, 11% Aduanar	100%
Servicio Integral	EX 19%, B 67%, R 14%, M 0%, MM 0%	100%

**Fuente:** Esta Investigación.

## 5. DISEÑO DE UNA PLANILLA PARA CONTROL DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS DENTRO DE LA AGENCIA DE ADUANAS CON LOS CRITERIOS PARTICULARES DE UN MECANISMO DE CONTROL INTERNO PARA LA OPERACIÓN DE NACIONALIZACIÓN DE MERCANCÍAS.

La planilla de control para tiempos y movimientos es un instrumento de gestión y control muy útil para cumplir los objetivos internos de la empresa y a la misma vez ayuda a su desarrollo, procurando mayor agilidad del trámite al identificar claramente los responsables en cada paso del proceso. Dentro de este se indica las acciones que se deben realizar en determinado tiempo, los responsables de que comunicar cada acción se lleve a cabo, los medios de información y comunicación a utilizar, los soportes y documentación necesaria para el trámite y los delegados por la empresa de recolectar la información pertinente en cada paso de la operación de importación. Permite además, realizar el seguimiento necesario a todas las acciones y evaluar la gestión e identificar claramente las posibles fallas en el trámite para poder solucionarlas y mejorar el servicio prestado por la agencia.

**Cuadro 26. Planilla de Tiempos y Movimientos**

<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL PRODUCTO</b>	PRODUCTO: Nombre Técnico o Comercial	Oleína de Palma
	POSICIÓN ARANCELARIA (PAÍS EXPORTADOR)	1511900000
	POSICIÓN ARANCELARIA (PAÍS IMPORTADOR)	1511900000
	UNIDAD COMERCIAL DE VENTA	Litros
	VALOR EX-WORKS POR UNIDAD COMERCIAL	Ex work
	EMPAQUE	Tanquero
	DIMENSIONES	
<b>INFORMACIÓN BÁSICA DEL EMBARQUE</b>	ORIGEN: / PAÍS - PUNTO DE CARGUE - PUERTO DE EMBARQUE	Manta- Ecuador
	DESTINO / PAÍS - PUERTO DE DESEMBARQUE - ENTREGA	Cali- Colombia
	PESO TOTAL KG/TON	31150
	UNIDAD DE CARGA	Tanque
	UNIDADES COMERCIALES POR UNIDAD DE CARGA	31150
<b>OTRA INFORMACIÓN DE IMPORTANCIA</b>	TERMINO DE VENTA (INCOTERM)	
	FORMA DE PAGO Y TIEMPO	Reembolsables 6 meses
	TIPO DE CAMBIO UTILIZADO	1950

IMPUESTOS EN DESTINO	
GRAVAMEN	0.0%
IVA	16%
OTROS IMPUESTOS	0.0%
OTROS	0.0%
<b>SUMATORIA IMPUESTOS</b>	<b>16%</b>

**Fuente:** Esta Investigación.

PLANILLA DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS									
CONCEPTO EXPORTACIÓN		TRANSPORTE TERRESTRE							
		TIEMPO (DÍAS)	MOVIMIENTO	RESPONSABLE	INFORMACION	CERTIFICACION	IMPORTANCIA AGENCIA 1-3 Y DELEGADOS		
PAIS EXPORTADOR ECUADOR	A	<u>VALOR FOB</u>	0,02		Exportador o Importador	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Factura contrato de compraventa internacional	3	SECRETARIA
	1	<u>EMPAQUE</u>	0,02	○	Exportador	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Lista de empaque y/o medios fotográficos	3	
	2	<u>EMBALAJE</u>	0,02	◐	Fabrica, Exportador y almacenadora, o ET	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Medios fotográficos y /o envío de planilla de despacho	3	
	3	<u>UNITARIZACIÓN</u>	0,02	◐	Exportador, almacenadora o ET	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Medios fotográficos y /o envío de planilla de despacho	3	
	4	<u>MANIPULEO LOCAL EXPORTADOR</u>	0,08	○	Almacenadora fabrica, exportador o et	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Medios fotográficos y /o envío de planilla de despacho	3	
	5	<u>AGENTES</u>	0,02	○	Exportador, agente de aduana país exportador	Vía telefónica o mediante correo electrónico	contrato	3	
	6	<u>DOCUMENTACIÓN</u>	0,04	◑	Exportador y / agente de aduana en país exportador	telefónica o mediante correo electrónico y envío físico	Lista de empaque, factura, ruc exportador, certificados de origen, registro como exportador, DAU impresa	3	
	7	<u>TRANSPORTE (HASTA PUNTO DE EMBARQUE)</u>	0	➔	Exportador y et del país exportador	Tel correo, rastreo satelital a vehículos	Monitoreo permanente	3	
	8	<u>ALMACENAMIENTO INTERMEDIO</u>	0	▽	Exportador, almacenadora, agente de aduana país exportador	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Planilla de recepción de mercancía	2	
	9	<u>MANIPUELO PREEMBARQUE</u>	0	◐	Almacenadora exportador o et	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Medios fotográficos y /o envío de planilla de despacho	3	
10	<u>MANIPUELO EMBARQUE</u>	0	◑	Almacenadora exportador o et	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Medios fotográficos y /o envío de planilla de despacho	2		

	11	<u>SEGURO</u>	0,04	○	Compañía aseguradora exportador o importador	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Póliza o cotización del seguro	2	
	12	<u>BANCARIO</u>	0,06	○○	Exportador e importador	Vía telefónica o mediante correo electrónico y entidad bancaria	Pago anticipado, giro directo, carta de crédito, giros internacionales, etc.	1	
	13	<u>AGENTES</u>	0,02	○	Importador o gerente agencia de aduanas	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Contrato o mandato	3	
TRÁNSITO INTERNACIONAL	1	<u>TRANSPORTE INTERNACIONAL</u>	0,1	↗	Empresa transportadora habilitada importador y gerente agencia de aduanas	Vía telefónica o mediante correo electrónico	planillas de recepción ordenes de salida de bodega, carta porte internacional	3	AUXILIAR DE IMPORTACIONES
	2	<u>SEGURO INTERNACIONAL</u>	0,04	○○	Compañía aseguradora importador gerente agencia de aduanas	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Póliza, cotización	2	
	3	<u>CONTROL ADUANA PAIS IMPORTADOR</u>	0,04	○○	DIAN, agencia de aduanas e importador	Vía telefónica o mediante correo electrónico	carta porte y documentos soportes	3	
	4	<u>TRANSPORTE A BODEGA HABILITADA</u>	0,03	↗	agente de aduana país importador, Empresa de transporte internacional	Vía telefónica o mediante correo electrónico	planillas de recepción ordenes de salida de bodega, carta porte internacional	3	
	5	<u>MANIPUELO DE DESEMBARQUE</u>	0	○○	Bodega habilitada, importador y agencia aduanas país importador	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Medios fotográficos y /o envío de planilla de recepción	2	
PAIS IMPORTADOR - Colombia	1	<u>ALMACENAMIENTO</u>	0,24	▽	Importador, empresa de transporte	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Orden de llegada, medios fotográficos	3	
	2	<u>DOCUMENTACION</u>	0,02	D	Exportador, empresa de transporte DIAN almacenadora y otros entes de control	Vía telefónica o mediante correo electrónico y <b>envío físico</b>	Factura Carta porte todos los documentos	3	
	3	<u>CONTROL ADUANA PAIS IMPORTADOR</u>	0,04	□	DIAN, Agencia de aduanas país importador	Vía telefónica o mediante correo electrónico y envío físico	acta de inspección DIAN, levante físico en caso de ser necesaria la inspección	2	
	4	<u>ADUANEROS (IMPUESTOS)</u>	0,03	D	Importador, agencia de aduanas	Vía telefónica o mediante correo electrónico a través de entidad bancaria	Notas debito, pago directo, carta de crédito, etc.	3	

5	<u>AGENTES</u>	0,04		agencia de aduanas	Vía telefónica o mediante correo electrónico a través de entidad bancaria	declaración de importación, declaración andina de valor	3	
6	<u>BANCARIO</u>	0,04		gerente agencia de aduanas e importador	Vía telefónica o mediante correo electrónico a través de entidad bancaria	Pago anticipado, giro directo, carta de crédito, pagos swif, giros internacionales, etc.	3	
7	<u>TRANSPORTE LUGAR CONVENIDO COMPRADOR</u>	0,02		Importador, empresa de transporte nacional	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Planilla de despacho	3	<b>SECRETARIA</b>
8	<u>MANIPULEO EMBARQUE</u>	0,02		Almacenadora, importador o empresa de transporte nacional	Vía telefónica o mediante correo electrónico	Medios fotográficos y /o envío de planilla de despacho	1	
9	<u>DOCUMENTACION</u>	0,04		Empresa de transporte nacional importador y gerente agencia de aduanas	Vía telefónica o mediante correo electrónico	declaración de importación ordenes de salida de bodega, carta porte internacional, manifiesto de carga, planilla de despacho	1	
10	<u>LLEGADA A LUGAR CONVENIDO</u>	0,4		Empresa de transporte nacional importador y gerente agencia de aduanas	Vía telefónica o mediante correo electrónico	aviso de llegada a lugar de destino final	3	

<b>Símbolo</b>						
<b>Evento</b>	Operación	Inspección	Actividad Combinada Inspección y Operación	Transporte	Almacenamiento	Retrasos

Fuente: Esta Investigación.

La planilla de tiempos y movimientos se realizó con base en la matriz de logística de exportación de Proexport Colombia, donde se estipulan cada uno de los movimientos o etapas tanto en el país exportador como en el país importador y tránsito aduanero internacional con los respectivos valores de la mercancía importada desde Manta Ecuador hasta la ciudad de Cali Colombia, además se establece los respectivos términos de negociación internacional desde EXW hasta DDP, los tiempos en esta matriz se establecen en fracciones que representan horas por ejemplo 0,02 representa aproximadamente 1 hora, debido a que se divide  $1H/24H$ , representando la fracción de aproximadamente 0.02 días, es así como al final se establece un periodo de tiempo de 1.37 días para realizar el trámite de importación con todos sus tiempos y movimientos, entre los movimientos que se utilizan en este proceso están la operación, el transporte, la operación e inspección, la inspección, las demoras y los almacenamientos según sea el caso y la etapa en la que se halla la importación de la mercancía tal como lo indica el cuadro, Así mismo la implementación de esta planilla desde las etapas de tránsito internacional hasta las etapas que se realizan en el país de importación podría constituirse en un instrumento de control y agilidad para el agenciamiento aduanero dentro de la agencia R&R Kronos Ltda.

## CONCLUSIONES

Se evaluó la estructura organizacional de la empresa determinando las principales oportunidades, fortalezas, debilidades y amenazas de la agencia de aduanas R&R Kronos, resultando fuerte con respecto a su competencia directa en un mercado tan atractivo para el servicio de agenciamiento aduanero como lo es la frontera con el Ecuador.

El personal que labora dentro de la agencia de aduanas R&R Kronos presenta una formación académica acorde a los procesos que realiza, además su trayectoria dentro del campo del comercio exterior ha desarrollado en ellos gran experiencia en temas difíciles de manejar.

El trabajo realizado permitió conocer la complejidad de los procesos de nacionalización de mercancías, así mismo como se debe tener en cuenta para que dentro del proceso no se presente contratiempos y se pueda agilizar la libre circulación de las mercancías nacionalizadas dentro del territorio aduanero nacional (TAN).

La investigación realizada permitió conocer a fondo los problemas que se presentan dentro del proceso de nacionalización de mercancías que realiza la agencia de aduanas R&R Kronos, lo cual dio paso a plantear medidas correctivas que permitan en un mediano plazo alcanzar la satisfacción total de los usuarios aduaneros en cuanto al servicio ofrecido.

Las acciones de control que se llevaran a cabo dentro del área de importaciones de agencia de aduanas R&R Kronos deberán ser más objetivas para alcanzar la excelencia en la prestación del servicio de agenciamiento aduanero en la zona de frontera.

El estudio realizado permitió establecer una planilla de tiempos y movimientos como mecanismo de control de operaciones en el proceso de importación, tomando como referencia la matriz de logística de exportación de Proexport Colombia.

En cuanto a la pasantía realizada dentro de la agencia R&R Kronos ha permitido adquirir mayor conocimiento sobre los procesos aduaneros lo cual permite la incorporación al mundo laboral del comercio exterior.

## RECOMENDACIONES

Se recomienda aplicar el mecanismo de control planteado dentro de la investigación realizada con el fin de cumplir con las metas establecidas y de esa manera ofrecer un servicio de calidad a los usuarios aduaneros actuales, así como también a los usuarios potenciales.

Se recomienda seguir la planilla de tiempos y movimientos como un cronograma patrón para que pueda existir una mayor agilidad en todas las actividades que se desempeñen dentro de los procesos de nacionalización y tránsitos de mercancía que realiza la agencia de aduanas R&R Kronos.

Se recomienda realizar sondeos permanentes a los clientes actuales de la agencia de aduanas a fin de tener conocimiento previo de las percepciones y opiniones que tienen acerca del servicio de agenciamiento prestado.

Se recomienda asistir a los programas de capacitación aduanera que son ofrecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) de la ciudad de Ipiales, especialmente las capacitaciones que ofrece el grupo de operatividad aduanera con el fin de actualizarse en las nuevas leyes de comercio exterior.

Se recomienda aplicar estrategias de promoción y publicidad con el objetivo de dar a conocer el servicio y comunicar las ventajas y conveniencias del agenciamiento aduanero que ofrece la agencia de aduanas R&R Kronos de la zona fronteriza de Ipiales.

Se recomienda dentro la agencia de aduanas R&R Kronos desarrollar actividades que permita obtener soluciones concertadas para la realización del trabajo con el propósito de alcanzar la eficiencia en operatividad aduanera y un eficaz servicio de agenciamiento aduanero.

Se recomienda realizar capacitaciones en materia de legislación aduanera y en la actualización de nuevas normas para el talento humano de la agencia de aduanas R&R Kronos, esto con el propósito de evitar errores y controversias en las funciones diarias.

## BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ GARCÍA, José Emilio “El proceso de Investigación para un Anteproyecto” EDIJUFINANCIERAS. Bogotá D.C. 2001.

AVENDAÑO, G. Logística del Comercio Internacional. Segunda Edición Mc Graw Hill. 2003.

CUSGUEN OLARTE, Eduardo, “Evasión y Contrabando”, Editorial Leyer 2004.  
ICONTEC, Compendio Tesis y otros Trabajos de Grado, Sexta Actualización. Bogotá: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), 2009.

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

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

MAUBERT VIVEROS, Claudio. “Comercio Internacional”, Aspectos Operativo, Administrativos y Financieros. Editorial Trillas. México. Primera Edición, 2002.

QUINTERO, I.C. 1997: administración de la logística de comercio internacional en la ciudad de Manizales. Tesis universidad nacional de Colombia. Manizales.  
SALVADOR MERCADO H. Comercio Internacional II. Séptima Edición. México: Limusa, S. A. 2006. Grupo Noriega Editores.

SUAREZ, SUAREZ, Andrés S. Diccionario de Economía y Administración. Editorial McGraw-Hill. Interamericana de España S.A. primera edición 1992.

## NETGRAFÍA

[www.aduanasylogistica.com](http://www.aduanasylogistica.com)

[www.geocities.com](http://www.geocities.com)

[www.altavista.com](http://www.altavista.com)

[www.gobernar.gov.co](http://www.gobernar.gov.co)

[www.aladuana.com.co](http://www.aladuana.com.co)

[www.mincomercio.gov.co](http://www.mincomercio.gov.co)

[www.aladi.org](http://www.aladi.org)

[www.monografias.com](http://www.monografias.com)

[www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co)

[www.proexport.gov.co](http://www.proexport.gov.co)

[www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co)

[www.techcomex.com.co](http://www.techcomex.com.co)

[www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)

[www.omc.com/convenio de Kioto](http://www.omc.com/convenio de Kioto)

[www.fla.com.co](http://www.fla.com.co)

[www.vuce.gov.co](http://www.vuce.gov.co)

[www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)

[www.wto.org.indexp.htm](http://www.wto.org.indexp.htm)

# **ANEXOS**

### Anexo A. Cronograma de actividades



Fuente. Esta investigación

Tiempo real

..... Tiempo estimado

—————

## Anexo B. Presupuesto

### PRESUPUESTO

#### ASPECTOS FINANCIEROS

La inversión que demandará el trabajo de la investigación se presenta por medio del siguiente cuadro, en el cual se establecen los gastos presentados en el desarrollo del trabajo de investigación.

#### Costos del proyecto

A continuación se presenta el monto de la inversión indicando los costos de cada uno de los diferentes aspectos requeridos para el desarrollo de la investigación.

#### PRESUPUESTO - COSTOS GENERALES

Ingresos miles de pesos		Egresos miles de Pesos	
<b>Recursos propios</b>	120.000 mensual + vivienda y alimentación	Trasporte Ipiales-Pasto- Ipiales	300.000
		Transporte interno Ipiales	190.000
		Papelería	34.000
		Estadía en Ipiales por seis meses	780.000
		Alimentación por seis meses	480.000
		Impresión	68.000
		Internet	45.000
		Fotocopias	15.000
		Otros gastos	20.000
<b>Total Ingresos</b>	1.980.000	<b>Total egresos</b>	1.932.000

Fuente. Esta investigación

### Anexo C. Acta de inspección

JORGE ARELLANO PAGUAY -INSPECTOR ADUANERO-

HOJA No.1/2

D.O. PKI: 1-11-0232

**DIAN** ACTA DE INSPECCIÓN  
No. 37201100002048

1. LUGAR: MEGA BODEGAS DE NARIÑO LT  
2. FECHA EN QUE SE REALIZÓ LA DECLARACIÓN PARA INSPECCIÓN: 2011-09-06 16:59:55

De conformidad con lo establecido en el decreto 2685/99, Resolución Reglamentaria 4249/00, mediante el presente auto se comisiona a los funcionarios:

3. NOMBRES Y APELLIDOS: JORGE ARELLANO PAGUAY  
4. CÉDULA CIUDADANÍA: 87100934

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

6. DOCUMENTO DE TRANSPORTE No. 113445011598857 (Ver Motivos de Inspección)  
7. NÚMERO MANIFIESTO: 116575002586817  
8. FECHA: 2011/09/05

9. Nombre del Declarante: AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA NIVEL 1  
10. NIT: 830011540-4

11. Nombre del Importador: COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA S.A.  
12. NIT: 805027970-7

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  
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: US\$43,039.80  
17. VALOR TRIBUTOS PAGADOS: \$12,247,000.00  
18. SANCIONES PAGADAS: \$0.00

19. DECLARACIÓN DE VALOR: No. SIN  
20. CERTIFICADO DE INSPECCIÓN: No. SIN

21. PROCÉDE EL LEVANTE:	<input checked="" type="radio"/> SI	<input type="radio"/> NO	<input type="radio"/> LEV. PARCIAL	<input type="radio"/> NO PRESENCIA	<input type="radio"/> TOMA MUESTRAS	<input type="radio"/> REQ. ESP. ADUANERO
-------------------------	-------------------------------------	--------------------------	------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	--

22. LEVANTE	DEL ITEM 1	PESO (Kg):	31150	CANTIDAD (Unidades Com):	31150
23. NO PROCÉDE	DEL ITEM 1	PESO (Kg):	0	CANTIDAD (Unidades Com):	0
24. APREHENSIÓN	DEL ITEM 1	PESO (Kg):	0	CANTIDAD (Unidades Com):	0

25. JUSTIFICACIÓN: Numeral 3 del artículo 128 del Decreto 2685 de 1999.

26. INSPECCIÓN FINALIZADA EN LA FECHA: Año 2011 Mes 9 Día 7 Hora 10 Min 46

27. OBSERVACIONES: Ver Hoja 2

28. NOMBRES Y APELLIDOS JEFE DE BODEGA: ALEX CABRERA BENAVIDES  
29. CÉDULA CIUDADANÍA: 25341

30. ACOMPAÑAMIENTO DEL OBSERVADOR:  SI  NO  
31. NOMBRES Y APELLIDOS OBSERVADOR: LUIS FERNANDO BUCHELI  
32. CÉDULA CIUDADANÍA: 98400890

No. Levante Asignado: 372011000015311

INSPECTOR: JORGE ARELLANO PAGUAY  
DECLARANTE: ALEX CABRERA BENAVIDES

372011000016570\* 2011 SEP 06

372011000015311\* 2011 SEP 07

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1





## Anexo E. Declaración andina de valor

 <b>DIAN</b> Departamento Administrativo de Aduanas		Declaración Andina del Valor				 <b>MUNISCA</b> Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado		560		
1. Año: <b>2011</b>		4. Número de formulario: <b>560707489014 1</b>								
<b>El contrabando es contra todos</b>										
Lea cuidadosamente las instrucciones										
5. Número de Identificación Tributaria (NIT): <b>805027970</b>		6. DV: <b>7</b>		7. Primer apellido: _____		8. Segundo apellido: _____		9. Primer nombre: _____		10. Otros nombres: _____
11. Razón social: <b>COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA. S.A.</b>										
24. Cód. Dirección seccional: <b>37</b>		25. No. Declaración de importación: <b>372011000016570</b>		26. Fecha: <b>2011 09 06</b>		27. Tipo declaración de importación: _____		28. Resolución: _____		29. Fecha: _____
29. Cód. Nivel comercial comprador: <b>1</b>		29. Especifique: <b>3</b>		30. Cód. Condición Vendedor: <b>01</b>		31. Especifique: _____		32. No. Factura: _____		33. Fecha: _____
34. Cód. Tipo resolución: _____		35. Cód. Naturaleza transacción: <b>11</b>		36. Cód. Forma de envío: <b>1</b>		37. Condiciones de entrega: <b>CPT</b>		38. Lugar: <b>CALI</b>		39. Cód. País procedencia: <b>239</b>
40. Factura: <b>001-024-000004813</b>		41. Fecha: <b>2011 09 06</b>		42. Tipo contrato o documento: _____		43. Número contrato u otro documento: _____		44. Fecha: _____		45. Valor del contrato u otro documento: <b>41.709,8</b>
46. Valor FOB total: _____		47. Cód. Moneda: <b>USD</b>		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. Exite intermediación?: <b>N</b>		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: _____		67. Nombre comercial: <b>OLEINA 30</b>		68. Marca comercial: <b>S/M</b>
69. Tipo: _____		70. Clase: _____		71. Modelo: _____		72. Referencia: _____		73. Cód. Estado: <b>1</b>		74. Año fabricación: _____
75. Otras características: <b>UTILIZADO EN LA INDUSTRIA ALIMENTICIA</b>		76. Cantidad: <b>31.150</b>		77. Unid. Cial.: <b>kg</b>		78. Precio FOB unitario USD: <b>1,33</b>		79. Existen restricciones?: <b>N</b>		80. Cód. Tipo restricción: _____
81. Existen condiciones o contraprestaciones?: <b>N</b>		82. Cód. Tipo condición o contraprestación: _____		83. Especifique: _____		84. Puede determinarse?: _____		85. Existen cánones y derechos de licencia?: <b>N</b>		
86. Existen reversiones al vendedor?: <b>N</b>		87. Existe vinculación en recontraprestación?: <b>N</b>		88. Cód. Tipo vinculación: _____		89. Influye la vinculación en el precio?: _____		90. Existen valores criterio?: <b>No.</b>		91. Declaración de importación: _____
92. Fecha: _____		93. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		94. USD: <b>44.388,75</b>		95. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		96. USD: <b>0,00</b>		
97. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>44.388,75</b>		98. USD: <b>0,00</b>		99. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		100. USD: <b>0,00</b>		101. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
102. USD: <b>0,00</b>		103. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		104. USD: <b>0,00</b>		105. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		106. USD: <b>0,00</b>		
107. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		108. USD: <b>0,00</b>		109. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		110. USD: <b>0,00</b>		111. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
112. USD: <b>0,00</b>		113. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		114. USD: <b>0,00</b>		115. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		116. USD: <b>0,00</b>		
117. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		118. USD: <b>0,00</b>		119. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		120. USD: <b>0,00</b>		121. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
122. USD: <b>208,5</b>		123. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>208,5</b>		124. USD: <b>0,00</b>		125. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		126. USD: <b>1.557,5</b>		
127. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		128. USD: <b>0,00</b>		129. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		130. USD: <b>0,00</b>		131. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
132. USD: <b>0,00</b>		133. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		134. USD: <b>0,00</b>		135. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		136. USD: <b>0,00</b>		
137. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		138. USD: <b>0,00</b>		139. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		140. USD: <b>0,00</b>		141. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
142. USD: <b>0,00</b>		143. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		144. USD: <b>0,00</b>		145. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		146. USD: <b>0,00</b>		
147. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		148. USD: <b>0,00</b>		149. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		150. USD: <b>0,00</b>		151. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
152. USD: <b>0,00</b>		153. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		154. USD: <b>0,00</b>		155. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		156. USD: <b>0,00</b>		
157. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		158. USD: <b>0,00</b>		159. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		160. USD: <b>0,00</b>		161. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
162. USD: <b>0,00</b>		163. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		164. USD: <b>0,00</b>		165. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		166. USD: <b>0,00</b>		
167. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		168. USD: <b>0,00</b>		169. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		170. USD: <b>0,00</b>		171. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
172. USD: <b>0,00</b>		173. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		174. USD: <b>0,00</b>		175. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		176. USD: <b>0,00</b>		
177. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		178. USD: <b>0,00</b>		179. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		180. USD: <b>0,00</b>		181. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
182. USD: <b>0,00</b>		183. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		184. USD: <b>0,00</b>		185. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		186. USD: <b>0,00</b>		
187. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		188. USD: <b>0,00</b>		189. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		190. USD: <b>0,00</b>		191. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
192. USD: <b>0,00</b>		193. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		194. USD: <b>0,00</b>		195. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		196. USD: <b>0,00</b>		
197. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		198. USD: <b>0,00</b>		199. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		200. USD: <b>0,00</b>		201. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
202. USD: <b>0,00</b>		203. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		204. USD: <b>0,00</b>		205. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		206. USD: <b>0,00</b>		
207. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		208. USD: <b>0,00</b>		209. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		210. USD: <b>0,00</b>		211. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
212. USD: <b>0,00</b>		213. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		214. USD: <b>0,00</b>		215. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		216. USD: <b>0,00</b>		
217. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		218. USD: <b>0,00</b>		219. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		220. USD: <b>0,00</b>		221. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
222. USD: <b>0,00</b>		223. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		224. USD: <b>0,00</b>		225. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		226. USD: <b>0,00</b>		
227. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		228. USD: <b>0,00</b>		229. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		230. USD: <b>0,00</b>		231. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
232. USD: <b>0,00</b>		233. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		234. USD: <b>0,00</b>		235. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		236. USD: <b>0,00</b>		
237. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		238. USD: <b>0,00</b>		239. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		240. USD: <b>0,00</b>		241. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
242. USD: <b>0,00</b>		243. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		244. USD: <b>0,00</b>		245. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		246. USD: <b>0,00</b>		
247. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		248. USD: <b>0,00</b>		249. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		250. USD: <b>0,00</b>		251. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
252. USD: <b>0,00</b>		253. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		254. USD: <b>0,00</b>		255. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		256. USD: <b>0,00</b>		
257. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		258. USD: <b>0,00</b>		259. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		260. USD: <b>0,00</b>		261. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
262. USD: <b>0,00</b>		263. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		264. USD: <b>0,00</b>		265. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		266. USD: <b>0,00</b>		
267. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		268. USD: <b>0,00</b>		269. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		270. USD: <b>0,00</b>		271. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
272. USD: <b>0,00</b>		273. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		274. USD: <b>0,00</b>		275. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		276. USD: <b>0,00</b>		
277. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		278. USD: <b>0,00</b>		279. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		280. USD: <b>0,00</b>		281. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
282. USD: <b>0,00</b>		283. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		284. USD: <b>0,00</b>		285. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		286. USD: <b>0,00</b>		
287. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		288. USD: <b>0,00</b>		289. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		290. USD: <b>0,00</b>		291. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
292. USD: <b>0,00</b>		293. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		294. USD: <b>0,00</b>		295. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		296. USD: <b>0,00</b>		
297. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		298. USD: <b>0,00</b>		299. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		300. USD: <b>0,00</b>		301. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
302. USD: <b>0,00</b>		303. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		304. USD: <b>0,00</b>		305. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		306. USD: <b>0,00</b>		
307. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		308. USD: <b>0,00</b>		309. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		310. USD: <b>0,00</b>		311. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
312. USD: <b>0,00</b>		313. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		314. USD: <b>0,00</b>		315. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		316. USD: <b>0,00</b>		
317. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		318. USD: <b>0,00</b>		319. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		320. USD: <b>0,00</b>		321. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
322. USD: <b>0,00</b>		323. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		324. USD: <b>0,00</b>		325. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		326. USD: <b>0,00</b>		
327. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		328. USD: <b>0,00</b>		329. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		330. USD: <b>0,00</b>		331. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
332. USD: <b>0,00</b>		333. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		334. USD: <b>0,00</b>		335. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		336. USD: <b>0,00</b>		
337. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		338. USD: <b>0,00</b>		339. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		340. USD: <b>0,00</b>		341. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
342. USD: <b>0,00</b>		343. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		344. USD: <b>0,00</b>		345. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		346. USD: <b>0,00</b>		
347. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		348. USD: <b>0,00</b>		349. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		350. USD: <b>0,00</b>		351. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
352. USD: <b>0,00</b>		353. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		354. USD: <b>0,00</b>		355. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		356. USD: <b>0,00</b>		
357. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		358. USD: <b>0,00</b>		359. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		360. USD: <b>0,00</b>		361. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
362. USD: <b>0,00</b>		363. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		364. USD: <b>0,00</b>		365. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		366. USD: <b>0,00</b>		
367. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		368. USD: <b>0,00</b>		369. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		370. USD: <b>0,00</b>		371. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
372. USD: <b>0,00</b>		373. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		374. USD: <b>0,00</b>		375. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		376. USD: <b>0,00</b>		
377. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		378. USD: <b>0,00</b>		379. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		380. USD: <b>0,00</b>		381. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
382. USD: <b>0,00</b>		383. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		384. USD: <b>0,00</b>		385. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		386. USD: <b>0,00</b>		
387. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		388. USD: <b>0,00</b>		389. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		390. USD: <b>0,00</b>		391. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
392. USD: <b>0,00</b>		393. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		394. USD: <b>0,00</b>		395. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		396. USD: <b>0,00</b>		
397. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		398. USD: <b>0,00</b>		399. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		400. USD: <b>0,00</b>		401. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
402. USD: <b>0,00</b>		403. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		404. USD: <b>0,00</b>		405. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		406. USD: <b>0,00</b>		
407. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		408. USD: <b>0,00</b>		409. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		410. USD: <b>0,00</b>		411. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
412. USD: <b>0,00</b>		413. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		414. USD: <b>0,00</b>		415. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		416. USD: <b>0,00</b>		
417. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		418. USD: <b>0,00</b>		419. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		420. USD: <b>0,00</b>		421. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
422. USD: <b>0,00</b>		423. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		424. USD: <b>0,00</b>		425. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		426. USD: <b>0,00</b>		
427. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		428. USD: <b>0,00</b>		429. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		430. USD: <b>0,00</b>		431. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
432. USD: <b>0,00</b>		433. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		434. USD: <b>0,00</b>		435. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		436. USD: <b>0,00</b>		
437. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		438. USD: <b>0,00</b>		439. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		440. USD: <b>0,00</b>		441. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		
442. USD: <b>0,00</b>		443. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		444. USD: <b>0,00</b>		445. Valor moneda de facturación distinta al dólar: <b>0,00</b>		446. USD: <b>0,00</b>		

## Anexo F. Registro de importación

 Ministerio de Comercio, Industria y Turismo República de Colombia		Documento de Concepto del Registro	
1 Aprobado: SI	2 Número Registro: LIC-20823539-11072011	3 Fecha Aprobación Año-Mes-Día: 2011-07-14	
<b>Aprobación</b>			
4 Tipo de aprobación: Aprobación Total	5 Dirección Territorial, Punto de Atención o Comité de Importaciones: BOGOTÁ D.C.	6 Fecha Vencimiento Año-Mes-Día: 2012-01-13	
8 Observaciones a la aprobación: Ninguna			

372011000015311\* 2011 SEP 07

 Instituto Nacional de vigilancia de medicamentos y alimentos INVIMA República de Colombia		Documento de visto Bueno	
1 Número Visto Bueno: VBO_INV_47982	2 Número Registro: LIC-20823539-11072011	3 Fecha Aprobación Año-Mes-Día: 2011-07-14	
4 Nombre Funcionario Aprobador: invimesalidaLNG	5 Visto bueno emitido a nombre del importador: Aprobado		
6 Descripción y Observaciones del Visto Bueno: OK TÉCNICO MATERIA PRIMA PARA USO ÚNICO EN LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS. Según lo establecido en el decreto 3075 de 1997 - artículo 56, los alimentos y materias primas deben ser sometidos al proceso de inspección y certificación por parte del INVIMA en el sitio de ingreso al país (puerto, aeropuerto o paso de frontera).			

Importador: Comercializadora Giraldo y Gomez y Cia. S.A.

Producto: Olea de Palma RBO.

372011000015311\* 2011 SEP 07

ESTE REGISTRO AMPARA LA IMPORTACION DE MERCANCIAS ORIGINARIAS Y PROVENIENTES DE LOS PAISES MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ANDINA, SIEMPRE QUE NO SE ENCUENTREN INCLUIDAS EN LISTAS DE EXCEPCIONES. DECRETO 1949 DE 1990

29 Solicitar Visto Bueno a Entidad : INVIMA

Referencia Entidad de Visto Bueno : VISTO BUENO

Anexas Entidad de Visto Bueno :

372011000016570\* 2011 SEP 06

**SUBPARTIDA ARANCELARIA**

29	Posición Arancelaria	30	E	31	Unidad comercial	32	C	33	Cantidad	34	Precio Unitario US\$	35	Valor total Item US\$
	1511900000		0		Kilogramo neto		33		792000			0	1
36	No.												
	1												

37 Descripción de la Mercancía

LOS DEMAS ACEITES DE PALMA Y SUS FRACCIONES, INCLUSO REFINADOS, PERO SIN MODIFICAR QUIMICAMENTE.

372011000015311\* 2011 SEP 07

**ITEMS DE SUBPARTIDA ARANCELARIA**

38	No.	39	Unidad Comercial	40	C	41	Cantidad	42	Precio Unitario US\$	43	Valor total item US\$
----	-----	----	------------------	----	---	----	----------	----	----------------------	----	-----------------------

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

 <b>Ministerio de Comercio Industria y Turismo</b> <b>República de Colombia</b>		<b>REGISTRO DE IMPORTACIÓN EN</b>	
<b>1</b> Número Formulario :		<b>LIC-20823539-11072011</b>	
<b>2</b> Importador : COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA S.A.		NIT ó C.C. : 8050279707	
Apellidos y nombres representante legal o persona autorizada : GOMEZ GIRALDO TULIO ALBERTO			
Dirección : CR 56 13C 103 BRR PRIMERO DE MAYO			
Teléfono : 5240130		Ciudad : CALI	
<b>3</b> Entidad para la cual se importa o FNE o indumil -- (diferente de la casilla 4) :		NIT ó C.C. :	
Apellidos y nombres representante legal o persona autorizada :			
Teléfono :		Ciudad :	
<b>4</b> SIA Sociedad de Intermediación Aduanera, o Apoderado : AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA. N1		NIT ó C.C. : 8300115404	
Teléfono : 27734584		Ciudad : IPIALES	
<b>5</b> Dirección Territorial, Punto de Atención o Comité de Importaciones : BOGOTA D.C.		<b>6</b> Clase de Solicitud : ORDINARIA	
<b>7</b> Anexos :			
<b>8</b> Actividad del Importador : COMERCIO		<b>9</b> Clase de Importador : PRIVADO	
<b>10</b> Régimen : LIBRE		<b>11</b> Cupos (N° Decreto) 0	
<b>12</b> Estado de M... 0			
<b>13</b> Exportador : LA FABRIL S.A.			
Ciudad : MANTA			
<b>14</b> Consignatario : COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA S.A.		<b>15</b> Aduana : IPIALES	
<b>16</b> País de Origen : ECUADOR		<b>17</b> País de Compra : ECUADOR	
<b>18</b> Puerto de Embarque : TULCAN		<b>19</b> Vía : TERRESTRE	
<b>20</b> Reembolsable o no Reembolsable, Condiciones de no Reembolsable GIRO DIRECTO, REEMBOLSABLE DENTRO DE LOS SEIS MESES SIGUIENTES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DEL DOCUMENTO DE TRANSPORTE		<b>21</b> Tiempo Reembolso en Meses : 6	
<b>22</b> Moneda de la Negociación : DOLAR AMERICANO		<b>23</b> Tasa de Cambio por 1 US\$ : 1	
<b>24</b> Valor Total en la moneda negociación : 122		<b>25</b> Valor total en Dólares : 122	
<b>26</b> Total en Dólares de los EE.UU. De la solicitud (En Letras) : UN MILLON DOSCIENTOS VEINTIDOS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y OCHO			
<b>27</b> Solicitudes Especiales :			

372011000016570\* 2011 SEP 06

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

4	Kilogramo neto	33	792000	1,544
44 Descripción de la Mercancía				
Producto: OLEINA DE PALMA, OLEINA DE PALMA 30. Origen: VEGETAL. Procedencia: ACEITE DE PALMA RBD Y SUS FRACCIONES. Grado c Elaboración: ACEITE REFINADO, BLANQUEADO, DESODORIZADO Y FRACCIONADO. Presentación: LIQUIDO EN CARROTANQUES. Uso: EN INDUSTRIA ALIMENTICIA.				
DESCRIPCIÓN DE GASTOS				
45	Nº.	46	Código de Gastos	47 Valor total Item US\$
01				
48 Descripción del Gasto				
DESCRIPCIÓN DE DESCUENTOS				
49	Nº.	50	Código de Descuentos	51 Valor total Item US\$
01				
52 Descripción del Descuento				
Declaro bajo la gravedad del juramento, que los precios, cantidades, unidades y demás detalles citados en el presente registro, son corrector expresión de la verdad. Autorizo al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo - República de Colombia-, para utilizar la información aquí contenida estadísticas o de consulta. Para todos los efectos el presente documento así como la información en el contenido se encuentran acreditados con digital aquí fijada, y estarán sujetos a los dispuesto por la Ley 527 de 1999, su Decreto Reglamentario 1747 de 2000 y demás normas que modifiquen estas disposiciones.				

372011000016570\* 2011 SEP 06

372011000015311\* 2011 SEP 07

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

## Anexo G. Factura comercial



**LA FABRIL S.A.**

R.U.C.: 1390012949001  
 KM.5 1/2 VIA MANTA-MONTECRISTI TEL:593-52920091 FAX:593-52924252  
 MONTECRISTI-ECUADOR  
 PUNTO DE EMISIÓN: LA FABRIL S. A.: KM.5 1/2 VIA MANTA MONTECRISTI  
 www.lafabril.com.ec

SERIE: 001-024-00004813	FACTURA: F19/ 4813	CODIGO: 190347	LUGAR Y FECHA DE EMISION: Montecristi, 05/09/2011	FECHA DE VENCIMIENTO: 05/09/2011	LUGAR DE EMBARQUE: MONTECRISTI-ECUADOR	
A: COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA S.A. CARRERA 56-13 CALLE 103 BARRIO PRIMERO DE MAYO VALLE DEL CAUCA-CALI-COLOMBIA			TELEFONO: 3334545	NIT: 805.027.9707	LUGAR DE PAGO: MANTA	
CONSIGNATARIO: COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA S.A. CARRERA 56-13 CALLE 103 BARRIO PRIMERO DE MAYO VALLE DEL CAUCA-CALI-COLOMBIA			MEDIO DE TRANSPORTE: Terrestre	TRANSPORTISTA: TRANSCOMERINTER	BUQUE:	
			PUERTO DE EMBARQUE: TULCAN - ECUADOR	PUERTO DE DESTINO: IPIALES-COLOMBIA	LUGAR DE ENTREGA: CALI-COLOMBIA	
			FORMA DE PAGO: TRANSFERENCIA A LA VISTA BENEFICIARIO: LA FABRIL S.A., EN CITIBANK, NEW YORK ACCT. No. 36225674, ABA No. 021000089			
CODIGO	DESCRIPCION	CANTIDAD DESPACHADA			PRECIO UNITARIO US \$	VALOR TOTAL US \$
		CAJAS/UND.	KG.	TM.		
2002047/m	P.A. 1511.90.00 ACEITE DE PALMA RBD Y SUS FRACCIONES...  AL GRANEL EN UN TANQUERO N/R CONF. DE COMPRA: 01-SEPT TANQ. 1/1 OLEINA-30			31.15	1,425.00	44,388.75
<b>TOTALES</b>				31.15		
GUIAS DE REMISION 36264	REF. COMPRADOR 522993	PAIS ORIGEN ECUADOR	PAIS DESTINO COLOMBIA	SUMAN DESCUENTO	USD 44,388.75	
	ORDEN DE VENTA 522993	PESO NETO(KG) 31,150.00	PESO BRUTO(KG) 31,150.00	BASE IMPONIBLE IVA		
DECLARAMOS BAJO LA GRAVEDAD DEL JURAMENTO QUE LOS DATOS EN LA PRESENTE FACTURA SON LOS CORRECTOS Y QUE LA MERCADERIA ES DE ORIGEN ECUATORIANO				TOTAL	USD 44,388.75	
FCA USD 41,709.85	INLAND	SEGURO	FLETE 2,678.90	DESCUENTO	CPT CALI-COLOMBIA USD 44,388.75	
SON:  CUARENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO,75/100 USD DOLARES  A CANCELAR CON DINERO LÍCITO, DE LEGAL PROCEDENCIA Y LIBRE CIRCULACIÓN					 LA FABRIL S.A. Carmen Pacheco EXPORTACIONES ATENTAMENTE	
EN LA FECHA INDICADA COMO VENCIMIENTO EN ESTE DOCUMENTO SE SERVIRA USTED A PAGAR INCONDICIONALMENTE POR ESTA LETRA DE CAMBIO A LA ORDEN DE LA FABRIL S.A. LA SUMA DE CUARENTA Y CUATRO MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO,75/100 USD DOLARES EN CASO DE MORA					ACEPTADA	
PAGARÁ EL MÁXIMO INTERÉS MORATORIO SOBRE LA MÁXIMA TASA DE INTERÉS CONVENCIONAL QUE ESTABLEZCA EL DIRECTORIO DEL BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, VIGENTE A LA FECHA DE VENCIMIENTO DE LA OBLIGACIÓN SIN PROTESTO. DÍVISE DE PRESENTACIÓN PARA ACEPTACIÓN PAGO ASÍ COMO DE AVISOS POR FALTA DE ESTOS HECHOS.					LUGAR: FECHA:	

372011000016570 \* 2011 SEP 06  
 110934120 FECHA DE AUTORIZACION: 06/03/2011  
 AUTORIZACION # 110934120  
 107 - KIBER SA INMISION INERER 31/03/2012

372011000016570 CUENTE

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

## Anexo H. Certificado de origen

**CERTIFICADO DE ORIGEN**  
**ASOCIACIÓN LATINOAMERICANA DE INTEGRACIÓN**  
**ASOCIACION LATINO - AMERICANA DE INTEGRACION**

Nro: 15101090

PAÍS EXPORTADOR: ECUADOR ..... PAÍS IMPORTADOR: COLOMBIA .....

Nro. Orden	NALADISA	DENOMINACIÓN DE LAS MERCANCIAS
1	1511900000	-LOS DEMAS... -ACEITE DE PALMA RBD Y SUS FRACCIONES... OLEINA 30

**DECLARACIÓN DE ORIGEN**

DECLARAMOS que las mercancías indicadas en el presente formulario, correspondientes a la Factura Comercial Nro ..... 001-024-000004813 ..... cumplen con lo establecido en las normas de origen del Acuerdo ( 2 )  
 ..... CARTAGENA ..... de conformidad con el siguiente desglose :

Nro. Orden	Normas ( 3 )
1	Decisión 416, Comunidad Andina Capitulo II Artículo 2 Literal C)

Fecha : 05-09-2011

Razón Social, sello y firma de exportador o productor LA-FABRIL S.A

OBSERVACIONES :  
 P.A. 1511.90.00  
 IMPORTADOR: COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA S.A.  
 DIRECCION: CARRERA 56-13 CALLE 103 BARRIO PRIMERO DE MAYO VALLE DEL CAUCA CALI COLOMBIA

CERTIFICACIÓN DE ORIGEN	
Certifico la verdad de la siguiente declaración, que sello y firma en la ciudad de	Manta
a los 05-09-2011	
 PRESIDENCIA COMERCIO Y INDUSTRIA	 Tilly Ingrid Corena Ipiñales AUXILIAR TECNICO CHAMBERA DE COMERCIO E INDUSTRIA MANTA
Nombres, Sello y Firma de la Entidad Certificadora	

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

372011000076570\* 2011 SEP 06

- 1 0 0 4 1 0 0 0 4 5 3 1 1 \* 2011 SEP 07

## Anexo I. Carta porte

CARTA DE PORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA (CPIC)				No. 0220720																									
COMUNIDAD ANDINA		1. Denominación o razón social y dirección del transportista autorizado		5. Notificar a:																									
 <b>TRANSCOMERINTER</b> <b>RUC. 1791121104001</b>		CI-CE-0003-98 VIG. 25-02-2013 PPS-CO-050-95 VIG. 25-02-2013 PPS-PE-0030-04 VIG. 25-02-2013  OFICINA PRINCIPAL Av. Eloy Alfaro Sector Norte y Calle 40 Lote 12 Tel. 455495 - 73684 Quito - Ecuador		AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA NIVEL 1 CRA 7 N° 16-59 OFIC 302  IPIALES Colombia																									
2. Nombre y dirección del remitente:		6. Lugar, país y fecha en que el transportista recibe las mercancías:		7. Lugar, país y fecha de embarque de las mercancías:																									
LA FABRIL S.A. KM 5 1/2 VIA MANTA-MONTECRISTI  MONTECRISTI ECUADOR RUC: 1390012949001		MANTA Ecuador 05/09/2011  MANTA Ecuador 05/09/2011		MANTA Ecuador 05/09/2011																									
3. Nombre y dirección del destinatario:		8. Lugar, país y fecha convenida para la entrega de las mercancías:		9. Condiciones de transporte y condiciones de pago:																									
COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA S.A. CARRERA 56-13 CALLE 103 BARRIO PRIMERO DE MAYO VALLE DEL CAUCA Colombia NIT: 8050279707		CALI Colombia		DIRECTO SIN TRANSBORDO PAGO A 30 DIAS																									
4. Nombre y dirección del consignatario:		10. Cantidad y clase de los bultos																											
MEGABODEGAS LTDA AV PANAMERICANA NORTE CALLE 3A ESTE No 2-10 IPIALES Colombia C/COMERCIALIZADORA GIRALDOY GOMEZ S.A.		11. Marcas y números de los bultos 12. Descripción corriente de la naturaleza de las mercancías (indicar si son peligrosas) 13. Peso en Kilogramos.																											
TOTAL TONELADAS: 31,15 EMBARCADAS EN UN CARROTANQUE		TONELADAS *ACEITE DE PALMA RBD Y SUS FRACCIONES OLEINA-30  VIII. DISTRITO ZONA PRIMA...A	Neto 31.150,00	Bruto 31.150,00																									
17. GASTOS A PAGAR:		16. Precios de las mercancías (INCOTERMS 2000) y tipo de moneda																											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="font-size: x-small;">Concepto</th> <th style="font-size: x-small;">Monto a cargo Remitente</th> <th style="font-size: x-small;">Tipo de moneda</th> <th style="font-size: x-small;">Monto a cargo Destinatario</th> <th style="font-size: x-small;">Tipo de moneda</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="font-size: x-small;">Valor del Flete</td> <td style="font-size: x-small;">2.678,90</td> <td style="font-size: x-small;">USD</td> <td style="font-size: x-small;">USD</td> <td style="font-size: x-small;">USD</td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">Seguro</td> <td style="font-size: x-small;">USD</td> <td style="font-size: x-small;">USD</td> <td style="font-size: x-small;">USD</td> <td style="font-size: x-small;">USD</td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;">Otros gastos suplementarios</td> <td style="font-size: x-small;">USD</td> <td style="font-size: x-small;">USD</td> <td style="font-size: x-small;">USD</td> <td style="font-size: x-small;">USD</td> </tr> <tr> <td style="font-size: x-small;"><b>TOTAL</b></td> <td style="font-size: x-small;"><b>2.678,90</b></td> <td style="font-size: x-small;"><b>USD</b></td> <td style="font-size: x-small;"><b>0,00</b></td> <td style="font-size: x-small;"><b>USD</b></td> </tr> </tbody> </table>	Concepto	Monto a cargo Remitente	Tipo de moneda	Monto a cargo Destinatario	Tipo de moneda	Valor del Flete	2.678,90	USD	USD	USD	Seguro	USD	USD	USD	USD	Otros gastos suplementarios	USD	USD	USD	USD	<b>TOTAL</b>	<b>2.678,90</b>	<b>USD</b>	<b>0,00</b>	<b>USD</b>	USD 44.388,75 CPT CALI			14. Volúmen en metros cúbicos 15. Otras unidades
Concepto	Monto a cargo Remitente	Tipo de moneda	Monto a cargo Destinatario	Tipo de moneda																									
Valor del Flete	2.678,90	USD	USD	USD																									
Seguro	USD	USD	USD	USD																									
Otros gastos suplementarios	USD	USD	USD	USD																									
<b>TOTAL</b>	<b>2.678,90</b>	<b>USD</b>	<b>0,00</b>	<b>USD</b>																									
18. Documentos recibidos del remitente:		21. Instrucciones al Transportista																											
FACTURA N°:001-024-000004813 CERTIFICADO DE ORIGEN		009618-0																											
19. Lugar, país y fecha de emisión:		22. Observaciones del Transportista																											
TULCAN Ecuador lunes, 05 de septiembre de 2011		DESGLOCE DE FLETE: MANTA-IPIALES: 1121,40 IPIALES-CALI 1557,50 CARGA EN CARROTANQUE																											
20. Nombre y firma del remitente o su representante agente		23. Nombre, firma y sello del transportista autorizado o su representante o agente.																											
REP.: Cristian Almeida		REP.: Cristian Almeida																											

372011000016570\* 2011 SEP 06

2011 SEP 07 116575002586817

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

## Anexo J. Manifiesto de carga

MANIFIESTO DE CARGA INTERNACIONAL (MCI)				No.	40366
<b>COMUNIDAD ANDINA</b> 1. Denominación o razón social y dirección del transportista autorizado CI-CE-0003-98 VIG. 25-02-2013 PPS-CO-050-95 VIG. 25-02-2013 PPS-PE-0030-04 VIG. 25-02-2013  OFICINA PRINCIPAL Av. Eloy Alfaro Sector Norte y Calle 40 Lore 12 Tel. 485495 - 73684 Quito - Ecuador RUC. 1791121104001		2. Certificado de idoneidad No.: CI-CE 003-98 VIG. 25-02-2013		3. Permiso de prestación de servicios: No. PPS-CO-050-95 VIG. 25-02-2013 No. PPS-PE-0030-04 VIG. 25-02-2013	
IDENTIFICACIÓN DEL VEHICULO HABILITADO (CAMIÓN O TRACTOCAMIÓN)					
4. Marca: KENWORTH	5. Año de Fabricación: 2002	6. Placa y país: PZX0091 Ecuador	7. Número de motor y serie de chasis: J888505		
8. Certificado de habilitación No.:					
IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE CARGA (REMOLQUE O SEMI-REMOLQUE)					
9. Marca: KENWORTH	10. Año de Fabricación: 2002	11. Placa y país: PZX091 ECUADOR	12. Otros: X X X X X X X X X X X X		
IDENTIFICACIÓN DE LA TRIPULACIÓN					
13. CONDUCTOR PRINCIPAL: Nombres y Apellidos: BOLAÑOS LUCERO DIEGO ARMANDO			18. CONDUCTOR AUXILIAR: Nombres y Apellidos: NO HAY CONDUCTOR AUXILIAR		
14. Documento de Identidad No: 0401122916	15. Nacionalidad: ECUATORIANA	19. Documento de Identidad: X X X X X X X X X X X X	20. Nacionalidad: X X X X X X X X X X X X		
16. Licencia de Conducir No: 0401122916	17. Libreta de tripulante No: X X X X X X X X X X	21. Licencia de Conducir No: X X X X X X X X X X X X	22. Libreta de tripulante No: X X X X X X X X X X X X		
DATOS SOBRE LA CARGA					
23. Lugar y país de carga: MANTA Ecuador			24. Lugar y país de descarga: CALI Colombia		
25. Naturaleza de la carga: A. Peligrosa <input type="checkbox"/> B. Sustancias químicas o precursoras <input type="checkbox"/> C. Perecible <input type="checkbox"/> D. Otra OLEINA					
26. Número de identificación de los contenedores y su capacidad (indicar si son de 20 ó 40 pies u otra) CARROTANQUE2 32 T			27. Número (s) de los precintos aduaneros		
28. Carta de Porte No.	29. Descripción de las mercancías	30. Cantidad de los bultos	31. Clase y marcas de los bultos	32. Peso en Kilogramos Neto Bruto	33. Vol. en m3
0220720	*ACEITE DE PALMA RBD Y SUS FRACCIONES OLEINA-30	31,15	TONELADAS	31.150,00 31.150,00	0,00
TOTAL TONELADAS: 31,15 EMBARCADAS EN UN CARROTANQUE 05 SET 2011 ZONA FRANCA LA ORIGINAL REMITENTE: LA FABRIL S.A. DESTINATARIO: COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA S.A. DOCUMENTOS ENTREGADOS FACTURA N°: 001-024-009004813 BODEGA: MEGABODEGAS LTDA					
34. Precio de las mercancías (INCOTERMS 2000) y tipo de moneda CPT CALI 44.388,75USD				TOTAL 31.150,00 31.150,00 0,00	
35. Observaciones de la Aduana de Partida			37. Aduana (s) de cruce de frontera: TULCAN Ecuador		
36. Firma y sello de la autoridad que interviene en la Aduana de Partida 372011000015311*			38. Aduana de Destino: IPIALES Colombia		
40. Fecha de emisión Jue, 05 de septiembre de 2011 2011 SEP 07			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, resolución 300, en la presente Operación de transporte Internacional por Carretera. REP.: Cristhian Almeida 39. Nombre, firma y sello del transportista autorizado o su representante		

372011000016570\* 2011 SEP 06

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1



		<b>Planilla de recepción</b>		<b>1314</b>	
1. Año: 2011		2. Concepto: 1		4. Número de formulario: 13148010280856	
Espacio reservado para la DIAN					
					
Datos del receptor de la carga					
20. Tipo de documento	16. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	11. Razón Social		
1	0900073049	8	MEGA BODEGAS DE NARIÑO LTDA		
Datos Generales					
24. No. de formato anterior	25. Administración	26. No. formato salida mercancías zona prima	27. Depósito zona/franja		
0	1051097	10	11787510696728		
Datos de vehículo y unidades de carga					
28. No. identificación del vehículo	29. Identificación Remolque				
30. No. Unidad de carga 1	31. Precinto Unidad de Carga 1		32. No. Unidad de carga 2		33. Precinto Unidad de Carga 2
34. Total peso bruto (Kg) recibidos		35. Total No. Bustos recibidos		37. Cantidad de registros	
31150				1	
36. Observaciones					
Firma de quien suscribe el documento					
1001. Apellidos y nombres	25000509		1004. DV		
1002. Tipo doc.	1003. No. identificación				
1005. Cód. Representación					
1006. Organización	387594		387594		
997. Fecha expedición: 2011-09-05 17:20:22					

372011000015311\* VIII SEP 06

ENVIA

Colombia, un compromiso que no podemos evadir

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

 <b>DIAN</b> <small>Directorio de Ingresos y Muestreo Tributario</small>		<b>Planilla de recepción</b>		<b>1314</b>	
Espacio reservado para la DIAN 			4. Número de formulario <b>13148010280856</b>  <small>(415)7707212489984(8020)0013148010280856</small>		
<b>Datos documentos de transporte recibido</b>					
38. No. Formato 11667103140549		39. No. Documento transporte 0220720		40. Fecha 2011-09-05	
41. Peso en Kg. remitido 31150		42. Peso en Kg. recibido 31150		43. Exceso \$ 0	
44. Defecto \$ 0		45. Cantidad de bultos remitido 1		46. Cantidad de bultos recibido 1	
47. Sobrante 0		48. Faltante 0		49. Observaciones Se recibe en patio 1 carro tanque con 31150 Kg de aceite de palma RBD, oleina; no se verifica estado y contenido gral.	
50. Última planilla ? <input type="checkbox"/>		51. Dato manifestado <input type="checkbox"/>		52. 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	
50. Última planilla ? <input type="checkbox"/>		51. Dato manifestado <input type="checkbox"/>		52. 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	
50. Última planilla ? <input type="checkbox"/>		51. Dato manifestado <input type="checkbox"/>		52. 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	
50. Última planilla ? <input type="checkbox"/>		51. Dato manifestado <input type="checkbox"/>		52. 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	
50. Última planilla ? <input type="checkbox"/>		51. Dato manifestado <input type="checkbox"/>		52. Justificación	

372011000016570 \* 2011 SEP 06

070011000016570 \* 2011 SEP 06

**Fuente.** Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

## Anexo L. Cotización seguro



SEGUROS COLPATRIA S.A.

CERTIFICA:

### COTIZACION SEGURO TRANSPORTE DE MERCANCIAS

DESPACHADOR: LA FABRIL S.A.

IMPORTADOR: COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA. S.A.

DIRECCION Y CIUDAD: CRA. 56 No. 13 C - 103 BARRIO PRIMERO DE MAYO - CALI

NIT: 805.027.970-7

TRAYECTO: MANTA (ECUADOR) - CALI (COLOMBIA)

CLASE DE MERCANCIA: OLEINA 30

PESO BRUTO: 31.150,00 KILOS

PESO NETO: 31.150,00 KILOS

VALOR DESPACHO: USD 41.709,85

AMPAROS: AMPARO BASICO

FECHA: 05 DE SEPTIEMBRE DE 2011

FACTURA COMERCIAL: 001-024-000004813

VALOR PRIMA: USD 208,55

NOTA: Este documento no implica aceptacion de riesgo ni otorga cobertura.

Jaime A. Luna B.  
JAIME ARTURO LUNA BURBANO  
ASESOR EN SEGUROS

372011000015311 2011 SEP 07

Carrera 1° No. 13-16 Av. Panamericana Norte  
Tel: 73 8700 - Celular: 581 - 4313 - 582 8472 Ipiales - Nariño

Calle 16 No. 22A-17 - Tel: 320 5386  
Celular: 315 581 4313 San Juan de Pasto - Nariño

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

## Anexo M. Mandato o poder



COMERCIALIZADORA  
GIRALDO Y GOMEZ Y CIA. S.A.  
NIT:805.027.970-7

Santiago de Cali, 31 de Agosto de 2011

Señores:  
DIRECCIONES DE GESTION,  
DIRECCIONES SECCIONALES DE IMPUESTOS Y ADUANAS,  
DIRECCIONES SECCIONALES DELEGADAS Y DEMAS DEPENDENCIAS DE LA  
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES - DIAN

REF: MANDATO - PODER ESPECÍFICO ADUANERO

37201100016570 \* 2011 SEP 06

Yo, JOSÉ RAUL GIRALDO GOMEZ, mayor de edad y vecino de la ciudad de CALI, identificado con cedula de ciudadanía No. 16.658.937 expedida en la ciudad de CALI, actuando como Representante Legal de la empresa COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA S.A., identificada con NIT No. 805.027.970-7, según consta en el Certificado de Constitución y Gérencia expedido por la Cámara de Comercio de CALI, que adjunto para el efecto, manifiesto a Ustedes que confiero PODER ESPECIFICO, amplio y suficiente a AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA NIVEL 1, identificada con el NIT No. 830.011.540-4, debidamente inscritos ante la DIAN, según Resolución No. 008093 del 31 de Julio de 2009 y Resolución No. 010716 del 5 de Octubre de 2009, bajo el código No. 0519; para que en la Aduana Colombiana a Nivel Nacional, represente nuestros intereses en los términos consagrados en el Estatuto Aduanero Colombiano y sus modificaciones, en las operaciones de Intermediación Aduanera con relación a las IMPORTACIONES, EXPORTACIONES, REEXPORTACIONES, REEMBARQUES, REIMPORTACIONES, TRANSITOS ADUANEROS, en todas sus modalidades, incluyendo todos los tramites aduaneros inherentes y conexos que se adelanten ante la DIAN; recibir y entregar las mercancías; notificarse de actos administrativos incluyendo liquidaciones oficiales de corrección; presentación y firma de las respectivas declaraciones; embarque de las mercancías; firma de documentos inclusive Certificados de Origen y Registros de Importación; solicitar liquidaciones oficiales de corrección; solicitar clasificaciones arancelarias generales; solicitar inspecciones aduaneras, traslados, introducciones y salidas de mercancías hacia y desde zonas francas; localizar y relocalizar mercancías en puertos; presentar peticiones y recursos de reclamaciones en defensa de nuestros intereses y derechos, solicitar y recibir devoluciones, recibir y contestar pliegos de cargos relacionados con las operaciones aduaneras que se han encargado; ejercitar derechos de petición; atender controversias de inspección y de valor, que yo deba atender personalmente, de acuerdo a los documentos aportados por nosotros al mandatario.

Autorizo a los señores AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA NIVEL 1, como nuestros mandatarios, para que elaboren, firmen y presenten la Declaración Andina de Valor, cualquier error u omisión de valoración de la mercancía que afecte dicha declaración y produzca sanción, será de entera responsabilidad nuestra y asumimos únicos y exclusivamente los efectos pecuniarios y administrativos de dicha sanción, en conformidad con el Estatuto Aduanero Colombiano y sus modificaciones, eximiendo de toda responsabilidad a la AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA NIVEL 1.

37201100015311 \* 2011 SEP 07

GUADALUPE	SILOE	MELENDEZ	POPULAR	LA POPALA	PUNTO VERDE
Cra. 56 No. 13C-103	Ci 2a. Oeste No. D50-60	Cra. 94 No. 4-88	Cra. 5Nle. Cl 44	Cra. 7L Bis No. 76-04	Av. Pasancho No. 75-44 Cra
Tel: 333 4545 Fax: 332 1935	PBX: 553 1111 Fax: 553 5156	Tel: 333 2100	Tel: 680 5886	Tel: 662 5833	Tel: 330 8202 Fax: 330 8201 Tl

E-mail: [supernier@telesat.com.co](mailto:supernier@telesat.com.co) - cali

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1



COMERCIALIZADORA  
GIRALDO Y GOMEZ Y CIA. S.A.  
NIT:805.027.970-7

Declaro además que los datos suministrados en los documentos y los documentos mismos, presentados para adelantar las gestiones encomendadas, son veraces y correctos, en especial: valor, clase, cantidad, descripción, peso, origen, seriales, posición arancelaria y tratamientos preferenciales de las mercancías, etc., por lo cual asumimos la responsabilidad directa que se pueda derivar por los datos consignados en los mismos.

El presente MANDATO - PODER ESPECIFICO es oneroso y ampara todos los trámites aduaneros de: IMPORTACIONES, EXPORTACIONES, REEXPORTACIONES, REEMBARQUES, REIMPORTACIONES, TRANSITOS ADUANEROS; tiene alcance nacional y es conferido a AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA NIVEL 1; como persona jurídica, la cual podrá ejercerlo en cualquier jurisdicción aduanera en que este autorizada, a través de cualquiera de sus agentes y/o auxiliares aduaneros debidamente inscritos ante la DIAN y tiene vigencia de 1 año contado a partir de la fecha de su expedición; a la expiración de este plazo se renovara automáticamente por lapsos iguales, sin embargo, las partes están en libertad de dejarlo sin efecto por mutuo acuerdo o según lo pacten entre ellas.

Bajo la gravedad del juramento, las personas Naturales que suscribimos este documento, declaramos que contamos con las facultades suficientes para obligar a las compañías que representamos en los términos de este mandato.

AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA NIVEL 1, se compromete expresamente a responder para con el mandante y en prueba de su compromiso suscribe conmigo el presente Mandato - Poder a los 31 días del mes Agosto de 2011.

372011000016570\* 2011 SEP 06

Cordialmente,

*José Raul Giraldo Gomez*  
JOSÉ RAUL GIRALDO GOMEZ  
Representante Legal  
COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ  
Y CIA S.A.

Acepto,



*Hernan Parmenio Pastas*  
HERNAN PARMENIO PASTAS  
Representante Aduanero  
AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA.  
NIVEL 1

372011000015311\* 2011 SEP 07

GUADALUPE Cra.56 No.13C-103 Tel: 333 4545 Fax:332 1935	SILOE Ci 2a.Oeste No.D50-60 PBX: 553 1111 Fax:553 5158	MELENDEZ Cra. 94 No.4-86 Tel:333 3100	POPULAR Cra. 5Nte.Ci 44 Tel:680 5886	LA POPALA Cra. 7L Bis No.76-04 Tel: 662 5833	PUNTO VERDE Av. Pasoancho No75-44 Tel:330 8202 Fax:330 8201	JA Cra. 1 Tel:3
--	--	---	--	--	---	-----------------------

E-mail:superinter@telesat.com.co - call

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

## Anexo N. Certificado de calidad



**CONTROL INTERNACIONAL DEL ECUADOR C.A.**

Belivia 211 y 5 Junio P.O. Box 10810  
 Teléfono: 593-4-2445212 - 2445827  
 Fax 593-4-2445668 DDI 2445655  
 E-mail: control@gye.satnet.net  
 Guayaquil - Ecuador

TO: LA FABRIL S.A.

DATE: SEPTEMBER 04, 2011

SURVEY REPORT # 1141 / 2011

**IN PURSUANCE OF AN ORDER FOR INSPECTION GIVEN TO US.**

ON BEHALF OF	:	LA FABRIL S.A.
TO INSPECT	:	OLEINA 30
AT	:	MANTA - ECUADOR
ON	:	SEPTEMBER 04, 2011
BY	:	INSPECTION OF QUANTITY AND QUALITY
SHIPPER	:	LA FABRIL S.A.
CONSIGNEE	:	COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA. S.A.
DESTINATION	:	CAJÍ - COLOMBIA (GROUND WAY)
QUANTITY	:	31.150 KG.
REGULATION	:	S/N

We hereby certify in accordance with our principal's instructions, we were present on the dates and place indicated herein to conduct a inspection for quality and quantity during the loading of the cargo:

**OLEINA 30**  
 into directly to **1 TANKER CAR GROUND WAY**

The inspection was effected concurrently when the cargo was loading at LA FABRIL Installation

**PRODUCT: OLEINA 30**  
**QUANTITY:** Based on the inspection realized we could ascertain that the total quantity loaded are the following:

<b>TOTAL NET WEIGHT KILOS</b> .....	<u>31.150</u>
<b>METRIC TONS</b> .....	<u>31,15</u>

Quality characteristic of cargo based in the analysis tested from the average samples of cargo at time of loading.

Above cargo was loaded into the container #

TANKER CAR N / R PLAQUE: PZX - 091
---------------------------------------

The other results of this inspection are reported in the attached pages.

- ATTACHED DOCUMENTS:**
- 1.- Weight Certificate
  - 2.- Quality and Analysis Certificate.
  - 3.- Report inspection.

End of report.

\_\_\_\_\_  
 CONTROL INTERNACIONAL  
 DEL ECUADOR C.A.



SUPERINTENDENT  
 ANALYST MEMBER OF: **FOSFA**  
 INTERNATIONAL

372011000015311 \* 2011 SEP 07

372011000016570 \* 2011 SEP 06



CONTROL INTERNACIONAL DEL ECUADOR C.A.

Bolivia 211 y 5 Junio P.O. Box 10810  
Teléfonos 593-4-2445212 - 2445827  
Fax 593-4-2445668 DDI 2445655  
E-mail : control@gye.satnet.net  
Guayaquil - Ecuador

TO : LA FABRIL S.A.

DATE: SEPTEMBER 04, 2011

SURVEY REPORT # 1141 / 2011

PRODUCT: OLEINA 30

SHIPPER: LA FABRIL S.A.

WEIGHT CERTIFICATE

DATE : SEPTEMBER 04, 2011  
PRODUCT : OLEINA 30  
CONSIGNEE : COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA. S.A.  
DESTINATION : CALI - COLOMBIA (GROUND WAY)  
GROSS WEIGHT : 51.410,00 KG.  
TARE WEIGHT : 20.260,00 KG.  
NET WEIGHT : 31.150,00 KG.

TANKER CAR : TANKER CAR N / R  
PLAQUE: PZX - 091

REMARKS : Based on the inspection realized we could ascertain that the  
total quantity loaded is : 31.15 MT

CONTROL INTERNACIONAL  
DEL ECUADOR C.A.



SUPERINTENDENT  
ANALYST MEMBER OF: **FOSFA**  
INTERNATIONAL

372011000016570 \* 2011 SEP 06

372011000016570 \* 2011 SEP 06

## Anexo O. Certificado Invima



Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - INVIMA  
Ministerio de la Protección Social  
República de Colombia

CERTIFICADO DE INSPECCION SANITARIA PARA LA NACIONALIZACION DE ALIMENTOS Y MATERIAS PRIMAS PARA LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS

**CERTIFICADO IP-2011005016 DE 2011/09/06**

**1. Información General**

Ciudad: IPIALES - NARIÑO Tipo Import: Normal  
 Puerto: PASO FRONTERIZO RUMICHACA Bodega (Sitio Inspec): MEGABODEGAS DE NARIÑO LTDA.  
 Radicado: 2011103109 Fecha: 2011/09/05 Factura: 001-024-000004813  
 Solicitante: AGENCIA DE ADUANAS R&R KRONOS LTDA NIVEL 1  
 Acta de inspección sanitaria No.: IP-2011004893 Fecha: 2011/09/06 Certificado Sanitario Origen: 0896368  
 Acta de toma de muestra No.:

**2. Procedencia de productos**

Pais de Origen: ECUADOR Transportadora: TRANSCOMERINTER LTDA Doc. Transp: 0220720  
 Fabricante: LA FABRIL S.A.  
 Direccion: KM 5 1/2 VIA MANTA - MONTECRISTI

**3. Destino de los productos**

Identificación: 8050279707 Municipio: CALI - VALLE DEL CAUCA  
 Destinatario: COMERCIALIZADORA GIRALDO Y GOMEZ Y CIA. S.A.  
 Direccion: CRA. 56 NO. 13 C - 103 BARRIO PRIMERO DE MAYO

**4. Identificación de los productos**

Producto	Peso/vol	Temp °C	Vencim	Inspeccion
	Lote			
1,00 CARROTANQUE A GRANEL LIQUIDO DE OLEINA DE PALMA RBD	31150,00 kg		2012/09/05	Aprobado
	172286			

**5. CERTIFICADO SANITARIO**

EL SUSCRITO INSPECTOR DE PASO FRONTERIZO RUMICHACA

Certifica que los productos relacionados anteriormente:

Que cumplen con las especificaciones técnicas señaladas por el país de origen en el certificado sanitario.

Observaciones:

372011000016570 \* ZULI SEP 06

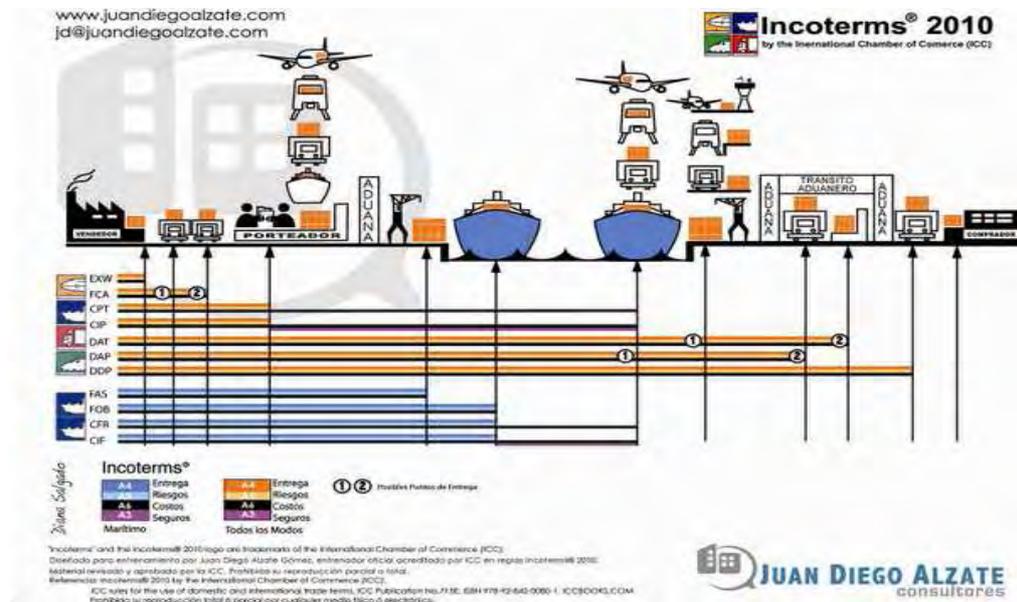
*Juan Carlos Córdoba González*  
 JUAN CARLOS CORDOBA GONZALEZ  
 INSPECTOR INVIMA



**Fuente.** Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1



## Anexo Q. Incoterms



### Responsabilidad de la entrega por parte del vendedor

Para un término dado, "Sí" indica que el vendedor tiene la responsabilidad de proveer el servicio incluido en el precio; "No" indica que es responsabilidad del comprador. Si el seguro no está incluido en los términos (por ejemplo, CFR) entonces el seguro para el transporte es responsabilidad del comprador.

	Carga a camión	Pago de tasas de exportación	Transporte al puerto de exportación	Descarga del camión en el puerto de exportación	Cargos por embarque en el puerto de exportación	Transporte al puerto de importación	Cargos por desembarque en el puerto de importación	Descarga en camiones desde el puerto de importación	Transporte al destino	Seguros	Paso de aduanas	Impuesto de importación
EXW	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No
FCA	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No
FAS	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No
FOB	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No
CFR	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No
CIF	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✗ No	✗ No	✗ No	✓ Sí	✗ No	✗ No
CPT	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No
CIP	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✗ No	✗ No	✗ No	✓ Sí	✗ No	✗ No
DAT	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✗ No	✗ No	✗ No	✗ No
DAP	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✗ No	✗ No	✗ No
DDP	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí	✓ Sí

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

## Anexo R. Proceso del trámite de importación sistema COMEX

**DIAN**  
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Sistema de información COMEX - IMPORTACIONES 2009

Mapa mensaje CUSDEC  
Documentación del mensaje CUSDEC

La opción de menú descrita a continuación les permitirá validar la sintaxis de los mensajes EDIFACT CUSDEC que se generen como parte de las pruebas del estándar. Esta opción se encuentra a disposición de los declarantes, así:

Conexión al Sistema

Administración

Aplicación COMEX

Módulo Importaciones

Cargar Modulo

© 1998 - 2009 U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - República de Colombia Versión: 2009.0.0 A

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

Usuarios Siglo XXI

Para entrar a la Aplicación, usted deberá estar registrado y autorizado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia.

**DIAN**  
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

ADMINISTRACIÓN  
37 - Ipiales

Entrada

Nombre de Usuario

Contraseña

Entrar a Importaciones

Por su seguridad, al inicio de cada mes, el sistema le exigirá hacer el cambio de contraseña.

[¿Olvidó su contraseña?](#)

Menu Principal | Otra administración o módulo | Versión: 2009.0.0B - Enero/01/2009 Admon: Ipiales

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

Dirección <http://importaciones3.dian.gov.co/sigloxci/comun/Default.htm> Ir

SIGLOXXI | Importaciones

SIA |



Bienvenido **B6627244**  
 Módulo de [IMPORTACIONES]  
 Última entrada 2009/09/24 3:05:48 PM  
 Duración última entrada  
 Última IP 10.254.8.22  
 Tasa de entrada: 2.2142 DMF

Globalización y Modernización de las Aduanas Nacionales de Colombia

Septiembre 2009						
D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

Fedus de hoy  
 Día Festivo  
 Tasa para la Semana \$1962.6

Menu Principal | Otra administración o módulo | Versión: 2009.0.0B - Enero/01/2009 Admon: **Ipiales** | parmenio pastas  
 Cambio de Contraseña

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

Dirección <http://importaciones3.dian.gov.co/sigloxci/comun/Default.htm> Ir

SIA | SIGLOXXI | Importaciones

Declaraciones | Recibo Oficial Pago | Arbol de Documentos |



**DIAN**  
 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Sociedades de Intermediación Aduanera

Menu Principal | Otra administración o módulo | Versión: 2009.0.0B - Enero/01/2009 Admon: **Ipiales** | parmenio pastas  
 Cambio de Contraseña

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1



Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1



Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

http://importaciones3.dian.gov.co/sigloxxi/comun/Default.htm

Ingresar | Encabezado | Declaración Importación | Declaraciones | SIA | SIGLOXXI | Importaciones



**Declaración de Importación**

TIPO DE DECLARACIÓN

cod. Inicial

ESPACIO RESERVADO PARA EL NÚMERO DE ACEPTACIÓN

No. AUTOADHESIVO DE LA DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN ANTERIOR

NÚMERO	AÑO	MES	DÍA	ADMINISTRACIÓN	COD. NO APLICA

DECLARACIÓN DE EXPORTACIÓN

NÚMERO	AÑO	MES	DÍA	ADMINISTRACIÓN	COD.

ADMINISTRACIÓN

cod. IPIALES. Cód: 37

LUGAR DE INGRESO DE LAS MERCANCIAS

cod. IPI

DEPÓSITO

5501

MANIFIESTO DE CARGA

NÚMERO	AÑO	MES	DÍA	DOCUMENTO DE TRANSPORTE	AÑO	MES	DÍA
116575000784841	2009	09	24	002983	2009	09	24

NOMBRE DEL DECLARANTE AUTORIZADO

R & R IMPORTACIONES SIA LTDA.

USUARIO

TIPO SIA

COD. 0519

NIT 830011540

DV 4

No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN SIGNATARIO

16627244

APELLIDOS Y NOMBRES SIGNATARIO

PASTAS ROSERO HERNAN PARMENIO

NIT IMPORTADOR

891300959

DV 8

NOMBRE

SUCROMILES S.A.

DIRECCIÓN IMPORTADOR

RECTA CALI PALMIRA KM 18 VEREDA LA HERRADU

TELÉFONO

4310698

Menu Principal | Otra administración o módulo | Versión: 2009.0.0B - Enero/01/2009 Admon: Ipiiales | parmenio pastas | Cambio de Contraseña

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

http://importaciones3.dian.gov.co/sigloxxi/comun/Default.htm

Ingresar | Encabezado | Declaración Importación | Declaraciones | SIA | SIGLOXXI | Importaciones



**ENCABEZADO DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN**

Número de radicación 725196

Los datos de su documento han sido almacenados con Éxito

ENCABEZADO	ITEM	DESCRIPCIÓN	TOTALES	DOC.SOPORTE	INFORMAR
<a href="#">Ingresar</a>	<a href="#">Modificar</a>	<a href="#">Ingresar/Modificar</a>	<a href="#">Ingresar/Modificar</a>	<a href="#">Radicar</a>	<a href="#">Informar</a>

Menu Principal | Otra administración o módulo | Versión: 2009.0.0B - Enero/01/2009 Admon: Ipiiales | parmenio pastas | Cambio de Contraseña

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

http://importaciones3.dian.gov.co/sigloxxi/comun/Default.htm

Ingresar | Encabezado | Declaración Importación | Declaraciones | SIA | SIGLOXXI | Importaciones

UNIDAD COMERCIAL [...]

Litro-l 119237

VALOR FOB US\$	VALOR FLETES US\$	VALOR SEGUROS US\$	VALOR OTROS GASTOS US\$
84658.27	11923.70	423.29	0
SUMATORIA FLETES, SEGUROS Y OTROS GASTOS US\$	AJUSTE VALOR US\$	VALOR ADUANA US\$	
12346.99	0.00	97005.26	

REGISTRO(R),LICENCIA(L), LICENCIA ANUAL(A) N - No Aplica

OFICINA 99 - No Aplica

AÑO

PROGRAMA No.

COD. PRODUCTO

**AUTOLIQUIDACIÓN** [...]

CONCEPTO	%	BASE \$ / US	SUBTOTAL \$	SUBTOTAL USD
ARANCEL Variable	0	190382523	0	0
IVA Diferencial	16	190382523	30461000	0
SALVAGUARDIA	0	0	0	0
DER_COM	0	0	0	0
ANTIDUMPING			0	0
RESCATE			0	
SANCCION			0	
<b>TOTAL</b>			<b>30461000</b>	<b>0</b>

SALVAR

Menu Principal | Otra administración o módulo | Versión: 2009.0.0B - Enero/01/2009 Admon: Ipiates | parmenio pastas | Cambio de Contraseña

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

http://importaciones3.dian.gov.co/sigloxxi/comun/Default.htm

Ingresar | Encabezado | Declaración Importación | Declaraciones | SIA | SIGLOXXI | Importaciones

**DIAN** SUBPARTIDAS DE LA DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN  
 Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales  
 Numero de radicación 725196

Los datos de su documento han sido almacenados con Éxito

ENCABEZADO	ITEM	DESCRIPCIÓN	TOTALES	DOC.SOPORTE	INFORMAR
<a href="#">Ingresar</a>	<a href="#">Modificar</a>	<a href="#">Ingresar/Modificar</a>	<a href="#">Ingresar/Modificar</a>	<a href="#">Radicar</a>	<a href="#">Informar</a>

Menu Principal | Otra administración o módulo | Versión: 2009.0.0B - Enero/01/2009 Admon: Ipiates | parmenio pastas | Cambio de Contraseña

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel

Dirección <http://importaciones3.dian.gov.co/sigloxxi/comun/Default.htm>

Ingresar | Encabezado | Declaración Importación | Declaraciones | SIA | SIGLOXXI | Importaciones

### MODIFICAR subpartidas de la declaración

Seleccione la subpartida

Número de radicación: **725196**

Acción	Item	Modalidad	Subpartida	Pais origen	Acuerdo
<input type="button" value="MODIFICAR"/>	1	C100	2207100000	ECUADOR	001

[Menu Principal](#) | [Otra administración o módulo](#) | Versión: 2009.0.0B - Enero/01/2009 Admon: **Ipiales** | [parmenio.pastas](#)  
[Cambio de Contraseña](#)

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

Dirección <http://importaciones3.dian.gov.co/sigloxxi/comun/Default.htm>

Ingresar | Encabezado | Declaración Importación | Declaraciones | SIA | SIGLOXXI | Importaciones

 <b>DIAN</b> <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>	<p style="text-align: center;"><b>Subpartida</b>      <b>DESCRIPCIÓN MERCANCIAS</b>  (incluya marcas, seriales y otros)</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;"><b>TIPO DE DECLARACIÓN</b></td> <td style="width: 33%;"><b>SUBPARTIDA ARANCELARIA</b></td> <td style="width: 33%;"><b>No. RADICACIÓN</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1-Inicial</td> <td style="text-align: center;">2207100000</td> <td style="text-align: center;">725196</td> </tr> </table> <p>PRODUCTO: ALCOHOL ETILICO EXTRANEUTRO. NOMBRE TECNICO: ALCOHOL ETILICO SIN DESNATURALIZAR. PORCENTAJE DE ALCOHOL: GRADO ALCOHOLICO VOLUMETRICO SUPERIOR O IGUAL A 96 GRADOS GL A 20 GRADOS CENTIGRADOS. PRESENTACION: LIQUIDO INCOLORO. EMPAQUE: A GRANEL EN 2 CARROTANQUES. USO: UTILIZADO EN DISOLVENTES VARIOS PARA LA INDUSTRIA TIPOGRAFICA, LITOGRAFICA Y FLEXOGRAFICA. FABRICANTE: SODERAL S.A. PAIS DE ORIGEN: ECUADOR. OTROS DOCUMENTOS SOPORTES: CERTIFICADO DE FLETES EXPEDIDO POR JARRIN CARRERA CIA. LTDA. COTIZACION DE SEGURO. ORDEN DE COMPRA No. 9715*000 OI.</p> <p style="text-align: right;"><input type="button" value="SALVAR"/></p>	<b>TIPO DE DECLARACIÓN</b>	<b>SUBPARTIDA ARANCELARIA</b>	<b>No. RADICACIÓN</b>	1-Inicial	2207100000	725196
<b>TIPO DE DECLARACIÓN</b>	<b>SUBPARTIDA ARANCELARIA</b>	<b>No. RADICACIÓN</b>					
1-Inicial	2207100000	725196					

[Menu Principal](#) | [Otra administración o módulo](#) | Versión: 2009.0.0B - Enero/01/2009 Admon: **Ipiales** | [parmenio.pastas](#)  
[Cambio de Contraseña](#)

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel

http://importaciones3.dian.gov.co/sigloxxi/comun/Default.htm

Ingresar | Encabezado | Declaración Importación | Declaraciones | SIA | SIGLOXXI | Importaciones

### DIAN

TOTALES DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN

TIPO DE DECLARACIÓN: 1-Inicial      TASA DE CAMBIO: 1,962.60      No. RADICACIÓN: 725196

PAGOS ANTERIORES		TOTAL GENERAL	TOTAL PAGADO CON ESTA DECLARACION	TOTAL LIQUIDADO EN DOLARES
CONCEPTO				
TOTAL AFANCEL	0		0	0
TOTAL I.V.A.	30461000		0	0
SALVAGUARDIA	0		0	0
DERECHOS COMPENSATORIOS	0		0	0
ANTIDUMPING	0		0	0
SANCCIONES	0		0	
RESCATE	0		0	
<b>TOTAL</b>	<b>30461000</b>		<b>0</b>	<b>0</b>

No. RECIBO OFICIAL DE PAGO ANTERIOR: \_\_\_\_\_ AÑO: \_\_\_\_\_ MES: \_\_\_\_\_ DIA: \_\_\_\_\_

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

**SALVAR**

Menu Principal | Otra administración o módulo | Versión: 2009.0.0B - Enero/01/2009 Admon: Ipiales | parmenio pastas | Cambio de Contraseña

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

http://importaciones3.dian.gov.co/sigloxxi/comun/Default.htm

Ingresar | Encabezado | Declaración Importación | Declaraciones | SIA | SIGLOXXI | Importaciones

**NÚMERO DE RADICACIÓN: 725196**

**Declaración de Importación**

Año: **2009**

Espacio reservado para la DIAN (línea de impresión en el momento correspondiente al su sucesivo)

Privada 500

Número de Radicación: **725196**

Número por generar

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)		6. D.U.		11. Apellidos y nombres o Razón Social	
891300959		8		SUCROMILES S.A.	
10. Dirección		15. Teléfono		12. Cod. Admón.	
RECTA CALI- PALMIRA KILOMETRO 18 VEREDA		4310898		37	
24. Número de Identificación Tributaria (NIT)		25. Razón Social del declarante autorizado		16. Cod. País	
830011540		R & R IMPORTACIONES SIA LTDA		76	
25. Número documento de Identificación		30. Apellidos y nombres		17. Cod. Ciudad Municipal	
18627244		PASTAS ROSERO HERNAN PARMENIO		520	
31. Clase		32. Tipo de declaración		33. Cod. 1	
02		Inicial		1	
34. No. Formulario Anterior		35. Año - Mes - Día		36. Cod. Admón.	
3000000000000000		2008 - 09 - 23		30	
40. Cod. Lugar Impuesto		41. Cod. Registro de las mercancías		42. Número de carga	
5501		5501		116575000784841	
43. Año - Mes - Día		44. Documento de transporte		45. Año - Mes - Día	
2008 - 09 - 24		No. 002983		2008 - 09 - 24	
46. Nombre exportador o proveedor en el exterior		47. Ciudad		48. Cod. País: Exportador	
SODERAL S.A.		GUAYAQUIL		239	
49. Dirección exportador o proveedor en el exterior		50. Email		51. No. de factura	
JUNIN 114 Y MALECON PISO 8		2554828		001-002-0001376	
52. Año - Mes - Día		53. Cod. país procedencia		54. Cod. Modo Transporte	
2009 - 09 - 23		239		3	
55. Código de mercancías		56. Cod. País		57. Buena transportadora	
C100		76		JARRIN CARRERA Y CIA LTDA	
58. Clasificación arancelaria		59. Cod. Complementario		60. Valor cuota ICE	
2207100000		XX		3000	
61. Formas de pago		62. Tipo de la declaración		63. Periodicidad del pago de la cuota	
01		239		XX	
64. Forma de pago		65. Tipo de la declaración		66. Cod. país de origen	
01		239		239	
67. Forma de pago		68. Tipo de la declaración		69. Cod. país de origen	
01		239		239	
70. Forma de pago		71. Tipo de la declaración		72. Subpartida	
01		239		1	
73. Forma de pago		74. Tipo de la declaración		75. Cod. unidad comercial	
01		239		1	
76. Forma de pago		77. Tipo de la declaración		78. Cantidad aduanera	
01		239		119,237.00	

Menu Principal | Otra administración o módulo | Versión: 2009.0.0B - Enero/01/2009 Admon: Ipiales | parmenio pastas | Cambio de Contraseña

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel

http://importaciones3.dian.gov.co/sigloxxi/comun/Default.htm

Modificar | Documentos Soporte | Declaraciones | SIA | SIGLOXXI | Importaciones


**POSIBLES DOCUMENTOS O REQUISITOS A QUE PUEDE ESTAR SOMETIDA ESTA IMPORTACIÓN**

DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN No.	SUBPARTIDA	MODALIDAD
725196	22.07.10.00.00	C100

Para que el sistema tenga en cuenta un documento soporte, debe ser diligenciado su número. Sin embargo, si por su naturaleza no lo tiene, escriba el texto "Sin número" en esa casilla.

No olvide presionar el botón "SALVAR" para que la información sea conservada

Nombre del documento (indique si lo presenta)	No. del documento	Fecha de emisión		
		Año	Mes	Día
1 - REGISTRO DE IMPORTACION O LICENCIA IMPORTACION PRESENTADO <input type="checkbox"/>		2009	9	24
2 - FACTURA COMERCIAL PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>	001-002-0001376	2009	9	23
3 - DOCUMENTO DE TRANSPORTE PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>	002983	2009	9	24
4 - LISTA DE EMPAQUE PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>	S/N	2009	9	23
5 - MANDATO PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>	S/N	2009	4	24
6 - DECLARACION DEL VALOR PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>	5607044656001	2009	9	24
7 - CONTRATO DE COMPRA VENTA PRESENTADO <input type="checkbox"/>		2009	9	24

Menu Principal | Otra administración o módulo | Versión: 2009.0.0B - Enero/01/2009 Admon: Ipiales | parmenio.pastas | Cambio de Contraseña

Fuente. Agencia De Aduanas R&R Kronos Nivel 1

http://importaciones3.dian.gov.co/sigloxxi/comun/Default.htm

Declaración | Consultar Imprimir | Declaración Importación | Declaraciones | SIA | SIGLOXXI | Importaciones


**Declaración de Importación**

Privada 500

1. Año: **2009**

4. Número de Simulador: **372009000013579-1**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT): 891300959		6. D.V.: 8	11. Apellidos y nombres o Razón Social: SUCROMILES S.A.	
13. Dirección: RECTA CALI-PALMIRA KILOMETRO 18 VEREDA		15. Teléfono: 4310898	12. Col. Admón.: 37	14. Col. Dpto.: 76
17. Col. Ciudad Municipal: 520				
24. Número de Identificación Tributaria (NIT): 830011540		25. D.V.: 4	26. Razón Social del declarante autorizado: R & R IMPORTACIONES SIA LTDA.	
27. Tipo usuario: 0519				
29. Número documento de Identificación: 18627244		30. Apellidos y nombres: PASTAS ROSERO HERNAN PARMENIO		
31. Clase de declaración: Inicial		33. Cod. 1	34. No. Formulario Arancel: 2000000000000000	35. Año - Mes - Día: 2009 - 09 - 24
36. Col. Admón.: 30X		37. Declaración de Exportación No.: 2000000000000000		
38. Año - Mes - Día: 2009 - 09 - 24		39. Col. Admón.: 30X		
40. Cod. Lugar Inscripción: 5501		42. Identificador de carga: 1186575000784841		43. Año - Mes - Día: 2009 - 09 - 24
44. Documento de transporte: No. 002983		45. Año - Mes - Día: 2009 - 09 - 24		
46. Nombre exportador o proveedor en el exterior: SODERAL S.A.		47. Ciudad: GUAYAQUIL		48. Col. País: 239
49. Dirección exportador o proveedor en el exterior: JUNIN 114 Y MALECON PISO 8		50. Email: 2564823		
51. No. de declar: 001-002-0001376		52. Año - Mes - Día: 2009 - 09 - 23	53. Col. país procedencia: 239	54. Col. Modo Transporte: 3
55. Col. de destino: 239		56. Col. de origen: 76	57. Buena para exportación: JARRIN CARRERA Y CIA LTDA.	
58. Tarifa de cambio \$ con: 1,962.80				
59. Obligación arancelaria: 2207100000		60. Col. Subproducto: 239	61. Col. Subproducto: 239	62. Col. Modalidad: C100
63. No. cuotas: 30X		64. Valor cuota BCB: 30X		65. Periodicidad del pago de cuota: 1
66. Col. país de origen: 239		67. Col. Acuerdo: 001		
68. Forma de pago: 01		69. Tipo de liquidación: 01	70. Col. país consignatario: 239	71. Peso bruto kg.: 96,150.00
72. Peso neto kg.: 96,150.00		73. Código de origen: 96,150.00		74. No. de buques: 3
75. Col. país de origen: 239		76. Col. país de destino: 239		77. Cantidad de cajas: 1
78. Valor FOB BCB: 94,659.27		79. Valor FOB BCB: 11,022.70		80. Valor FOB BCB: 119,237.00
81. Valor FOB BCB: 94,659.27		82. Valor FOB BCB: 11,022.70		83. Valor FOB BCB: 119,237.00
84. Valor FOB BCB: 94,659.27		85. Valor FOB BCB: 11,022.70		86. Valor FOB BCB: 119,237.00
87. Valor FOB BCB: 94,659.27		88. Valor FOB BCB: 11,022.70		89. Valor FOB BCB: 119,237.00
90. Valor FOB BCB: 94,659.27		91. Valor FOB BCB: 11,022.70		92. Valor FOB BCB: 119,237.00
93. Valor FOB BCB: 94,659.27		94. Valor FOB BCB: 11,022.70		95. Valor FOB BCB: 119,237.00
96. Valor FOB BCB: 94,659.27		97. Valor FOB BCB: 11,022.70		98. Valor FOB BCB: 119,237.00
99. Valor FOB BCB: 94,659.27		100. Valor FOB BCB: 11,022.70		101. Valor FOB BCB: 119,237.00
102. Valor FOB BCB: 94,659.27		103. Valor FOB BCB: 11,022.70		104. Valor FOB BCB: 119,237.00
105. Valor FOB BCB: 94,659.27		106. Valor FOB BCB: 11,022.70		107. Valor FOB BCB: 119,237.00
108. Valor FOB BCB: 94,659.27		109. Valor FOB BCB: 11,022.70		110. Valor FOB BCB: 119,237.00
111. Valor FOB BCB: 94,659.27		112. Valor FOB BCB: 11,022.70		113. Valor FOB BCB: 119,237.00
114. Valor FOB BCB: 94,659.27		115. Valor FOB BCB: 11,022.70		116. Valor FOB BCB: 119,237.00
117. Valor FOB BCB: 94,659.27		118. Valor FOB BCB: 11,022.70		119. Valor FOB BCB: 119,237.00
120. Valor FOB BCB: 94,659.27		121. Valor FOB BCB: 11,022.70		122. Valor FOB BCB: 119,237.00
123. Valor FOB BCB: 94,659.27		124. Valor FOB BCB: 11,022.70		125. Valor FOB BCB: 119,237.00
126. Valor FOB BCB: 94,659.27		127. Valor FOB BCB: 11,022.70		128. Valor FOB BCB: 119,237.00
129. Valor FOB BCB: 94,659.27		130. Valor FOB BCB: 11,022.70		131. Valor FOB BCB: 119,237.00
132. Valor FOB BCB: 94,659.27		133. Valor FOB BCB: 11,022.70		134. Valor FOB BCB: 119,237.00
135. Valor FOB BCB: 94,659.27		136. Valor FOB BCB: 11,022.70		137. Valor FOB BCB: 119,237.00
138. Valor FOB BCB: 94,659.27		139. Valor FOB BCB: 11,022.70		140. Valor FOB BCB: 119,237.00
141. Valor FOB BCB: 94,659.27		142. Valor FOB BCB: 11,022.70		143. Valor FOB BCB: 119,237.00
144. Valor FOB BCB: 94,659.27		145. Valor FOB BCB: 11,022.70		146. Valor FOB BCB: 119,237.00
147. Valor FOB BCB: 94,659.27		148. Valor FOB BCB: 11,022.70		149. Valor FOB BCB: 119,237.00
150. Valor FOB BCB: 94,659.27		151. Valor FOB BCB: 11,022.70		152. Valor FOB BCB: 119,237.00
153. Valor FOB BCB: 94,659.27		154. Valor FOB BCB: 11,022.70		155. Valor FOB BCB: 119,237.00
156. Valor FOB BCB: 94,659.27		157. Valor FOB BCB: 11,022.70		158. Valor FOB BCB: 119,237.00
159. Valor FOB BCB: 94,659.27		160. Valor FOB BCB: 11,022.70		161. Valor FOB BCB: 119,237.00
162. Valor FOB BCB: 94,659.27		163. Valor FOB BCB: 11,022.70		164. Valor FOB BCB: 119,237.00
165. Valor FOB BCB: 94,659.27		166. Valor FOB BCB: 11,022.70		167. Valor FOB BCB: 119,237.00
168. Valor FOB BCB: 94,659.27		169. Valor FOB BCB: 11,022.70		170. Valor FOB BCB: 119,237.00
171. Valor FOB BCB: 94,659.27		172. Valor FOB BCB: 11,022.70		173. Valor FOB BCB: 119,237.00
174. Valor FOB BCB: 94,659.27		175. Valor FOB BCB: 11,022.70		176. Valor FOB BCB: 119,237.00
177. Valor FOB BCB: 94,659.27		178. Valor FOB BCB: 11,022.70		179. Valor FOB BCB: 119,237.00
180. Valor FOB BCB: 94,659.27		181. Valor FOB BCB: 11,022.70		182. Valor FOB BCB: 119,237.00
183. Valor FOB BCB: 94,659.27		184. Valor FOB BCB: 11,022.70		185. Valor FOB BCB: 119,237.00
186. Valor FOB BCB: 94,659.27		187. Valor FOB BCB: 11,022.70		188. Valor FOB BCB: 119,237.00
189. Valor FOB BCB: 94,659.27		190. Valor FOB BCB: 11,022.70		191. Valor FOB BCB: 119,237.00
192. Valor FOB BCB: 94,659.27		193. Valor FOB BCB: 11,022.70		194. Valor FOB BCB: 119,237.00
195. Valor FOB BCB: 94,659.27		196. Valor FOB BCB: 11,022.70		197. Valor FOB BCB: 119,237.00
198. Valor FOB BCB: 94,659.27		199. Valor FOB BCB: 11,022.70		200. Valor FOB BCB: 119,237.00
201. Valor FOB BCB: 94,659.27		202. Valor FOB BCB: 11,022.70		203. Valor FOB BCB: 119,237.00
204. Valor FOB BCB: 94,659.27		205. Valor FOB BCB: 11,022.70		206. Valor FOB BCB: 119,237.00
207. Valor FOB BCB: 94,659.27		208. Valor FOB BCB: 11,022.70		209. Valor FOB BCB: 119,237.00
210. Valor FOB BCB: 94,659.27		211. Valor FOB BCB: 11,022.70		212. Valor FOB BCB: 119,237.00
213. Valor FOB BCB: 94,659.27		214. Valor FOB BCB: 11,022.70		215. Valor FOB BCB: 119,237.00
216. Valor FOB BCB: 94,659.27		217. Valor FOB BCB: 11,022.70		218. Valor FOB BCB: 119,237.00
219. Valor FOB BCB: 94,659.27		220. Valor FOB BCB: 11,022.70		221. Valor FOB BCB: 119,237.00
222. Valor FOB BCB: 94,659.27		223. Valor FOB BCB: 11,022.70		224. Valor FOB BCB: 119,237.00
225. Valor FOB BCB: 94,659.27		226. Valor FOB BCB: 11,022.70		227. Valor FOB BCB: 119,237.00
228. Valor FOB BCB: 94,659.27		229. Valor FOB BCB: 11,022.70		230. Valor FOB BCB: 119,237.00
231. Valor FOB BCB: 94,659.27		232. Valor FOB BCB: 11,022.70		233. Valor FOB BCB: 119,237.00
234. Valor FOB BCB: 94,659.27		235. Valor FOB BCB: 11,022.70		236. Valor FOB BCB: 119,237.00
237. Valor FOB BCB: 94,659.27		238. Valor FOB BCB: 11,022.70		239. Valor FOB BCB: 119,237.00
240. Valor FOB BCB: 94,659.27		241. Valor FOB BCB: 11,022.70		242. Valor FOB BCB: 119,237.00
243. Valor FOB BCB: 94,659.27		244. Valor FOB BCB: 11,022.70		245. Valor FOB BCB: 119,237.00
246. Valor FOB BCB: 94,659.27		247. Valor FOB BCB: 11,022.70		248. Valor FOB BCB: 119,237.00
249. Valor FOB BCB: 94,659.27		250. Valor FOB BCB: 11,022.70		251. Valor FOB BCB: 119,237.00
252. Valor FOB BCB: 94,659.27		253. Valor FOB BCB: 11,022.70		254. Valor FOB BCB: 119,237.00
255. Valor FOB BCB: 94,659.27		256. Valor FOB BCB: 11,022.70		257. Valor FOB BCB: 119,237.00
258. Valor FOB BCB: 94,659.27		259. Valor FOB BCB: 11,022.70		260. Valor FOB BCB: 119,237.00
261. Valor FOB BCB: 94,659.27		262. Valor FOB BCB: 11,022.70		263. Valor FOB BCB: 119,237.00
264. Valor FOB BCB: 94,659.27		265. Valor FOB BCB: 11,022.70		266. Valor FOB BCB: 119,237.00
267. Valor FOB BCB: 94,659.27		268. Valor FOB BCB: 11,022.70		269. Valor FOB BCB: 119,237.00
270. Valor FOB BCB: 94,659.27		271. Valor FOB BCB: 11,022.70		272. Valor FOB BCB: 119,237.00
273. Valor FOB BCB: 94,659.27		274. Valor FOB BCB: 11,022.70		275. Valor FOB BCB: 119,237.00
276. Valor FOB BCB: 94,659.27		277. Valor FOB BCB: 11,022.70		278. Valor FOB BCB: 119,237.00
279. Valor FOB BCB: 94,659.27		280. Valor FOB BCB: 11,022.70		281. Valor FOB BCB: 119,237.00
282. Valor FOB BCB: 94,659.27		283. Valor FOB BCB: 11,022.70		284. Valor FOB BCB: 119,237.00
285. Valor FOB BCB: 94,659.27		286. Valor FOB BCB: 11,022.70		287. Valor FOB BCB: 119,237.00
288. Valor FOB BCB: 94,659.27		289. Valor FOB BCB: 11,022.70		290. Valor FOB BCB: 119,237.00
291. Valor FOB BCB: 94,659.27		292. Valor FOB BCB: 11,022.70		293. Valor FOB BCB: 119,237.00
294. Valor FOB BCB: 94,659.27		295. Valor FOB BCB: 11,022.70		296. Valor FOB BCB: 119,237.00
297. Valor FOB BCB: 94,659.27		298. Valor FOB BCB: 11,022.70		299. Valor FOB BCB: 119,237.00
300. Valor FOB BCB: 94,659.27		301. Valor FOB BCB: 11,022.70		302. Valor FOB BCB: 119,237.00
303. Valor FOB BCB: 94,659.27		304. Valor FOB BCB: 11,022.70		305. Valor FOB BCB: 119,237.00
306. Valor FOB BCB: 94,659.27		307. Valor FOB BCB: 11,022.70		308. Valor FOB BCB: 119,237.00
309. Valor FOB BCB: 94,659.27		310. Valor FOB BCB: 11,022.70		311. Valor FOB BCB: 119,237.00
312. Valor FOB BCB: 94,659.27		313. Valor FOB BCB: 11,022.70		314. Valor FOB BCB: 119,237.00
315. Valor FOB BCB: 94,659.27		316. Valor FOB BCB: 11,022.70		317. Valor FOB BCB: 119,237.00
318. Valor FOB BCB: 94,659.27		319. Valor FOB BCB: 11,022.70		320. Valor FOB BCB: 119,237.00
321. Valor FOB BCB: 94,659.27		322. Valor FOB BCB: 11,022.70		323. Valor FOB BCB: 119,237.00
324. Valor FOB BCB: 94,659.27		325. Valor FOB BCB: 11,022.70		326. Valor FOB BCB: 119,237.00
327. Valor FOB BCB: 94,659.27		328. Valor FOB BCB: 11,022.70		329. Valor FOB BCB: 119,237.00
330. Valor FOB BCB: 94,659.27		331. Valor FOB BCB: 11,022.70		332. Valor FOB BCB: 119,237.00
333. Valor FOB BCB: 94,659.27		334. Valor FOB BCB: 11,022.70		335. Valor FOB BCB: 119,237.00
336. Valor FOB BCB: 94,659.27		337. Valor FOB BCB: 11,022.70		338. Valor FOB BCB: 119,237.00
339. Valor FOB BCB: 94,659.27		340. Valor FOB BCB: 11,022.70		341. Valor FOB BCB: 119,237.00
342. Valor FOB BCB: 94,659.27		343. Valor FOB BCB: 11,022.70		344. Valor FOB BCB: 119,237.00
345. Valor FOB BCB: 94,659.27		346. Valor FOB BCB: 11,022.70		347. Valor FOB BCB: 119,237.00
348. Valor FOB BCB: 94,659.27		349. Valor FOB BCB: 11,022.70		350. Valor FOB BCB: 119,237.00
351. Valor FOB BCB: 94,659.27		352. Valor FOB BCB: 11,022.70		353. Valor FOB BCB: 119,237.00
354. Valor FOB BCB: 94,659.27		355. Valor FOB BCB: 11,022.70		356. Valor FOB BCB: 119,237.00
357. Valor FOB BCB: 94,659.27		358. Valor FOB BCB: 11,022.70		359. Valor FOB BCB: 119,237.00
360. Valor FOB BCB: 94,659.27		361. Valor FOB BCB: 11,022.70		362. Valor FOB BCB: 119,237.00
363. Valor FOB BCB: 94,659.27		364. Valor FOB BCB: 11,022.70		365. Valor FOB BCB: 119,237.00
366. Valor FOB BCB: 94,659.27		367. Valor FOB BCB: 11,022.70		368. Valor FOB BCB: 119,237.00
369. Valor FOB BCB: 94,659.27		370. Valor FOB BCB: 11,022.70		371. Valor FOB BCB: 119,237.00
372. Valor FOB BCB: 94,659.27		373. Valor FOB BCB: 11,022.70		374. Valor FOB BCB: 119,237.00
375. Valor FOB BCB: 94,659.27		376. Valor FOB BCB: 11,022.70		377. Valor FOB BCB: 119,237.00
378. Valor FOB BCB: 94,659.27		379. Valor FOB BCB: 11,022.70		380. Valor FOB BCB: 119,237.00
381. Valor FOB BCB: 94,659.27		382. Valor FOB BCB: 11,022.70		383. Valor FOB BCB: 119,237.00
384. Valor FOB BCB: 94,659.27		385. Valor FOB BCB: 11,022.70		386. Valor FOB BCB: 119,237.00
387. Valor FOB BCB: 94,659.27		388. Valor FOB BCB: 11,022.70		389. Valor FOB BCB: 119,237.00
390. Valor FOB BCB: 94,659.27		391. Valor FOB BCB: 11,022.70		392. Valor FOB BCB: 119,237.00
393. Valor FOB BCB: 94,659.27		394. Valor FOB BCB: 11,022.70		395. Valor FOB BCB: 119,237.00
396. Valor FOB BCB: 94,659.27		397. Valor FOB BCB: 11,022.70		398. Valor FOB BCB: 119,237.00
399. Valor FOB BCB: 94,659.27		400. Valor FOB BCB: 11,022.		

## Anexo S. Formatos de entrevista

### ENTREVISTA GERENCIAL

**OBJETIVO:** Elaborar un diagnóstico del proceso de nacionalización de mercancías en el área de importaciones para LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. Nivel 1.

Nombre actual de la empresa: \_\_\_\_\_

Actividad económica: \_\_\_\_\_

¿Cuál es el portafolio de productos que maneja en su empresa?

---

---

---

¿Qué cantidad de personas se encuentran comprometidas con el proceso de importación de mercancías?

---

---

---

¿Qué tiempo tarda el personal de la agencia en realizar el trámite de nacionalización de mercancía?

---

---

---

¿Cuáles son los principales problemas que se presentan al momento de nacionalizar un tipo de mercancía?

---

---

---

En el caso de pérdida de mercancía ¿qué mecanismos se utilizan para establecer el pago de la misma?

---

---

---

Como empresario ¿qué empresas clasifica como su competencia directa en el sector de comercio exterior y específicamente en la parte de importación de mercancías?

---

---

---

---

¿Cuenta con personal calificado para el trabajo, en qué áreas y cuantos para cada una?

---

---

---

¿Cuánto tiempo llevan trabajando sus empleados para la empresa?

---

---

---

Los empleados ¿cuentan con algún seguro en caso de accidentes?

---

---

---

¿Posee su empresa una base de datos de clientes actuales y de clientes preferenciales o fieles?

---

---

---

¿Tiene la empresa un área destinada exclusivamente para atención y servicio al cliente?

---

---

---

¿Posee la empresa un alto nivel de comunicación entre los empleados y la gerencia?

---

---

---

¿Posee la empresa una infraestructura acorde para el desempeño de su actividad comercial (equipos, herramientas, conocimiento, disponibilidad de un espacio geográfico adecuado)?

---

---

---

¿Ofrece la empresa capacitación a sus empleados, en que instituciones?

---

---

---

¿A qué empresas Ud. considera como competencia directa (cuales)?

---

---

---

¿Cómo califica a su empresa en relación a su competencia directa?

---

---

---

¿Qué medidas utiliza para fomentar un mejor desempeño de sus trabajadores en la empresa?

---

---

---

---

**¡GRACIAS POR SU COLABORACION!**

**Fuente.** Esta investigación.

## ENTREVISTA DE SERVICIO

La Universidad de Nariño junto con LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. Nivel 1, buscan evaluar el desempeño prestado por dicha empresa a los usuarios del servicio dentro del proceso de importación.

Objetivo: conocer la percepción del usuario frente al servicio que presta LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. Nivel 1.

Empresa importadora: \_\_\_\_\_  
Ciudad: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_  
Marque con una equis x

### 1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando con LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA Nivel 1?

Menos de 1 año \_\_\_\_ De 1 a 3 años \_\_\_\_ Más de 3 años \_\_\_\_

### 2. ¿Cómo califica el servicio de agenciamiento aduanero, en cuanto al proceso de importación que presta LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. Nivel 1?

Muy bueno \_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_  
Muy malo \_\_\_\_

### 3. Su trámite de importación se realiza en el tiempo previsto (12 horas hábiles).

Siempre \_\_\_\_  
Casi siempre \_\_\_\_  
A veces \_\_\_\_  
Casi nunca \_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_

### 4. Trabaja con LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. Nivel 1 por: puede marcar más de una opción.

Agilidad y rapidez \_\_\_\_\_  
 Precio asequible \_\_\_\_\_  
 Servicio integral \_\_\_\_\_  
 Atención al cliente \_\_\_\_\_  
 Otra \_\_\_\_\_

Cual: \_\_\_\_\_

**5. La atención prestada por el personal de LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA. Nivel 1 es:**

Muy bueno \_\_\_\_\_  
 Bueno \_\_\_\_\_  
 Regular \_\_\_\_\_  
 Malo \_\_\_\_\_  
 Muy malo \_\_\_\_\_

**6. ¿En qué áreas de LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA Nivel 1 encuentra falencias? califique de 1 a 5, siendo 1 malo y 5 excelente.**

Gerencia 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_  
 Comercio exterior 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_  
 VUCE 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_  
 Contabilidad 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_  
 Secretaria 1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_ 4 \_\_\_\_\_ 5 \_\_\_\_\_

**7. ¿Dentro del proceso de importación en qué etapa ha tenido inconvenientes?**

Recepción de documentos \_\_\_\_\_  
 Revisión de documento \_\_\_\_\_  
 Digitación \_\_\_\_\_  
 Despacho \_\_\_\_\_  
 Otra \_\_\_\_\_

Cual: \_\_\_\_\_

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

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

¿Por qué?: \_\_\_\_\_

**9. ¿Realiza todos sus trámites de importación a través de LA AGENCIA DE ADUANAS R & R KRONOS LTDA Nivel 1?**

Si siempre \_\_\_\_\_  
Algunos \_\_\_\_\_  
Muy pocos \_\_\_\_\_

**Si usted respondió algunos o muy pocos continúe con las siguientes preguntas.**

**10. Mencione cual es la agencia con la cual realiza trámites de comercio exterior:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**11. Califique el servicio ofrecido por la agencia**

Excelente \_\_\_\_\_  
Bueno \_\_\_\_\_  
Regular \_\_\_\_\_  
Malo \_\_\_\_\_  
Muy malo \_\_\_\_\_

**¡GRACIAS POR SU COLABORACION!**

**Fuente.** Esta investigación.