

**GUÍA DE APOYO PARA IDENTIFICAR DOCUMENTACIÓN Y PROCESOS
REQUERIDOS EN UNA EXPORTACIÓN E IMPORTACIÓN PARA LOS
CLIENTES DE TRANSCOINTER SAS**

ARIEL RICARDO FLÓREZ CARRANZA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BUCARAMANGA, SANTANDER
2019

**GUÍA DE APOYO PARA IDENTIFICAR DOCUMENTACIÓN Y PROCESOS
REQUERIDOS EN UNA EXPORTACIÓN E IMPORTACIÓN PARA LOS
CLIENTES DE TRANSCOINTER SAS**

Presentado por:

ARIEL RICARDO FLÓREZ CARRANZA

Docente Tutor:

ORLANDO GUZMAN LOZANO

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
BUCARAMANGA, SANTANDER
2019**

Copyright © 2019 por Ariel Flórez. Todos los derechos reservados.

NOTA DE ACEPTACION

Presidente del Jurado

Jurado

Dedicatoria

Dedico con entero cariño y felicidad el presente trabajo a mi familia por todo el amor, apoyo y soporte que me han brindado en buenos momentos y aún más en los difíciles, gracias a ellos he podido lograr cada objetivo y meta propuesta, además de solventar cada reto que me ha deparado la vida; todo lo que soy lo debo a ellos.

Agradecimientos

Primero que todo le doy gracias a Dios y a la vida por permitirme culminar satisfactoriamente con esta etapa de mi vida, abriendo así una nueva puerta a un mundo de mayor responsabilidad, retos y oportunidades. A mi familia por el apoyo constante y sin condición que me brindaron. A mis compañeros de esta hermosa ciudad, que me hicieron parte de sus vivencias, para nutrirnos. A la Universidad Autónoma de Bucaramanga por los conocimientos brindados en la formación de mi persona como profesional y ciudadano de bien.

De igual forma, a la empresa Transcointer SAS por confiar en mí y permitirme realizar la práctica empresarial. Muy agradecido por toda la experiencia que adquirí allí.

Bendiciones.

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| TITULO..... | 10 |
| RESUMEN..... | 10 |
| ABSTRACT | 11 |
| INTRODUCCION..... | 12 |
| PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 14 |
| JUSTIFICACION..... | 16 |
| OBJETIVOS..... | 21 |
| OBJETIVO GENERAL | 21 |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS | 21 |
| 1. PERFIL DE LA EMPRESA..... | 22 |
| 1.1 MISION..... | 22 |
| 1.2 VISION..... | 22 |
| 1.3 ORGANIGRAMA..... | 23 |
| 1.4 ASPECTOS ECONÓMICOS..... | 24 |
| 1.5 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS..... | 26 |
| 1.6 ASPECTOS DEL MERCADO QUE ATIENDE..... | 27 |
| 2. MARCOS DE REFERENCIA | 38 |
| MARCO TEÓRICO | 38 |
| MARCO LEGAL | 59 |

| | |
|--|-----|
| MARCO CONCEPTUAL | 75 |
| METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN | 86 |
| 3. DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE LA EMPRESA TRANSCOINTER SAS | 88 |
| 4. ESTRATEGIAS DE MEJORA SOBRE LOS PROCESOS QUE GENEREN CUELLO DE BOTELLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMO AGENTE ADUANERO EN UNA IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN..... | 101 |
| 5. MANUAL PARA LOS CLIENTES PARA TENER CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS Y DOCUMENTOS PARA REALIZAR UNA EXPORTACIÓN Y/O IMPORTACIÓN. | 107 |
| 6. CONCLUSIONES..... | 109 |
| RECOMENDACIONES | 112 |
| REFERENCIAS | 113 |

ILUSTRACIONES

| | |
|---|----|
| Ilustración 1 Organigrama Transcointer SAS | 23 |
| Ilustración 2 Servicios Transcointer SAS..... | 26 |
| Ilustración 3 Proceso Exportación | 93 |
| Ilustración 4 Proceso Importación | 94 |
| Ilustración 5 Proceso Exportación Terrestre | 95 |
| Ilustración 6 Primer Contacto..... | 96 |

TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1 Estrategia Cartilla de Procesos | 102 |
|---|-----|

TITULO

Guía de apoyo para identificar documentación y procesos requeridos en una exportación e importación para los clientes de Transcointer SAS

RESUMEN

El presente trabajo se lleva a cabo en el desarrollo de la práctica profesional realizada en la Agencia de Aduanas Transcointer SAS, siguiendo la dirección y parámetros del programa Negocios Internacionales de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, donde con esta oportunidad brindada por la agencia sea posible desarrollar y poner en práctica los conocimientos aprendidos en la vida académica en busca de mejorar el desempeño como profesional en un entorno más real. El proyecto se desarrolla desde la identificación de la empresa y el análisis de su perfil, además de su catálogo de servicios y los sectores en los que está involucrado y con los cuales realiza operaciones de comercio exterior. Con esta identificación inicial se puede realizar un diagnóstico de sus operaciones, con el fin de determinar posibles falencias o inconvenientes que generan contratiempos en los procesos con el fin de proponer así una estrategia que pueda mejorar las operaciones, además de la prestación del servicio y la percepción de los clientes respecto a este. Finalmente se le presenta a la empresa la estrategia desarrollada para mejorar la percepción de sus clientes respecto al servicio y los procesos que conlleva cada operación, para realizar actividades más eficientes con el trabajo en conjunto de proveedores, clientes y la agencia.

Palabras clave: Agenciamiento aduanero, comercio exterior, operación, servicio al cliente, percepción, estrategias de mejora, diagnóstico

ABSTRACT

The present work is carried out in the development of the professional practice carried out at the Customs Agency Transcointer SAS, following the direction and parameters of the International Business program of the Autonomous University of Bucaramanga, where with this opportunity provided by the agency it is possible to develop and put into practice the knowledge learned in academic life in order to improve performance as a professional in a more real environment. The project is developed from the identification of the company and the analysis of its profile, in addition to its catalog of services and the sectors in which it is involved and with which it performs foreign trade operations. With this initial identification, a diagnosis of their operations can be made, in order to determine possible shortcomings or inconveniences that generate setbacks in the processes in order to propose a strategy that can improve operations, in addition to providing the service and customer perception regarding this. Finally, the company is presented with the strategy developed to improve the perception of its customers regarding the service and the processes involved in each operation, to carry out more efficient activities with the joint work of suppliers, customers and the agency.

Keywords : Customs agency, foreign trade, operation, customer service, perception, improvement strategies, process diagnosis, setbacks, improvement.

INTRODUCCION

El sentido innato de vivir en sociedad y la necesidad de recibir beneficios a razón de las relaciones y el intercambio de bienes tangible como intangibles, han llevado a los distintos medios para el comercio. Si bien, desde un principio existía el trueque, hasta el feudalismo, pasando finalmente por el factor moneda con el cual se le brinda de valor a un bien o servicio, la necesidad de expansión ha traído consigo la globalización. Entendiendo este fenómeno como el nuevo mundo sin fronteras y la eliminación de las barreras, es allí donde se forman las bases de lo que se conoce hoy día como comercio exterior. Ahora bien, diversas instituciones han sido creadas con el fin de regular dicho comercio, y algunas otras han servido como medio para acercar a diversas personas alrededor del mundo, estas entidades son conocidas como agencias aduaneras y de carga internacional. El comercio exterior es un escenario agresivo que presenta constantes retos debido a la complejidad de cada operación y lo que allí lo rige, como: normas, requisitos, aranceles, leyes, decretos, acuerdos, etc.

Transcointer SAS cumple el papel de intermediario, un facilitador que brinda la mano a aquellos dispuestos a adentrarse en las operaciones de comercio exterior, bien sea importación o exportación. A través de los trámites aduaneros correspondientes y la planeación del transporte de la mercancía la agencia pretende mostrarle al productor colombiano que si bien el comercio exterior es un reto complejo, es una fuente que trae consigo con grandes oportunidades que no se pueden desaprovechar, y una vez el cliente está empapado de ese conocimiento y experiencia se sentirá más cómodo tras cada operación.

Ahora bien, siendo este sector con un alto nivel de competitividad, el servicio al cliente puede ser el valor agregado y diferenciador con que una sea más reconocida y confiable que otra. Y es allí donde la agencia puede encontrar su mayor fortaleza con un mejor desarrollo en el área comercial. Muchas agencias sencillamente se limitan a responder un correo con la solicitud de un usuario, bien sea una cotización o cualquier otra duda, pero no realiza seguimiento. Transcointer SAS está embarcado en ofrecer capacitaciones y asesorías a clientes e interesados con el fin de generar consciencia de los tiempos, documentos y procesos que conlleva realizar cada operación. Esto debido a que algunos inconvenientes que se han presentado, además de demoras o falencias de la agencia, es también la falsa percepción del usuario que piensa que una exportación o importación se puede realizar de hoy para mañana.

La finalidad de este proyecto es realizar un diagnóstico y análisis de la agencia para así mismo identificar falencias que generen contratiempos en los procesos, además de aquellos inconvenientes que generan una negativa percepción por parte de los usuarios respecto al servicio ofrecido por la agencia. Esto pretendiendo que una vez identificados los problemas se puedan tomar medidas al respecto y generar una estrategia que pueda ayudar en la mejora del desarrollo de cada operación y la prestación del servicio en busca de la satisfacción del cliente y su posterior fidelización.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa de logística internacional Transcointer S.A.S presentó un cambio administrativo, por lo que su actual representante legal tomó el cargo hace poco más de un año. Es cierto que aunque no es tan reciente el cambio, los efectos de las decisiones tomadas en este periodo de tiempo en cuanto a su forma de operar han generado unas consecuencias importantes.

La administración anterior tal como lo expresan algunos de sus clientes, se encargaba de la mayor parte de la operación, bien sea exportación o importación. Es decir, es cierto que las cotizaciones, verificación de documentos y demás procesos que involucren la validación de la respectiva operación internacional deben ser realizadas y asesoradas por la agencia de aduanas. Sin embargo, lo que los clientes más destacan es que la preparación y llenado de documentación, también eran realizados por la administración anterior.

Es un hecho que mediante esta gestión, la agencia se aseguró unos clientes en años atrás hasta hoy, sin embargo, la nueva administración ha optado por dejar de realizar estos procesos en cuanto a los documentos, ya que justifica que son los clientes, los principales interesados por exportar o importar, los que realmente deben involucrarse más en cada operación.

La administración anterior se encargaba de organizarles las listas de empaques, llenado de registros para puerto y agencia aduanera; información y documentos que deben ser diligenciados por los clientes. Esto debido a que dichos documentos contienen

información de la empresa, tales como balance general, estado de resultados, matrícula mercantil, actualización de documentos, registros ante el VUCE, ICA, DIAN y demás.

El cambio de dicha metodología, ha obligado a los clientes a involucrarse en cada operación, lo cual resulta positivo, ya que en un proceso de este tipo, el exportador o importador debe ser el primer involucrado en el seguimiento de dicha actividad. Sin embargo, el cambio los tomó por sorpresa y aún no se acomodan a la secuencia de documentos y procesos que trae consigo un proceso de exportación o importación, tales como registrarse ante la agencia de aduana, realizar facturas, lista de empaque, diligenciar las cartas de policía antinarcoóticos y aeropuerto en caso de una exportación aérea, o en caso de ser marítima debe diligenciar un registro ante puerto, etc.

Ahora bien, el tiempo que se invierte para asesorar a los clientes actuales para ponerlos al día de cada proceso, es tiempo que se pierde en brindarle atención a otros nuevos que estén interesados en realizar operaciones internacionales y estén considerando adquirir el servicio de la agencia aduanera.

JUSTIFICACION

La empresa de logística internacional Transcointer SAS venía trabajando con una metodología que aunque era positivo, debido a que se basaba en el servicio personalizado al cliente en busca de su fidelización, llegó a ser una carrera por satisfacer los caprichos de un cliente que amenazaba con irse si no hacían el trabajo que a él mismo le correspondía. Esto mismo ha sido expresado por parte de la actual representante legal junto a sus socias encargadas del área operativa y contable.

Claramente es necesario el servicio que se pueda brindar a cada usuario de manera personalizada, como un valor agregado a la oferta de la agencia. Sin embargo, lo que se llegó a plantear desde un principio como el camino a la satisfacción y confort del cliente, llegó a ser un escenario riesgoso para la empresa que resultó haciendo actividades que no le competen. Si bien, la agencia cumple de mediadora y facilitadora de procesos de exportación e importación, esta no puede tomar el papel protagónico como si fuera la empresa exportadora o importadora.

Según la DIAN, apoyado por entidades como Procolombia, han determinado la importancia de las agencias como mediadoras y facilitadoras, para que toda operación de comercio exterior que conlleve trámites aduaneros se hagan bajo la norma establecida en el sistema colombiano e incluso internacional. Es decir, cumplen su papel como colaboradoras, más no son las protagonistas de la operación, tal como el exportador e importador directo del proceso. (PROCOLOMBIA, 2019)

Con el cambio de administración, también se dio una transformación en la manera de operación, lo cual hasta ahora ha traído algunos inconvenientes. Los clientes acostumbrados a que la agencia les realizaba todo, incluyendo el diligenciamiento de algunos documentos, actualmente se han visto en la tarea de involucrarse un poco más en cada proceso.

Aunque es cierto que el cambio no se esperaba por parte de los clientes, es un aspecto positivo para que así mismo entiendan la importancia de su actuar en cada operación, pues bien, según se puede encontrar en el Decreto 2883 del 2008: “La función principal de las agencias de aduanas es actuar como colaboradores ante las autoridades aduaneras en el cumplimiento de las normas legales relacionadas con los procedimientos aduaneros y las actividades de comercio exterior”, es decir, la agencia es una facilitadora, más no el exportador o importador.

En algunas asesorías por llamada telefónica donde se ha podido brindar ayuda a algunos clientes de la agencia, se ha evidenciado el disgusto de algunos de ellos al asegurar que el servicio al cliente ha disminuido de calidad porque sencillamente ellos no tenían que gastar mucho en papeleo porque hasta la impresión de algunos documentos se realizaban en la empresa. Es decir, la manera actual en que opera la agencia ha traído consecuencias que se derivan de la misma percepción que tienen los clientes al pretender que es la empresa la que debe hacerles toda la operación.

Ahora bien, ya que no se puede hacer un retroceso en la manera en que opera la agencia actualmente, procurando involucrar más a las empresas con sus operaciones, debe

buscarse la manera en que la transición sea más llevadera o bien, amortigüe la perspectiva negativa y drástica que algunos clientes han expresado. De esto surge la iniciativa de generar una guía de apoyo al cliente que permiten informarlo y capacitarlo en el conocimiento de los procesos que conlleva una exportación o importación. Es decir, brindarle al cliente una cartilla donde entienda qué son los términos de negociación, donde comprenda los pasos a seguir para alguna operación internacional y la documentación que debe presentarse para esta operación, tales como facturas, listas de empaque, certificados de origen de ser necesarios, registros en ICA o demás necesarios dependiendo el producto y destino.

Si se le ofrece esta ayuda al cliente, él se sentirá preparado e informado, para que cada vez que deba realizar un proceso de exportación o importación, sepa qué debe hacer, es decir, los documentos iniciales que se requieren para registrarse con la agencia aduanera, con puerto en caso de que sea necesario, estar registrado en el VUCE y demás dependiendo la operación. De igual forma debe tener conocimiento de los costos que acarrearía la operación según el destino, producto, término de negociación y demás, para hacer previo a la operación, las respectivas cotizaciones y análisis de presupuesto con el fin de identificar su capacidad para realizar el proceso con eficiencia.

En caso de exportación debe conocer que debe estar registrado en el VUCE para realizar dicha operación, debe pertenecer al régimen común, debe tener información exacta del producto, empaque y embalaje con tal de brindarle cotizaciones de fletes y seguros lo más pronto posible.

Ahora bien, en el caso de una importación debe contar con una ficha técnica del producto para que identificando la partida arancelaria se puedan determinar los requisitos para dicha operación, tales como gravámenes, impuestos, vistos buenos u otros documentos necesarios que deben tenerse preparados para proceder a la nacionalización del producto en cuestión.

Con información clara desde el principio se puede solicitar la documentación requerida para exportar o importar y que no conlleve a contratiempos que al final se reflejarán en algunos costos demás. Por ejemplo, alguna demora en el puerto conlleva a uno o dos días más de almacenamiento, lo que significan más gastos; también hay casos en que deben solicitarse permisos o certificaciones a la naviera para retirar la mercancía del puerto o demás, es decir, todo puede llegar a costar más de lo esperado sino se hace en los tiempos estimados y con los documentos necesarios.

Tener conocimiento previo de todo lo que conlleva cada operación, permitirá al cliente hacer un cronograma más organizado del tiempo de pedidos o tiempos de producción y despachos, además de calcular su presupuesto para realizar la operación con total seguridad, sin que se deba cubrir otro costo inesperado por retrasos o errores en la documentación o plazos de pago. Al desarrollar un cliente consciente de los tiempos y reforzar la labor de la agencia se pueden llevar a cabo operaciones más eficientes y en menos tiempo. Un artículo publicado por EL TIEMPO, cuyo título es: 'Las empresas que entienden que 'el tiempo es dinero' tienen una ventaja', ofrece de manera general unos métodos para convertir el tiempo en dinero, y una de ellas es la reducción de tiempo

necesario en una tarea, para así enfocarse en las que toman más tiempo. (EL TIEMPO, 2019)

Al brindar esta ayuda a los clientes actuales de Transcointer SAS, se contará con más tiempo para contactar y buscar nuevos clientes, a los que también se les ofrecerá este apoyo y capacitación mediante esta guía. Bien sea que ya hayan realizado alguna operación de comercio exterior o no, nunca está de más recordar o conocer los documentos y procesos necesarios para una futura importación o exportación. La intención es que los clientes presentes y posibles nuevos sepan que pueden contar con la empresa en cada proceso y tener a la mano el contacto de Transcointer SAS cuando sea necesario.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar una guía de apoyo para identificar documentación y procesos requeridos en una exportación e importación para los clientes y miembros de Transcointer SAS

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un diagnóstico de los procesos de las operaciones de importación y exportación de la empresa Transcointer SAS
- Elaborar un plan de mejora sobre los procesos que generen cuello de botella en la prestación del servicio como agente aduanero en una importación-exportación
- Realizar una guía que permita a los clientes tener conocimiento de los procesos y documentos para realizar una exportación y/o importación desde el punto de vista del usuario.

1. PERFIL DE LA EMPRESA

TRANSCOINTER S.A.S es una empresa que funciona como agencia de aduanas y carga internacional, por tal motivo ofrece servicio de asesoría en trámites aduaneros así como también ofrece servicios de transporte de mercancía nacional e internacional. Ha tenido una trayectoria en el mercado nacional por 20 años, donde ha enfrentado ciertos cambios que abarcan las operaciones a lo largo de la cadena logística nacional, por esta razón se ha vuelto una parte importante en la distribución de bienes y servicios de la región debido a su experiencia.

1.1 MISION

Somos empresa de soluciones logísticas que apoyamos y asesoramos al exportador e importador garantizando el éxito de sus negociaciones internacionales, defendiendo con equidad, justicia y honestidad sus intereses, poniendo a su alcance las soluciones logísticas más convenientes para el negocio en cuanto a infraestructura, tiempos y economía reunidos en una sola frase

“representar y defender los intereses de nuestros clientes”.

Fuente: Transcointer SAS (2019)

1.2 VISION

En el 2022 Ser empresa líder en el departamento de Santander dedicada a prestar servicios logísticos integrales en comercio exterior, logrando un mayor posicionamiento mediante la integración de alianzas estratégicas con diversos proveedores, la diversificación

de servicios y productos, la búsqueda continua de calidad, dentro del marco de valores que hoy en día nos distinguen, honestidad, serenidad, equidad, justicia y confidencialidad.

Fuente: Transcointer SAS (2019)

1.3 ORGANIGRAMA

Ilustración 1 Organigrama Transcointer SAS



Fuente: Propia, Ariel Flórez, Organigrama Transcointer SAS (2019)

La estructura de la empresa está organizada como lo muestra la gráfica anterior. La gerencia está representada por Nayda Mantilla que a su vez dirige las importaciones junto con Adriana Estupiñan que se encarga de las exportaciones y cotizaciones. Sandra Rondón es la encargada de la contabilidad. Cada subsector contiene un auxiliar, es decir, tres auxiliares en total, uno en importaciones, uno en exportaciones y uno en el área contable.

1.4 ASPECTOS ECONÓMICOS

Transcointer SAS está involucrada en operaciones de comercio exterior, tales como importación y exportación, en cada una de sus modalidades, bien sea por vía aérea, marítima o terrestre, incluyendo a su vez la modalidad de Courier o paquetería, donde la mercancía que cumpla ciertas medidas y valores puede enviarse o nacionalizarse sin acarrear altos costos aduaneros. Por esta razón en cuanto al aspecto económico tales como ingresos y costos, los que se pueden destacar en cuanto a ingresos provienen de la asesoría y algunas capacitaciones que brinda la agencia, aunque también en ocasiones dichas capacitaciones se ofrecen gratuitamente a clientes e interesados. El transporte y cargue de mercancía también corresponde a una fuente importante de ganancias, así mismo como la tramitación aduanera, haciendo su función como agencia de aduanas, y la consolidación y asistencia de seguros.

Ahora bien, en cuanto a los costos, la agencia debe acarrear con los servicios públicos y arrendamiento, obligaciones financieras, pago de servicios de transporte, consolidadores y algunos proveedores, además del pago a sus empleados y miembros de la agencia.

Cabe mencionar que Transcointer SAS cuenta con alianzas estratégicas que la convierte en una empresa competitiva en el mercado. Cuenta con los contactos de agencias de nivel 11 y 2, además de entidades financieras, empresas transportistas y consolidadoras, DIAN y Cámara de Comercio, todo esto con el fin de realizar las mejores ofertas a los clientes actuales y posibles interesados en realizar operaciones de comercio exterior que

note a Transcointer como una agencia efectiva y con buenas tarifas. Además de contar con alianzas importantes como las mencionadas, realiza participaciones en ferias internacionales con el fin de captar clientes y visitar a sus actuales usuarios en estas, participa de capacitaciones con el fin de mantenerse a la vanguardia de las exigencias del mercado y los cambios que este sufre actualmente y los que puede encarar en un futuro cercano.

De igual forma, la capacidad que tiene cada miembro de la agencia permite que la relación con los clientes vaya mejorando en cada proceso, llevando a cabo asesorías personalizadas con uso de comunicación asertiva y respuesta inmediata a cada duda en busca de su satisfacción y posterior fidelización.

1.5 PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Ilustración 2 Servicios Transcointer SAS



Fuente: Transcointer SAS, Nuestros Servicios (2019)

Como bien se puede observar en la anterior ilustración, los servicios que se ofrecen en manera general son: asesoría, intermediación y transporte. La asesoría comprende las capacitaciones y seguimiento que ofrece la agencia durante cada operación, además que está implementando esta estrategia para captar más clientes, ya que está buscando concentrarse en fidelizar sus actuales clientes y ofrecer una guía a los posibles interesados en realizar operaciones de comercio exterior que podrán convertirse en futuros clientes.

En cuanto a la intermediación aduanera, significa que haciendo su representación como agente aduanero ofrece su servicio en los trámites aduaneros que sean necesarios para los despachos o nacionalizaciones, dependiendo del proceso, bien sea una exportación o importación. Así mismo, para hacer parte de cada operación y brindar un acompañamiento completo a cada cliente, Transcointer también ofrece servicios de transporte nacional e internacional para transporte por vía aérea, marítima o terrestre, esto con el fin de hacer completa trazabilidad de la mercancía y notificar a sus clientes las novedades y estado de su operación.

1.6 ASPECTOS DEL MERCADO QUE ATIENDE

Transcointer SAS se encuentra ubicado en el sector relacionado con la prestación de servicios en cuanto a agenciamiento aduanero y transporte de carga a nivel nacional e internacional. Ahora bien, en cuanto a los segmentos del mercado que atiende la agencia se encuentran: Calzado, metalúrgica, publicidad y textil. En cuanto a una estimación porcentual respecto a la cantidad de operaciones que se maneja con cada uno de estos sectores se podría estimar en: El calzado representa el 60% de las operaciones, el sector de la metalúrgica representa alrededor de 30%, y el último 10% se disputa entre la publicidad y sector textil, que si bien son de los que menos representan para la agencia, son sectores que quieren desarrollarse mejor para aumentar así sus operaciones.

Ahora bien, cabe mencionar algunos datos importantes de cada uno de estos sectores importantes para la agencia. En cuanto al sector del calzado, la pasada feria IFLS + EICI desarrollada en Bogotá se presentó como una estrategia para impulsar el sector,

debido a que los resultados dados en lo corrido del año han presentado que la industria continua viviendo una difícil situación por el contrabando.

Según cifras del DANE, de enero a mayo de este año el sector calzado presentó una caída en la producción de 6,1% y del 1% en ventas. Adicional a esto, según el presidente de ACICAM, el empleo también tuvo resultados negativos en esta industria, pues se redujo en 8,4%. “Este es un tema que preocupa bastante. Es evidente que hay un impacto de todas las variables económicas del país, pero también juega en papel importante el contrabando. Estamos hablando de 10.000 empleos que en general hemos perdido del año pasado a acá” afirmó Flórez. (REVISTA DINERO, 2019)

Frente a las ventas externas, este sector en los primeros cinco meses del año registró exportaciones por US\$ 10,6 millones, con un incremento del 13% respecto al mismo periodo del año anterior. Por otro lado, la marroquinería ha presentado resultados positivos. Flórez afirmó que este segmento ha crecido en el orden de un 30,6% y del 16,2% en ventas. “Aquí hay que hacer una importante distinción y es que cerca de la mitad de ese crecimiento está relacionado con juguetes caninos que están dentro de la categoría y el resto hacen parte los artículos clásicos del segmento”. Adicional a esto, marroquinería también se destaca por el incremento en las exportaciones, registrando un aumento del orden de 19% frente al 2018, y con valores cercanos a los US\$16 millones.

En esta categoría las exportaciones han aumentado en 3,5% llegando a los US\$ 12,5 millones, mientras que las importaciones muestran una cifra preocupante para el sector: ascendieron a US\$ 17 millones con una variación 21,5% frente al 2018. “A diferencia del

calzado en donde hemos parcialmente neutralizado la competencia desleal de productos a precios ruinosos para la industria nacional, en la marroquinería esto no se ha hecho y hemos notado un fuerte incremento en las unidades importadas, las cuales están entrando al país a precios absolutamente irrisorios”, recalcó Flórez. (REVISTA DINERO, 2019)

El contrabando sigue siendo el principal cuello de botella que no permite despegar al sector en el país, pese a las medidas que se han tomado por parte del Gobierno Nacional en esta materia. Según Flórez, medidas como la declaración anticipada han dado buenos resultados, pero es necesario reforzarlas para permitir que el sector despegue. “Hay un avance y esa es una realidad. Hace unos tres años teníamos importaciones de calzado superiores a los diez millones de pares anuales, en el caso del calzado, hoy llegamos a los 200.000 pares. Continuamos trabajando en el comité de lucha anticontrabando con el Gobierno”, mencionó Flórez.

Al respecto, el presidente de ACICAM afirmó que ve como positivo el lanzamiento de los pactos por el crecimiento en los que el gobierno, junto con representantes de los diferentes gremios de la producción en el país, identificaron las barreras que enfrentan estos sectores y el paso a seguir para moverlas con el objetivo de mejorar la productividad, la economía y el empleo. (REVISTA DINERO, 2019)

En cuanto al sector de la metalúrgica existe un problema actual debido a una amenaza que podría afectar al sector de los aceros a nivel nacional. La Asociación Latinoamericana del Acero se encuentra sumamente preocupada, por los efectos negativos que está teniendo en la industria latinoamericana la invasión del acero proveniente de

China. Solo en 2018 las exportaciones chinas de acero hacia América Latina alcanzaron los US\$ 47.468 millones.

Para Máximo Vedoya, presidente de Alacero, “China es un problema debido a todos los subsidios que recibe su industria” por lo tanto se está presentando una competencia desleal que está generando pérdidas de puestos de trabajos y una afectación importante en el desarrollo industrial. El comercio indirecto de acero chino hacia Latam ha tenido un incremento del 17% en un solo año, lo que significa la entrada de 6,8 Mt de acero. Los productos de acero que más llegaron a la región, fueron los autos y vehículos comerciales, los cuales aportaron 1,2 Mt, alcanzando la participación más significativa en términos de dólares (US\$ 9.098 millones), 19% del total. (REVISTA DINERO, 2019)

La segunda categoría más relevante, en términos de valor en dólares, fueron las Máquinas de Oficina con 42.000 toneladas recibidas desde China, lo que equivale a un valor de US\$ 6.564 millones, seguidas de Máquinas y Equipos (532.000 toneladas) que significaron un valor de US\$ 5.763 millones. Adicionalmente, la guerra comercial que está librando Trump con China ha generado afectaciones importantes en la industria, porque todo el acero que tenía como destino suelo estadounidense está llegando a la región.

Esto quiere decir que del total del acero consumido en la región, el 35% es importado, y el 30% de este porcentaje es traído desde China. Alacero manifiesta que lo más preocupante es que estas tendencias sigan en aumento. Los países que más consumen el acero chino son Brasil y México, y con ellos está representado el 56% del total de la demanda de la región. A pesar de que la agremiación reconoce que se han tomado algunas

medidas por parte de algunos estados para hacerle frente a la “actitud depredadora” de China, estas son de reacción lenta, por lo cual se necesitan acciones más contundentes como la imposición de nuevos aranceles para poder atajar eficientemente esta situación. Por último, Vedoya aplaudió medidas como las tomadas por Colombia, en donde hoy los aceros corrugados provenientes de China tienen que pagar un arancel del 18,5%. Con estas barreras arancelarias, se espera que la industria colombiana del acero crezca un 9% en el 2019. (REVISTA DINERO, 2019)

Si bien, el sector de la metalúrgica se puede beneficiar en parte de productos elaborados a base de los metales (sector siderúrgico) de países como China que lo ofrecen a bajo precio, la idea principal es fortalecer la industria nacional, con el fin de que en colaboración de ambos sectores se pueda formar una industria que fabrica acero y estructuras a base de ellos que generen una mayor competitividad en el mercado nacional e internacional.

Ahora bien, en cuanto al sector publicitario se mantiene a la expectativa de grandes movidas de anunciantes que permitan dinamizar el sector. La llegada, por ejemplo, de la Cerveza Andina con su nueva campaña y la reacción de otras marcas han traído a este mercado un nuevo aire proveniente del dinamismo que exhibe en este comienzo de año el sector privado. Pero también el sector publicitario tiene sus ojos puestos en los procesos de las entidades públicas o de capital mixto.

Una de las cuentas más vigorosas es la de Procolombia, entidad responsable de promover al país en el exterior no solo en temas de exportaciones, sino también de

inversión, turismo y Marca País. En la administración anterior, la estrategia estaba concentrada en una sola agencia publicitaria, pero ahora Procolombia decidió dividir los procesos licitatorios en varias áreas. Por ejemplo, en servicios Below The Line, marketing digital, arquitectura efímera (stands en ferias internacionales) y central de medios. Sin embargo, en los últimos días uno de estos procesos de licitación (marketing digital) desató una profunda controversia entre la entidad y el gremio que agrupa a las empresas de publicidad. (REVISTA DINERO, 2019)

El debate surgió en parte del pliego denominado “valores agregados y servicios adicionales” que entrega 30 puntos, casi la tercera parte de la evaluación, por acciones como mayor cantidad de horas hombre dedicadas del staff senior, mayor número de imágenes con derechos ilimitados para Procolombia, más certificaciones de redes internacionales, más videos y más personas adicionales para atender la cuenta. Ximena Tapias, presidente de la Unión Colombiana de Empresas Publicitarias (UCEP), señala en una carta dirigida a Flavia Santoro, presidente de Procolombia, que “se pretende que los oferentes entreguen sin remuneración no solamente bienes, productos y servicios ofrecidos por terceros, sino su propio trabajo, talento y creatividad; desconociendo no solamente normas de orden público, sino contradiciendo el esfuerzo que tanto el sector público como el privado vienen haciendo para reivindicar el potencial creativo y el trabajo intelectual de los publicistas colombianos”.

Según Tapias, el caso de la licitación es impresentable, en especial cuando hay una política de Estado que incentiva y fomenta la creatividad y el talento como una de las áreas de la economía naranja con más potencial de generar desarrollo social y equidad. Y más

cuando el Gobierno ha manifestado su compromiso de fortalecer las industrias creativas. “Me parece un exabrupto que no tiene presentación ni coherencia, ni consistencia con un discurso político, cuando el Presidente está insistiendo en la valoración de ese talento y la creatividad, y entes estatales en licitaciones les dan puntaje a quienes regalen las cosas”, señaló la dirigente gremial a Dinero. (REVISTA DINERO, 2019)

Frente a la preocupación de las empresas de publicidad, Procolombia explicó las razones que la llevaron a tomar estas decisiones. En una respuesta por escrito la entidad advierte que busca escoger a los mejores proveedores y a los que le entreguen mayor valor agregado a las actividades de promoción en el exterior, “en cumplimiento de nuestro objeto misional que es la promoción de las exportaciones no mineras, la promoción del turismo internacional, la atracción de la inversión extranjera directa y la Marca País”.

“Los valores agregados no van en contravía de la norma pública ni de la promoción de las industrias creativas, no se están vulnerando o la labor remunerada. Procolombia calificará las propuestas de acuerdo con los criterios objetivos descritos en los términos, entre los cuales se encuentra el que, dentro de una propuesta (fee mensual), pueda incluir la mayor cantidad de productos o servicios, como horas hombre, banco imágenes y música y red de aliados. Lo que debe entenderse es que todo lo anterior se remunera con el fee mensual”, advierte en su comunicación. Y añade que en ningún momento pretende contar con actividades sin pagar por ellas. “En todo caso es importante precisar que los valores agregados que decidan ser presentados por el proponente, en su mayoría son objeto de protección por el derecho de autor, ahora bien, en el caso de que algún proponente ofrezca entregar los valores agregados, dicha entrega deberá ajustarse a lo establecido en las

normas aplicables, sin que se generen perjuicios a terceros y con las autorizaciones que correspondan”. (REVISTA DINERO, 2019)

Resalta que el cambio en el modelo de agencia va orientado a beneficiar más actores de la industria creativa, que tienen la oportunidad de participar en las especialidades de mercadeo. Los procesos de selección están en curso y deben terminar antes del 30 de marzo, que el contrato actual termina el 15 de abril. Procolombia señaló que le dará a conocer el valor al proponente seleccionado en el momento de la adjudicación del contrato. A mediados de febrero, Procolombia respondió la carta a la UCEP y ratificó que no existe vulneración alguna en el texto incluido en los términos de referencia, teniendo en cuenta que el documento es de conocimiento público, “por lo que, los interesados pueden consultarlo libremente y decidir si participan o no en la convocatoria, de esta manera acogidos a los términos de referencia, bases y demás condiciones que previamente fueron objeto de revisión”, dice la misiva firmada por Flavia Santoro.

Para algunos, esta posición de la entidad es un precedente muy importante para los procesos licitatorios, pues advierte que si se aceptan por los proponentes unas condiciones específicas, eso las valida. Por ahora, como señala Tapias, más allá de la discusión sobre un contrato específico, es el momento de hacer una reflexión en torno al desarrollo de las industrias creativas y de los generadores de contenido. Para que las condiciones de los negocios no vayan en contravía de una gran apuesta de país. (REVISTA DINERO, 2019)

Por otro lado, el sector textil se encuentra en una batalla con el gobierno para la toma de medidas que protejan la producción nacional. El sector textil si bien no corresponde a un nivel alto de operaciones trabajadas por la agencia, es un sector de interés para la empresa,

para desarrollar mejores relaciones con un productor que exige protección, para ofrecerles oportunidades en cuanto al comercio exterior.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Ministro de Hacienda y Crédito Público, tendrían listo para firmar el decreto que grava con aranceles por un 37,9% las importaciones textiles, con el fin de iniciar con la aplicación de los artículos 274 y 275 de la Ley 1955 de 2019, contemplados en el aprobado Plan Nacional de Desarrollo. Así lo aseguró la Cámara de la Confección y Afines, la cual señaló además que este decreto estuvo “engavetado” 90 días y que ahora necesita otros 90 más para que empiece a regir. “Son 180 días más sin un recaudo por aranceles inmerecidos; 180 días más sin empleo para las madres cabeza de familia; 180 días más que perjudican gravemente el crecimiento económico del país, el sustento de las familias y el bienestar de los colombianos”, precisó el comunicado emitido por la Cámara de Confecciones y Afines (CCCYA). (DINERO, 2019)

La Cámara de la Confección también solicitó una mesa de diálogo con el Gobierno nacional para que se cumplan las propuestas de campaña prometidas al sector textil, entre ellas, la disposición de un IVA diferencial, el paso al régimen no regulado respecto a energía eléctrica, así como un incentivo por exportaciones y la lucha contra el contrabando. A pesar de la firma que se llevaría a cabo en los próximos días, la CCCYA reiteró que continuará convocando al sector a marchar para exigir la vigencia urgente del decreto y para rechazar la demanda del Ministerio de Hacienda a los aranceles, así como por la defensa del empleo del sector textil. (DINERO, 2019)

Fenalco y Analdex, los principales gremios del comercio y de los exportadores, celebraron la decisión de la Corte Constitucional de admitir la demanda contra los artículos 274 y 275 del Plan Nacional de Desarrollo. El sector señala que dichos artículos incrementan del 15% al 37,9% los aranceles a las confecciones y les imponen un arancel del 10% ad valorem, más tres dólares por kilogramo bruto, a las confecciones que tengan precios por kilogramo superior a 20 dólares. Para el presidente de Fenalco, Jaime Alberto Cabal, estos artículos tienen un impacto directo en el bolsillo de los colombianos. “generará incrementos hasta del 25% en el costo del vestuario. Afectará a los comerciantes formales y a la industria de confección por el aumento del contrabando”, precisó. (DINERO, 2019)

Además de ello, el gremio prevé que la medida afecte el comercio formal con la caída en las ventas, que unido con la inestabilidad jurídica, traerá consecuencias en los planes de expansión del comercio. A su vez, sostienen que traerá efectos colaterales para la economía como la contracción del PIB, una reducción del consumo, la afectación al desempeño exportador del sector, así como a las proyecciones de disminución de pobreza. Se dará también un aumento del contrabando porque habrá un margen de más del 50% en los precios (arancel, más IVA, más menor precio del dólar callejero), por lo que el gremio prevé un importante incremento de este negocio ilegal.

Por su parte, el presidente de Analdex, Javier Díaz manifestó que, más que subir los aranceles, el trabajo que se debe hacer es simplificarlos procesos y fortalecer las instituciones para potenciar la economía del país. Por ahora, el Alto Tribunal correrá traslado del expediente al procurador general de la Nación, quien tendrá 30 días para emitir el concepto correspondiente. Los gremios confían en que la Corte y la Procuraduría

atiendan los argumentos de los comerciantes y los exportadores, con el fin de que “reversen una medida que beneficia a unos pocos en detrimento de los consumidores, los comerciantes formales, la industria y los exportadores”. (DINERO, 2019)

2. MARCOS DE REFERENCIA

MARCO TEÓRICO

Las agencias de aduanas son las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer actividades auxiliares 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. (PROCOLOMBIA, 2019)

Los requisitos legales para crear y registrarse como agente de aduanas son determinados mediante el decreto 2883 de 2008 dentro de la normatividad de la DIAN.

Las Agencias de Aduana (AA), según el Decreto 2685 de 1999, son las personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para ejercer el agenciamiento aduanero, catalogado como una actividad auxiliar de la función pública aduanera, de naturaleza mercantil y de servicio, orientado a garantizar que los usuarios de comercio exterior cumplan con las normas legales existentes en materia de

importación, exportación, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento inherente a dichas actividades. Su fin esencial es el de colaborar con las autoridades aduaneras en la estricta aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior. (LEGISCOMEX, 2019)

Por virtud de la última modificación legal frente al tema (Decreto 2883 del 2008), se estableció para las AA la obligación de incluir dentro de sus estatutos societarios un código de ética que contenga los preceptos dirigidos a mantener en todo momento la transparencia en el ejercicio de sus funciones.

Establece la normatividad que las AA son responsables administrativamente por las infracciones derivadas del ejercicio de su actividad, es decir por la exactitud y veracidad de la información contenida en los documentos que suscriban y, adicionalmente, cuando por su actuación como declarantes hagan incurrir a su mandante o usuario de comercio exterior en infracciones administrativas aduaneras que conlleven la liquidación de mayores tributos aduaneros, la imposición de sanciones o el decomiso de las mercancías, sin perjuicio de las acciones legales que puedan adelantar los mandantes o usuarios de comercio exterior, que utilicen sus servicios.

Por regla general, las AA celebran contratos de mandato comercial con sus clientes para el desarrollo de sus actividades. Este convenio se encuentra definido en el artículo 1262 del Código de Comercio como el contrato por el cual una parte se obliga a celebrar o ejecutar uno o más actos de comercio por cuenta de otra. (LEGISCOMEX, 2019)

El mandato puede ser con o sin representación. En esta primera modalidad, el mandatario negocia con terceros en nombre y por cuenta del mandante, de tal forma que los efectos jurídicos de dicho negocio se producen entre el mandante y el tercero como si aquel hubiese actuado directamente.

En el mandato sin representación, el mandatario no manifiesta que está actuando en nombre y por cuenta del mandante, por lo cual el mandatario es ante los terceros con quienes contrata, el titular de los derechos y obligaciones que se derivan de los contratos que suscriba.

Dentro de las obligaciones que se proponen en los mandatos y que suscriben nuestros empresarios importadores o exportadores, destacamos algunas que hace nugatorio lo que establece el decreto 2685 de 1999 y su modificación consagrada en el Decreto 2883 del 2008, en materia de responsabilidades. (LEGISCOMEX, 2019)

La norma es clara en establecer -léase decreto 2685 de 1999 y sus modificaciones- quién y por qué causas debe responder ante la DIAN. Sin embargo, algunos mandatos proponen renunciar de manera privada a ello, es decir no obstante que la DIAN sancione a las AA, estas quedarían con la facultad de repetir contra los empresarios, cuando las actuaciones se hacen en nombre, representación y por cuenta y riesgo del mandante, tal es el caso relacionado con declaraciones de Importación, Exportación o de Tránsito Aduanero, en todas sus modalidades, o cuando se trata de liquidaciones oficiales de corrección.

En materia de clasificación arancelaria, el asunto no es muy distinto, ya que las AA establecen que su actuación se realiza bajo la completa responsabilidad del mandante y no desarrollan esta actividad técnica en la que se supone deben tener todo el conocimiento.

En igual sentido, hay previsiones en materia del pago de tributos aduaneros, derechos, intereses, sobretasas, gravámenes, demás impuestos y obligaciones que se generen, deriven o causen por la importación, ya sea que se liquiden privadamente en el proceso de nacionalización o en posteriores liquidaciones oficiales proferidas por la DIAN, notificadas al mandante o a la A.A., es decir que los empresarios deben pagar las sanciones, rescates, multas y extra costos, entre otros.

Los mandatos en términos generales señalan que el usuario de comercio exterior debe mantener indemne y resarcir plenamente a la AA en caso de que esta sea sancionada, se le cobren tributos aduaneros, derechos aduaneros, sanciones u otro rubros por irregularidades u omisiones, en las que se incluyen el certificado de origen, así como por cualquier reclamación, investigación o requerimiento relacionado con el valor de las mercancías. (LEGISCOMEX, 2019)

Si las AA son auxiliares de la función pública aduanera y por esencia empresas de servicio, deben ser garantes de que los usuarios de comercio exterior cumplan con las normas legales existentes. Quien tiene el conocimiento y la experiencia son las AA, luego son estas las llamadas en su labor de asesoría y acompañamiento a realizar una labor preventiva y de advertencia sobre los errores y malos procedimientos para que los empresarios los corrijan. No pueden ellas trasladar su responsabilidad a los empresarios, las

AA deben coadyuvar con el Estado con el desarrollo legal de las operaciones de comercio exterior. (LEGISCOMEX, 2019)

La Sección Cuarta de la Sala Contencioso Administrativo del Consejo de Estado, en sentencia No. 15557 del 27 de septiembre del 2007, ante una demanda de legalidad del concepto aduanero No. 045395 del 13 de agosto del 2004, realiza un análisis sobre la responsabilidad en materia aduanera de las Sociedades de Intermediación Aduanera hoy AA, de la cual me permito señalar algunos apartes por considerarlos relevantes al tema:

Se entiende que se trata de personas especializadas en el tema, a quienes se les confía labores muy importantes en todo lo relacionado con el comercio internacional, labores que van desde el adelantamiento del trámite hasta la liquidación y pago de los tributos que gravan las importaciones. (LEGISCOMEX, 2019)

En efecto, entre otras labores, tienen a su cargo, presentar la declaración de importación y la liquidación y pago de los tributos aduaneros, los cuales se tasan conforme a la clasificación arancelaria de la mercancía, función que también tienen en su poder, por ello se exige que la mercancía se clasifique arancelariamente de manera correcta, con exactitud y veracidad.

Es responsabilidad entonces de las Sociedades de Intermediación Aduanera que la clasificación arancelaria sea correcta, por lo tanto también es su responsabilidad y así tiene que asumirlo, cuando la partida no corresponde a los bienes importados y ello da lugar no sólo a sanciones sino a mayores tributos aduaneros.” (LEGISCOMEX, 2019)

“Responsabilidad que se torna más exigente cuando se trata de la intermediación aduanera que por definición legal constituye una actividad auxiliar de la función pública aduanera, cuyo fin principal es el de colaborar con las autoridades aduaneras en la recta y cumplida aplicación de las normas relacionadas con el comercio exterior, para el adecuado desarrollo de los regímenes aduaneros y demás procedimientos o actividades derivadas de la misma.

En conclusión, siendo la actividad de intermediación aquí analizada, parte del régimen aduanero podía el Gobierno establecer y reiterar las condiciones y limitaciones para su desarrollo y destacar expresamente la responsabilidad administrativa de aquellas personas que libremente deseen realizar tal actividad económica”. (LEGISCOMEX, 2019)

De otra parte, el actor pretende distinguir entre responsabilidad administrativa, la que recae sobre las Sociedades de Intermediación Aduanera y la responsabilidad tributaria, la que recae sobre el importador, para señalar que si una intermediaria se equivoca en la clasificación arancelaria, su responsabilidad va sólo hasta el pago de la sanción pero no por el mayor impuesto, sobre el que debe responder el importador.

Sobre el tema, la Sala encuentra necesario precisar que la responsabilidad administrativa de la Sociedad de Intermediación Aduanera surge por estar sujeta a un régimen legal y reglamentario establecido para regular su actividad, cuyo incumplimiento apareja las consecuencias que en el mismo régimen se estipulan. (LEGISCOMEX, 2019)

Se trata de una actividad totalmente regulada en virtud de ser una labor auxiliar de la función pública aduanera, de manera que la responsabilidad administrativa comprende el cumplimiento de las obligaciones de diferente naturaleza que se encuentran estipuladas en las normas que regulan la actividad.

Por ello, si en ese régimen, como en efecto acontece, se establecen como obligaciones: suscribir y presentar las declaraciones, responder por la veracidad y exactitud de los datos allí consignados y liquidar y cancelar los tributos aduaneros y sanciones a que hubiere lugar (artículo 26 del Decreto 2685 de 1999), el concepto demandado no se aparta del régimen, cuando señala que:

“Cuando la DIAN determina que se declararon unos bienes por una subpartida arancelaria diferente a la que legalmente le corresponde sí es responsable por la sanción y por los tributos aduaneros la Sociedad de Intermediación Aduanera.” (LEGISCOMEX, 2019)

Los planteamientos de esta sentencia del Consejo de Estado, sin duda alguna acogen los lineamientos de la DIAN en materia de obligaciones y responsabilidades, razón por la cual es importante dar una lectura completa al mencionado fallo para contextualizar y entender el análisis, que parte en este caso de la solicitud de nulidad del Concepto de la DIAN No. 045395 del 13 de agosto del 2004 (esta sentencia es anterior al Decreto 2883 del 2008, del cual se recomienda la lectura del artículo 27-4 en materia de responsabilidades de las AA).

Es evidente que las AA en sus trámites de comercio exterior no pueden ser inferiores en su responsabilidad, a través de documentos privados, cuando el Estado los está catalogando como expertos en la materia y son las llamadas a generar seguridad en las operaciones de comercio exterior. (LEGISCOMEX, 2019)

Realizar procesos de importación, exportación y demás operaciones inherentes a dicha actividad, a través de AA es obligatorio, salvo las excepciones del artículo 11 del mencionado Decreto 2685 de 1999, luego la profesionalización del servicio debe ser una constante en el desarrollo de sus actividades. Nuestros empresarios reclaman un soporte legal y técnico de excelencia a quienes se deposita la confianza para el manejo integral del comercio exterior, se insiste que las AA no pueden inferiores en su responsabilidad. (LEGISCOMEX, 2019)

Ahora bien, habiendo identificado el Decreto 2883 de 2008 por el cual se determinan y regulan las Agencias de Aduanas, es importante resaltar su principal labor como mediador o intermediario para las operaciones de comercio exterior, entiéndanse como exportación e importación. Por este motivo vale la pena mencionar más al respecto de este tema para que el lector identifique de manera general lo que compone estos procesos.

Si se desea importar hacia Colombia, es importante tener en cuenta ciertos factores, tales como:

1. UBICACIÓN DE LA SUBPARTIDA ARANCELARIA:

Para localizar la subpartida arancelaria de su producto tiene dos opciones: 1) A través del arancel de aduanas y/o 2) Con la ayuda informal que le brinda el Centro de Información. (Es importante aclarar que la DIAN es el único Ente autorizado para determinar la clasificación arancelaria, según el Decreto 2685/99 Art.236 y la Resolución 4240/00 Art. 154 al 157 de la DIAN – División de Arancel. Tel. 6-079999 Ext. 2128/2129. Costo: Medio Salario Mínimo Legal Mensual). (MINCIT, 2019)

2. REGISTRO COMO IMPORTADOR:

Para importar en Colombia se debe pertenecer al Régimen Común, para ello debe estar inscrito en Cámara de Comercio y tener Registro Único Tributario-RUT, el cual se constituye como el único mecanismo para identificar, ubicar y clasificar a los sujetos de obligaciones administradas y controladas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN. Para adelantar actividades de importación, se debe tramitar el registro especificando esta actividad (casilla 54 y 55). En Bogotá en la Calle 75 # 15-43 (Personas Naturales) o en la Carrera 6 # 15-32 (Personas Jurídicas) o en los SuperCADES.

3. ESTUDIO DE MERCADO:

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

(MINCIT, 2019)

4. IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO:

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

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

5. TRAMITE ANTE MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO: En caso de requerirse Registro de Importación

Este procedimiento se hace únicamente por medio electrónico a través de la web:

www.vuce.gov.co (MINCIT, 2019)

- Para Importación de bienes cuyo valor sea Mayor o igual a USD30.000:
 1. Se debe adquirir Certificado o Firma Digital ante www.certicamara.com y/o www.gse.com.co, luego entrar a www.vuce.gov.co por el link: Registro de Usuarios y hacer el registro para obtener: Usuario y Contraseña.
 2. Ingresar a www.vuce.gov.co por el link: Ayuda / Importaciones y allí descargar los programas y manuales de uso.
 3. Diligenciar el Registro de Importación en línea en www.vuce.gov.co. ingresando por el módulo de Importaciones, una vez elaborado se debe realizar el correspondiente pago vía electrónica. El valor del Registro de Importación por cada 1800 caracteres es de \$30.000.

- Para Importación de bienes cuyo valor sea Menor de USD30.000:
 1. Inscripción en el Grupo VUCE, Calle 28 No. 13 A 15, Piso 16, en Bogotá de 8:00 AM a 5:00 PM, previa solicitud de cita al correo electrónico: importacionesmenores@mincit.gov.co, con RUT.
 2. El Grupo VUCE le asigna un usuario y una contraseña.

3. Elaboración del registro de importación a través del Sistema VUCE, en www.vuce.gov.co
4. Pago del Registro de Importación electrónica.

Nota: El Importador que utilice Agencia de Aduanas o Apoderado Especial para diligenciar el Registro de Importación, deberá darle un poder firmado y enviárselo a esta empresa o persona para que lo registre en VUCE y el sistema lo habilite, para hacer los registros de importación.

Para aquellas empresas o personas que tengan firma digital y quieran llevar base de datos de los registros realizados, pueden adquirir el Aplicativo VUCE en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo que facilitará la transferencia de datos, por un valor de tres SMLMV. (MINCIT, 2019)

6. PROCEDIMIENTO CAMBIARIO EN LAS IMPORTACIONES:

El Régimen Cambiario establece la obligación de canalizar el pago a través de los intermediarios del mercado cambiario autorizados por la ley (bancos comerciales, corporaciones financieras, etc.). El importador debe girar al exterior las divisas correspondientes al pago de la importación, previo el diligenciamiento del formulario DECLARACIÓN DE CAMBIO No.1

7. OTROS TRAMITES:

Verifique los términos de negociación internacional (INCOTERMS) y si le corresponde pagar el valor del transporte internacional, contrate la empresa transportadora con la que se definirán dichos costos para el traslado de la mercancía hasta el puerto colombiano que más convenga y a la cual se podrá dar indicación sobre el Depósito de Aduanas, en el que se desea que se almacene la mercancía mientras se nacionaliza.

(MINCIT, 2019)

8. PROCESO DE NACIONALIZACIÓN:

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

2. Si el valor de la Importación es igual o superior a USD5.000, se debe diligenciar la DECLARACIÓN ANDINA DEL VALOR EN ADUANA. Este es un documento soporte de la Declaración de Importación, el cual determina el valor en Aduanas (Base para el pago de los Tributos Aduaneros) de las mercancías objeto de Importación y especifica los gastos causados en dicha operación.

3. La liquidación de tributos Aduaneros (Gravamen Arancelario e IVA), se hace a través de la DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN, el pago de estos impuestos se realiza ante los intermediarios financieros, en las aduanas en donde opera el Sistema Informático Siglo XXI, los formularios se hacen por medio electrónico. (MINCIT, 2019)

4. Según el Estatuto Aduanero (Decreto 2685/99) podrán actuar directamente ante la DIAN:

- Las personas Jurídicas que realicen importaciones que individualmente no superen el valor FOB de mil dólares americanos (USD1.000), quienes actuarán de manera personal y directa a través de su representante legal o apoderado.
- Las personas naturales que realicen importaciones que individualmente no superen el valor FOB de mil dólares americanos (USD1.000), quienes deberán actuar de manera personal y directa.
- Los viajeros en los despachos de sus equipajes.
- NOTA: Cuando se trate de importaciones cuyos montos sean superiores a mil dólares americanos (USD1.000), se debe contratar los servicios de una Agencia de Aduanas, para que realice este proceso.

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

- FACTURA COMERCIAL
- LISTA DE EMPAQUE
- REGISTRO O LICENCIA DE IMPORTACION, SI SE REQUIERE
- CERTIFICADO DE ORIGEN
- DECLARACION DE IMPORTACION

- DOCUMENTO DE TRANSPORTE
- DECLARACION ANDINA DE VALOR EN ADUANA
- OTROS CERTIFICADOS O VISTOS BUENOS SI SE REQUIEREN

(MINCIT, 2019)

En cuanto a Colombia, exportar bienes se ha vuelto en una tarea de gestión para solventar el déficit en la balanza comercial que por años se ha mantenido. La promoción e incentivos para realizar procesos de exportación han permitido que cada vez haya más personas interesadas en dar a conocer su producto hacia el exterior.

Según el artículo 3 del Decreto 390 de 2016, la exportación es sencillamente la salida de mercancías del territorio aduanero nacional cumpliendo con las formalidades aduaneras, incluida la salida a un depósito franco (zona internacional demarcada dentro de las instalaciones de los aeropuertos y de los puertos con operación internacional) y Zonas Francas (art. 104 Decreto 2147 del 2016).

Ahora bien, en Colombia cualquier empresa o persona natural que pretenda realizar exportaciones, debe tener un Registro único Tributario -RUT- que lo habilite ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN-; si ya lo tiene debe verificar que esté registrado como exportador, de lo contrario necesitará actualizarlo; además, al ejecutar operaciones de importación y/o exportación estará obligado a operar bajo Régimen Común, por lo cual debe tramitar ante la DIAN su resolución de facturación. No olvide que tendrá responsabilidad tributaria (declaración

otros) estará inscrito en el Muisca y contará con una firma electrónica (DIAN). Estos trámites y documentos se tramitan en las oficinas de la DIAN, o vía www.dian.gov.co (PROCOLOMBIA, 2018)

Para continuar avanzando es indispensable que usted tenga definido su producto a exportar; es necesario identificarlo dentro de la categorización internacional de mercancías encontrándolo dentro de la clasificación arancelaria. La clasificación arancelaria es un sistema de categorización de mercancías (Sistema Armonizado) cuyos primeros seis dígitos se denominan subpartida arancelaria e identifica un producto en cualquier país. Además, cada país en su Arancel de Aduanas agrega otros dígitos, en general cuatro, así completando 10 dígitos; por ejemplo: 2504.10.00.00 (Grafito natural en polvo), 2515.11.00.00 (Mármol en bruto), 1701.12.00.00 (Azúcar de remolacha en bruto), 0905.20.00.00 (Vainilla triturada o pulverizada). (PROCOLOMBIA, 2018)

Con la subpartida arancelaria podremos también detallar los impuestos o derechos de aduana que se cobran sobre las mercancías que ingresan en forma definitiva a un país; también incluyen algunas condiciones de acceso a los mercados y las preferencias otorgadas en los acuerdos de libre comercio. Visite el siguiente vínculo para encontrar más información acerca de cómo clasificar la partida arancelaria de su producto:
http://www.dian.gov.co/contenidos/servicios/consulta_arancel.html.

Según el producto, el cumplimiento de este los vistos buenos tendrá que ver con la protección de la salud humana y animal ya que certifica la inocuidad y salubridad de los productos para uso o consumo de los seres humanos y animales; así como la restricción o

control por parte de nuestro país sobre ciertos materiales, productos o mercancías. Algunos ejemplos: ICA (Sanidad animal y vegetal), INVIMA (Medicamentos, Alimentos, Productos Cosméticos), Ministerio de Ambiente (Preservación Fauna y Flora Silvestre), Secretaría de Ambiente (Madera y Semillas), INGEOMINAS (Piedras Preciosas, Esmeraldas y Metales Preciosos), Ministerio de Cultura (Arte, Cultura y arqueología). Algunos productos están sujetos a cuotas como el azúcar y la panela a Estados Unidos o el banano y atún a la Unión Europea, entre otros. (PROCOLOMBIA, 2018)

Ahora bien, previo a cualquier procedimiento aduanero (importación y/o exportación) es necesario celebrar un contrato o acuerdo de compraventa internacional con el cliente que precisa los términos y condiciones tanto para el vendedor como para el comprador. En este contrato o acuerdo incluirá una de las normas de negociación internacional INCOTERMS, los cuales estipulan costos, punto de entrega, documentación y riesgos involucrados en la distribución física de la mercancía, para el importador y el exportador.

El término de negociación a escoger dependerá de factores tales como el tipo de producto, el medio de transporte, la capacidad logística del vendedor y del comprador entre otros aspectos; conviniendo el INCOTERM a utilizar entre ambas partes si es necesario. (PROCOLOMBIA, 2018)

Al momento de exportar debe hacerse registro ante la Ventanilla Única de Comercio Exterior – VUCE. La Ventanilla Única de Comercio Exterior –VUCE– es la principal herramienta de facilitación del Comercio del País, a través de la cual se canalizan trámites

de comercio exterior de los usuarios vinculados a 21 entidades del Estado con el fin de intercambiar información, eliminar redundancia de procedimientos, implementar controles eficientes y promover actuaciones administrativas transparentes.

Como exportador deberá inscribirse en la Ventanilla única de Comercio Exterior – VUCE- para lo cual deberá: Adquirir previamente su firma digital (es diferente a la firma electrónica para la DIAN); realice el trámite contactando alguna de las entidades autorizadas por la ONAC (art. 160 Decreto Ley 019 de 2012) para tal fin, como por ejemplo Certicámara, GSE – Gestión de Seguridad Electrónica S.A, ANDES SCD entre otros. Cuando obtenga su firma digital, ingrese a la VUCE a través de la página www.vuce.gov.co para solicitar su usuario aportando la información que la plataforma le solicite; al final el sistema le otorgara un usuario y contraseña para acceder a los servicios de la VUCE. (PROCOLOMBIA, 2018)

En esta ventanilla virtual, mediante el Formulario único de comercio Exterior – FUCE-, los exportadores pueden efectuar algunos trámites asociados a una subpartida arancelaria (Registro de Productores Nacionales, trámite electrónico de autorización previa de exportación, acceso a entidades gubernamentales vinculadas con la gestión de vistos buenos, sistema de inspección simultánea, registro ante Policía antinarcóticos entre otros).

Durante el proceso de exportación se debe tener en cuenta algunas recomendaciones y detalles que pueden ser cruciales en dicho procedimiento;

Si el monto de las mercancías que exportará es mayor a 30.000 USD (valor FOB), debe realizar este procedimiento necesariamente a través de una AGENCIA DE ADUANAS que esté autorizada por la DIAN, quien lo representará ante la autoridad aduanera y le guiará detalladamente en el siguiente proceso. Una vez esté lista la mercancía prepare los siguientes documentos:

- Factura comercial (escrita en inglés y español (si así se requiere), valor (en moneda o divisa fuerte –USD- por ejemplo), cantidad de producto, subpartida arancelaria, descripción del producto, INCOTERM, forma de pago, etc.)
- Lista de empaque (escrita en inglés y español (si así se requiere).
- Visto bueno (si es el caso).
- Certificado de origen (si se requiere).
- Otros documentos exigidos para el producto a exportar (fichas técnicas, por ejemplo).An (PROCOLOMBIA, 2018)

Para el despacho o envío de sus productos los pasos a seguir son muy importantes:

A).Aportar los documentos mencionados a la autoridad aduanera o a su agente de aduanas según le sean solicitados.

B). El exportador o su agente de aduanas, gestiona la solicitud de autorización de embarque SAE- (trámite electrónico DIAN-MUISCA) ante la Dirección Seccional de Aduanas del puerto o aeropuerto donde se ubique la mercancía.

C). La Solicitud de Autorización de Embarque tiene vigencia de un mes, tiempo durante el cual se hará el traslado e ingreso de la mercancía a Zona Primaria (mediante planilla de traslado a través de los servicios informáticos electrónicos).

D). Procede el aforo aduanero. El sistema informático de la DIAN arroja tres opciones: aforo físico (revisión física de la mercancía); aforo documental (revisión de documentos) y aforo automático (el sistema informático arroja el número de la Declaración de Exportación –DEX-).

E). Conforme a lo declarado y contenido en los documentos soporte de exportación, la aduana autoriza el embarque.

F). Surtidos todos estos trámites el exportador o su agente de aduanas, firmará y presentará la Declaración de Exportación –DEX- (forma 600) generada electrónicamente. (PROCOLOMBIA, 2018)

En cada proceso exportador que culmine, usted debe conservar la siguiente documentación que usará como soporte de su actividad exportadora y además necesaria para respaldar el reintegro de divisas. Recuerde guardar estos documentos por cinco años, tiempo en el cual la DIAN puede hacer un proceso de verificación (Art. 147 Decreto 390/2016).

- Factura comercial, Lista de empaque, Vistos buenos, Certificado de origen y demás documentos que utilizó para realizar la exportación (paso 9. Procedimiento aduanero de exportación de bienes).
- Documento de transporte (conocimiento de embarque, guía aérea o carta porte).
- Declaración de exportación –DEX- (forma 600).
- Declaración simplificada de exportación -código 610- (en caso de muestras sin valor comercial).

Según lo acordado con su cliente en el extranjero, deberá realizarle el pago del valor de su mercancía (generalmente en DÓLAR AMERICANO –USD-) y luego convertir ese monto de dinero expresado en una moneda extranjera a la moneda nacional (PESO COLOMBIANO –COP-); este proceso se le conoce como reintegro de divisas. Es necesario pactar previamente con su contraparte en el exterior el medio de pago a utilizar, ya sea giro directo, o alguno que utilice una cobertura de riesgo, tal como las cartas de crédito, factoring internacional, cobranzas documentarias entre otros, canalizando los pagos a través de intermediarios financieros autorizados. Una vez que las divisas provenientes de la exportación sean canalizadas a través de un intermediario cambiario como un banco comercial, usted deberá diligenciar el Formulario No.2 -Declaración de Cambio por Exportación de Bienes- (el formulario lo proporciona su intermediario cambiario –su Banco, por ejemplo- donde le depositaron el giro), para legalizar el ingreso de las divisas a Colombia, ante el Banco de la República. (PROCOLOMBIA, 2018)

Normalmente puede acercarse a la entidad bancaria de su preferencia y ellos le guiarán paso a paso con la documentación requerida para realizar el reintegro de divisas; le sugerimos que antes de realizar la exportación verifique con su banco acerca de este trámite. (PROCOLOMBIA, 2018)

MARCO LEGAL

Teniendo en cuenta que el presente proyecto se desarrolla sobre la actividad de una empresa de logística internacional y cuyo catálogo de servicios incluye el agenciamiento aduanero, es pertinente tener presente algunas normas o decretos que componen y determinan el buen funcionamiento y regulación del comercio exterior y el sistema aduanero en el Territorio colombiano.

El comercio exterior en Colombia, tiene como marco legal principal a la Constitución Nacional. Las potestades y deberes de todos los actores del Comercio Exterior en Colombia se ciñen al texto de los siguientes artículos de la Constitución Nacional, en general:

- Preámbulo: donde se establece el compromiso del pueblo de impulsar la integración latinoamericana.
- Art.1: donde se define el Estado colombiano como estado de derecho.
- Art.2: donde se habla de la facilitación de la participación de los habitantes en la toma de decisiones que los afecten, la vida económica, etc.
- Art.4 y 95: donde se establece la obligación de nacionales y extranjeros de acatar la Constitución y las leyes y respetar a las autoridades.
- Art.6: se establece la responsabilidad de particulares y autoridades por la infracción de la Constitución o de las leyes y por omisión o extralimitación de sus funciones.
- Art.8 y 95: se establece la obligación de los habitantes y del Estado, de proteger las riquezas culturales y naturales de la Nación.
- Art.13: se establece el derecho de trato igual para todas las personas.

- Art.15: se establece el derecho de las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones acerca de ellas mismas en bases de datos y otros archivos.
- Art.23: se establece el derecho de presentar peticiones respetuosas a autoridades y privados, y la obligación de los mismos de resolver dichas peticiones.
- Art.26: se establece la obligación de las autoridades de inspeccionar y vigilar el ejercicio de las profesiones.
- Art.29: se establece el debido proceso como norma fundamental de toda actuación administrativa o judicial del Estado.
- Art.31: se establece la doble instancia como norma fundamental de las actuaciones judiciales del estado.
- Art.63 y 72: se establece la inalienabilidad y imprescriptibilidad de los bienes de uso público, los parques naturales, las tierras comunales de grupos étnicos, las tierras de resguardo, el patrimonio arqueológico de la Nación, otros bienes culturales que conforman la identidad nacional, y los demás bienes determinados por las leyes.
- Art.65: establece la prioridad que le Estado debe dar a las actividades agrícola, pecuaria, pesquera, forestal y agroindustrial, con el fin de proteger la producción de alimentos.
- Art.74: se establece, bajo ciertas reservas, el derecho de acceder a documentos públicos
- Art.83: se establece la presunción de buena fe.
- Art.84: se establece la imposibilidad por parte de autoridades de exigir permisos adicionales para ejercer actividades reglamentadas de manera general.

- Art.88: se establece la regulación legal para el ejercicio de acciones populares de protección de derechos colectivos, ambientales, a la libre competencia económica, etc.
- Art.100: se establece que el extranjero tenga los mismos derechos civiles y garantías de los colombianos.
- Art.113: se establece la cooperación armónica entre los diferentes órganos del Estado.
- Art.121: se establece la imposibilidad de las autoridades de ejercer funciones diferentes a las asignadas por la ley.
- Art.122: se establece el señalamiento legal de las funciones que todo empleo público debe tener.
- Art.209: se define la función administrativa como función de los intereses generales, que debe desarrollarse con base en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.
- Art.228 y 229: se establece el derecho de toda persona a acceder a la administración de justicia.
- Art.237: se establece la atribución del Consejo de Estado de conocer las acciones de nulidad por inconstitucionalidad de los decretos dictados por el gobierno nacional, cuya competencia no corresponda a la Corte Constitucional – decretos leyes dictados con base en los artículos 150 numeral 10 (facultades extraordinarias aprobadas por el Congreso) y 341 (Plan Nacional de Desarrollo) de la Constitución y decretos legislativos dictados con base en los artículos 212 (estado de guerra

exterior), 213 (estado de conmoción interior) y 215 (estado de emergencia económica, social o ecológica) de la Constitución.

- Art.238: se establece la atribución de la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo de suspender provisionalmente los efectos de actos administrativos que puedan ser impugnados.
- Art.248: se definen las sentencias judiciales condenatorias ejecutoriadas, como única condición para la existencia de antecedentes penales o contravenciones.
- Art.267, 269 y 270: se establece la función de todas las entidades públicas de aplicar procedimientos de control interno; se establece la organización legal de sistemas de participación ciudadana en la vigilancia de la gestión pública; se establece que la Contraloría General de la República ejerce control sobre la administración pública o particulares y fondos que manejen fondos o bienes de la Nación.
- Art.227 y 284: se establecen las funciones de la Procuraduría General de la Nación, de vigilar el cumplimiento de la Constitución, leyes y actos administrativos, defender los intereses colectivos, velar por la conducta de quienes ejerzan funciones públicas y defender el patrimonio público y el orden jurídico.
- Art.287: se señala a la Constitución y la ley como marco y límite de la autonomía de las regiones. (LEGISCOMEX, 2019)

Y en particular, el sector Comercio Exterior se ciñe a los siguientes artículos:

- Art.9, 226 y 227: donde se establece la soberanía nacional y se reconocen los principios del derecho internacional aceptados por Colombia como fundamento de sus relaciones exteriores; se establece la integración latinoamericana y del Caribe;

se establece la obligación del Estado de promover la internacionalización de las relaciones políticas, económicas, sociales y ecológicas, y promover la integración económica, social y política con otras naciones.

- Art.80: se establece la obligación del Estado de prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental y de cooperar con otras naciones en la protección de los ecosistemas de las zonas fronterizas.
- Art.150, num. 1,3,7,12,16, 19 b y c, 21, 22 y 24; 334; 338; 339; 340; 341; 342 y 372: Se establecen las funciones del Congreso de la República de interpretar, reformar y derogar las leyes; aprobar el plan nacional de desarrollo; determinar la estructura de la administración nacional y crear, fusionar o suprimir entidades nacionales; establecer contribuciones fiscales o parafiscales; aprobar o improbar tratados internacionales celebrados por el Gobierno Nacional con otros Estados o entidades de derecho internacional, incluyendo aquellos en los cuales, sobre bases de equidad, reciprocidad y conveniencia nacionales, el Estado colombiano transfiera parcialmente determinadas atribuciones a organismos internacionales cuyo objeto sea promover o consolidar la integración económica con otros Estados; expedir normas generales o leyes marco dentro de las cuales el Gobierno Nacional regule el Comercio Exterior, los cambios internacionales, la administración aduanera y las tarifas y aranceles aduaneros – lo último, atendiendo las necesidades de la política comercial de la Nación -; expedir leyes de precisas intervenciones y racionalizaciones económicas sobre la explotación de recursos naturales; el uso del suelo y/o producción, distribución, utilización y consumo de bienes; o promotoras de la productividad y competitividad y del desarrollo armónico de las regiones, a través de las cuales el Estado como director general de la economía, busque el

mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y los beneficios del desarrollo y la preservación de un ambiente sano; expedir leyes relacionadas con el Banco de la República y con las funciones de su Junta Directiva; y regular el régimen de propiedad industrial, de patentes, de marcas y de las demás formas de la propiedad intelectual.

- Art.154; 200; 339; 340; 341; 342 y 372: se establece la facultad exclusiva del gobierno nacional, de presentar al Congreso de la República proyectos de ley sobre el plan nacional de desarrollo; la estructura de la administración pública nacional; los regímenes de comercio exterior y de cambios internacionales; y el Banco de la República y las funciones de su Junta Directiva.
- Art.189, nums. 2, 11, 29, 25 y 27: se establecen las atribuciones del Presidente de la República de celebrar tratados o convenios con otros Estados y entidades de derecho internacional – los cuales deben someterse a la aprobación o improbación del Congreso de la República -; reglamentar las leyes para su cumplida ejecución, mediante decretos, resoluciones u órdenes; velar por el estricto recaudo de las rentas y caudales públicos; regular el comercio exterior y la administración aduanera y fijar las tarifas y aranceles aduaneros dentro del marco de las reglas generales dictadas por el Congreso; y conceder conforme a la ley, patentes de privilegio temporal a autores de invenciones o perfeccionamientos útiles.
- Art. 223: se establece la imposibilidad de que personas distintas del gobierno nacional, importen o fabriquen armas, municiones de guerra y explosivos.
- Art.224: se establece la facultad del Presidente de la República de aplicar provisionalmente – hasta su aprobación o improbación por el Congreso de la

República – los tratados económicos o comerciales acordados en el ámbito de organismos internacionales, que así lo dispongan.

- Art.241: se establecen las funciones de la Corte Constitucional, de decidir sobre las demandas de inconstitucionalidad que presenten los ciudadanos contra las leyes y contra los decretos leyes dictados por el Gobierno Nacional con base en los artículos 150 numeral 10 (facultades extraordinarias aprobadas por el Congreso) y 341 (Plan Nacional de Desarrollo) de la Constitución, de decidir definitivamente sobre la constitucionalidad de los decretos legislativos dictados por el Gobierno Nacional con base en los artículos 212 (estado de guerra exterior), 213 (estado de conmoción interior) y 215 (estado de emergencia económica, social o ecológica) de la Constitución; de decidir definitivamente sobre la exequibilidad de los tratados internacionales y/o sus leyes aprobatorias, condicionándose el canje de notas por el gobierno, a su declaratoria de constitucionalidad; se establece la potestad de cualquier ciudadano de intervenir en esta última acción.
- Art.289 y 337: se establece la posibilidad de que, previa autorización legal, los departamentos y municipios de zonas fronterizas, adelanten directamente con entidades territoriales del país vecino con ellos limítrofe y del mismo nivel, programas de cooperación e integración para fomentar el desarrollo comunitario, la prestación de servicios públicos y la preservación del ambiente.
- Art.332 y 360: Se establece la propiedad del Estado sobre el subsuelo y los recursos naturales no renovables.
- Art.333: se establece la libre actividad económica y la libre iniciativa privada, dentro de los límites legales exigidos por el bien común, el interés social, el

ambiente y el patrimonio cultural de la Nación; se establece su ejercicio previos permisos y/o requisitos únicamente cuando la ley los exija; se establece el derecho de todos los habitantes a la libre competencia económica; se define a la empresa como base del desarrollo; se establece la obligación del Estado de estimular la producción empresarial de bienes y servicios, y por mandato de la ley, de impedir obstrucciones o restricciones a la libertad económica, y de evitar o controlar los abusos de posición dominante en el mercado colombiano que efectúen personas o empresas.

- Art.334: se establece la obligación del Estado de dirigir la economía y, en desarrollo de esa función, intervenir por mandato de la ley en la explotación de los recursos naturales, el uso del suelo, la producción, distribución, utilización y consumo de bienes y los servicios públicos y privados, para dar pleno empleo a los recursos humanos y asegurar que todas las personas y en particular las de menores ingresos, tengan acceso efectivo a los bienes y servicios básicos y para racionalizar la economía y conseguir el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes, la distribución equitativa de las oportunidades y beneficios del desarrollo, la preservación de un sano ambiente, la promoción de la productividad y competitividad y el desarrollo armónico de las regiones.
- Art.337: se establece la posibilidad legal de organizar regímenes económicos y sociales especiales para las zonas de fronteras terrestres y marítimas, para promover su desarrollo.
- Art.371: se asignan al Banco de la República las funciones básicas de banca central; regulación de la moneda, los cambios internacionales y el crédito; emisión de

moneda legal; y administración de las reservas internacionales, todas ejercidas en coordinación con la política económica general.

- Art.372: se designa a la Junta Directiva del Banco de la República, como autoridad monetaria, cambiaria y crediticia, conforme a las funciones que le asigne la ley.

(LEGISCOMEX, 2019)

Leyes marco de comercio exterior

- Ley 6 de 1971 – Ley marco de aduanas: por la cual se dictan normas generales a las cuales debe sujetarse el Gobierno para modificar los aranceles, tarifas y demás disposiciones concernientes al régimen de aduanas.
- Dec.2666 de 1984: por el cual se revisa parcialmente la legislación aduanera.
- Dec.1909 de 1992: por el cual se modifica parcialmente la legislación aduanera.
- Dec.2685 de 1999 – Régimen de Aduanas 1999: por el cual se modifica la legislación aduanera.
- Dec.1232 de 2001: por el cual se modifica parcialmente el Dec. 2685 de 1999 y se dictan otras disposiciones.
- Ley 67 de 1979 - Sociedades de comercialización internacionales: Por la cual se dictan las normas generales a las que deberá sujetarse el Presidente de la República, para fomentar las exportaciones a través de las Sociedades de Comercialización Internacional, y se dictan otras disposiciones para el fomento del comercio exterior.
- Ley 48 de 1983 – Ley marco. Criterios generales que orientan las regulaciones sobre comercio exterior (El artículo 27 de la ley 7 de 1991 la deroga en “lo

pertinente”): Por la cual se expiden normas generales a las cuales debe sujetarse el gobierno nacional para regular aspectos del comercio exterior colombiano.

- Ley 7 de 1991 – Criterios generales para la regulación del comercio exterior.
Creación del Ministerio de Comercio Exterior, del Banco de Comercio Exterior y del Fondo de Modernización Económica: Por la cual se dictan normas generales a las cuales debe sujetarse el Gobierno Nacional para regular el comercio exterior del país, se crea el Ministerio de Comercio Exterior, se determina la composición y funciones del Consejo Superior de Comercio Exterior, se crean el Banco de Comercio Exterior y el Fondo de Modernización Económica, se confieren unas autorizaciones y se dictan otras disposiciones.
- Ley 9 de 1991 – Criterios generales para las regulaciones sobre cambios internacionales, inversión extranjera y comercio internacional del café: Por la cual se dictan normas generales a las que deberá sujetarse el Gobierno Nacional para regular los cambios internacionales y se adoptan medidas complementarias.
- Ley 790 de 2002: por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades extraordinarias al Presidente de la República.
- Artículo 4°. Fusión del Ministerio de Comercio Exterior y el Ministerio de Desarrollo Económico. Fusióname el Ministerio de Comercio Exterior y el Ministerio de Desarrollo Económico y confórmese el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. Los objetivos y funciones del Ministerio de Desarrollo y Comercio serán las establecidas para los ministerios fusionados. (LEGISCOMEX, 2019)

- Decreto 390 del 07 de Marzo de 2016: Considerando que es necesario armonizar la regulación aduanera con los convenios internacionales, particularmente con las normas de la Comunidad Andina y el Convenio Internacional para la Simplificación y Armonización de los Regímenes Aduaneros - Convenio de Kyoto Revisado de la Organización Mundial de Aduanas.

Que como resultado de la revisión de política comercial del país ante la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), se recomendó la promulgación e implementación de una nueva regulación aduanera. Que se requiere compilar, modernizar, simplificar y adecuar la regulación aduanera a las mejores prácticas internacionales, para facilitar el comercio exterior y el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el país dentro de los acuerdos comerciales.

Que la Decisión 618 de 2005 de la Comunidad Andina dispone para los países miembros la necesidad de adecuar su normativa aduanera a los principios, normas y recomendaciones establecidos en el Anexo General del Protocolo de Enmienda del Convenio Internacional para la Simplificación y Armonización de los Regímenes Aduaneros - Convenio de Kyoto Revisado.

Que es propósito del Gobierno nacional avanzar en la sistematización de los procedimientos aduaneros. Que se requiere fortalecer los criterios de gestión de riesgo en el ejercicio del control aduanero, en orden a neutralizar las conductas de contrabando y lavado de activos, prevenir el riesgo ambiental y la violación de los derechos de propiedad

intelectual, defender la salud, garantizar la seguridad en fronteras y, en general, la seguridad de la cadena logística.

Que es necesario adecuar los procedimientos de control a la realidad del país y a las modernas tendencias del Derecho. Que el Comité de Asuntos Aduaneros, Arancelarios y de Comercio Exterior, en sesión 253 del 19 de febrero de 2013, recomendó la expedición de dicha regulación. Que, así mismo, el Consejo Superior de Comercio Exterior, en sesión del 1 de abril de 2013, consideró la propuesta de modificación a la regulación aduanera, como una estrategia más en la lucha contra el contrabando, y en sesión del 31 de marzo de 2014 recomendó su expedición.

Que en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011, el proyecto fue publicado en el sitio web de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en diversas oportunidades durante los años 2012, 2013, 2014 y 2015. (MINCIT, 2019)

- Decreto 1165 del 02 de Julio de 2019: Por la cual se dictan disposiciones relativas al régimen de aduanas en desarrollo de la Ley 1609 de 2013.

Considera que mediante Ley 1609 de 2013, el Congreso de la República, teniendo en cuenta su responsabilidad social y en procura de mantener la estabilidad jurídica nacional, dictó normas generales a las cuales debe sujetarse el Gobierno para modificar los aranceles, tarifas y demás disposiciones concernientes al Régimen de Aduanas. Que, en

desarrollo de dicha Ley, mediante el Decreto 390 de 2016, el Gobierno nacional estableció una nueva regulación aduanera con el ánimo de armonizarla con los convenios internacionales, particularmente con las normas de la Comunidad Andina y el Convenio Internacional para la Simplificación y Armonización de los Regímenes Aduaneros - Convenio de Kyoto revisado de la Organización Mundial de Aduanas, incorporando las mejores prácticas internacionales, para facilitar el comercio exterior y el cumplimiento de los compromisos adquiridos por el país dentro de los acuerdos comerciales.

Que mediante el mencionado decreto el Gobierno nacional promueve el fortalecimiento de los criterios de gestión de riesgo en el ejercicio del control aduanero, en orden a neutralizar las conductas de contrabando y lavado de activos, prevenir el riesgo ambiental y la violación de los derechos de propiedad intelectual, defender la salud, garantizar la seguridad en fronteras y, en general, la seguridad de la cadena logística.

Que el Decreto 390 de 2016 dispuso la aplicación escalonada de su articulado, atendiendo lo previsto por el numeral 3 del artículo 5 de la Ley 1609 de 2013. Que la aplicación escalonada, ha implicado tener vigentes una diversidad de normas previstas en los Decretos 2685 de 1999, 390 de 2016, 2147 de 2016, 349 de 2018 y 659 de 2018, junto con sus respectivas resoluciones reglamentarias, y ha dificultado la correcta y efectiva aplicación de la normatividad por parte de los usuarios aduaneros, y los operadores administrativos y jurídicos en general.

Que la ley marco de aduanas, en los numerales 1 y 2 de su artículo 5, fijó los criterios generales que deben observar los decretos que expida el Gobierno nacional con

ocasión de su desarrollo, dentro de los cuales se encuentra, el de responsabilidad social de los funcionarios públicos y los Operadores de Comercio Exterior, con el fin de prevenir, evitar y controlar conductas que sean contrarias al leal y correcto desempeño de las funciones aduaneras y demás obligaciones conexas a las mismas.

Que también constituye criterio general consagrado por la ley marco de aduanas, conforme lo dispone el numeral 5 del artículo 5, el de dotar a la normatividad que se expida, de los elementos de seguridad jurídica, con el propósito de evitar la dispersión y proliferación normativa. Que, por lo anteriormente expuesto, con el propósito de otorgar seguridad, estabilidad, certeza jurídica y facilitar la logística de las operaciones de comercio exterior, a continuación se dictan disposiciones en desarrollo de la Ley Marco de Aduanas 1609 de 2013.

Que el Comité de Asuntos Aduaneros, Arancelarios y de Comercio Exterior, en sesión del 19 de diciembre de 2018, recomendó la expedición del presente Decreto. Que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo se encuentra adoptando medidas para modernizar la aplicación de los Sistemas Especiales de Importación - Exportación de que trata el Decreto Ley 444 de 1967, y con ocasión de la implementación de estas nuevas políticas se hace necesario realizar ajustes a las disposiciones aduaneras relacionadas con esta materia en el presente Que en cumplimiento de lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 y en el Decreto 1081 de 2015 modificado por el Decreto 270 de 2017, El proyecto de decreto fue publicado en el sitio web del Ministerio de Hacienda y Crédito Público entre el 09 y el 23 de octubre de 2018.

Que, con ocasión a los comentarios recibidos por el sector privado, agremiaciones y dependencias de la entidad, se hizo necesario realizar ajustes adicionales al proyecto, para otorgar mayor claridad y facilitar las operaciones de comercio exterior actuales y futuras. (ANALDEX, 2019)

Mediante el Decreto 1165 el Gobierno nacional promueve el fortalecimiento de los criterios de gestión de riesgo en el ejercicio del control aduanero, en orden de neutralizar las conductas de contrabando y lavado de activos, prevenir el riesgo ambiental y la violación de los derechos de propiedad intelectual, defender la salud, garantizar la seguridad en fronteras y, en general, la seguridad de la cadena logística. (DIAN, 2019)

Algunos de los principales cambios del presente Decreto que empezó a regir desde el 3 de Agosto del presente año son:

- Incorporación de mecanismos para promover las importaciones relacionadas con la industria del cine y las actividades audiovisuales
- La creación de procedimientos aduaneros para un mejor manejo de las ayudas humanitarias en zonas de frontera
- Establece la figura de los puertos turísticos para promover el sector y la ampliación del cupo y de las cantidades en la modalidad de viajeros
- Aumenta de quince a 30 días el plazo para legalizar mercancías sin pago de sanción, además de permitir la salida de las mismas desde la zona franca en la

que se encuentran al resto del mundo bajo la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes

- Elimina lo relativo a las vigencias escalonadas, la totalidad de su articulado entrará a regir en los 30 días siguientes a su publicación. Así se da cumplimiento al compromiso asumido con los usuarios de comercio exterior en agosto de 2018
- Incluye los procedimientos aduaneros (procesos de importación y exportación) solicitados por el Ministerio de Comercio, Industria y Comercio necesarios para dar operatividad a los instrumentos de promoción al comercio exterior
- Establece las modalidades aplicables, tendientes a materializar los beneficios para el Plan Vallejo y las comercializadoras internacionales, del no pago de los gravámenes arancelarios o del IVA en la importación y para facilitar los procesos de exportación
- En zonas francas contiene todas las operaciones de comercio exterior de bienes: importación, exportación, tránsito aduanero, operaciones costa afuera y procesos de traslado de bienes entre los usuarios de las zonas francas
- Acoge lo solicitado por la Asociación Nacional de Comercio Exterior Analdex, sobre viabilizar el cabotaje para algunas operaciones de exportación desde las zonas francas cuando su salida se produzca por vía marítima o aérea.

(ACTUALICESE, 2019)

- Ley 1609 de 2013: Por la cual el Congreso de la República, teniendo en cuenta su responsabilidad social y en procura de mantener la estabilidad jurídica

nacional, dictó normas generales a las cuales debe sujetarse el Gobierno para modificar los aranceles, tarifas y demás disposiciones concernientes al Régimen de Aduanas. (DIAN, 2019)

MARCO CONCEPTUAL

1. Aduana:

La Aduana es una antigua institución, cuyo nacimiento en la Historia aparece vinculado con el ejercicio del control del tráfico externo y de la potestad tributaria respecto de las mercaderías que atraviesan las fronteras de la jurisdicción de que se trate (ciudad estado, reino, imperio). La Aduana considerada institucionalmente aparece desde sus orígenes como una oficina donde se efectuaban esos registros y se percibían los tributos que gravaban la entrada y la salida de las mercaderías.

Las aduanas se manifiestan como los únicos lugares habilitados por la autoridad para cruzar las fronteras del Estado de que se trate y adonde deben dirigirse imperativamente todos los que pretenden atravesarlas conduciendo mercaderías. Ubicadas en los puertos y en los caminos de tráfico comercial, constituyen verdaderas “puertas” de entrada y salida de las mercaderías.

Frente a la cantidad de funciones que le fueron asignadas, a fin de caracterizar con nitidez a la Aduana como institución, resulta necesario precisar cuál es su función esencial.

Se trata del control que se realiza sobre las mercaderías consideradas como objeto del tráfico internacional. (Basaldúa, 2010)

Aduana es el término genérico usado para designar al Servicio Gubernamental que es, específicamente, responsable de administrar la legislación relacionada con la importación y exportación de mercancías y para el cobro de los gravámenes por concepto de derecho e impuestos; el término se usa también para referirse a cualquier parte del Servicio de Aduanas o a sus oficinas principales o subsidiarias. (ALADI, 2019)

2. Agenciamiento Aduanero:

Es actividad 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 (Dra. Olga Lucía González Parra, 2010).

3. Abandono Legal:

Situación en que se encuentra una mercancía cuando, vencido el término de permanencia establecido para cada depósito, no ha sido reembarcada, no ha sido sometida a un régimen aduanero o no se ha modificado el régimen inicial, en los términos establecidos en este decreto (Decreto 390 Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016).

4. Abandono Voluntario:

Es el acto mediante el cual, quien tiene derecho a disponer de la mercancía, comunica a la autoridad aduanera que la deja a favor de la Nación en forma total o parcial, siempre y cuando el abandono sea aceptado por dicha autoridad. En este evento, el oferente deberá sufragar los gastos que el abandono ocasione, incluida la destrucción si fuere necesario (Decreto 390 Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016).

5. Aduana de Destino:

Es aquella donde finaliza una operación de tránsito (Decreto 390 Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016).

6. Aduana de Partida:

Es aquella donde se inicia una operación de tránsito (Decreto 390 Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016).

7. Aduana de Paso:

Es cualquier aduana por donde circulan mercancías en tránsito sin que se haya finalizado la operación de tránsito (Decreto 390 Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016).

8. Aforo:

Es la actuación que realiza la autoridad aduanera con el fin de verificar la naturaleza, descripción, estado, cantidad, peso y medida, así como el origen, valor y clasificación arancelaria de las mercancías, para la correcta determinación de los derechos e impuestos y cualquier otro recargo percibido por la aduana, y para asegurar el cumplimiento de la legislación aduanera y demás disposiciones, cuya aplicación o ejecución sean de competencia o responsabilidad de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Decreto 390 Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016).

9. Aprehensión:

Es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías, medios de transporte o unidades de carga, mientras la autoridad aduanera verifica su legal introducción, permanencia y circulación dentro del Territorio Aduanero Nacional, en los términos previstos en este decreto (Decreto 390 Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016).

10. Comercio Exterior:

El comercio exterior es la compra o venta de bienes y servicios que se realiza fuera de las fronteras geográficas de un país (en el exterior). Esto es, se transan productos en donde las partes interesadas se encuentran ubicadas en distintos países o regiones. El comercio exterior generalmente se encuentra sujeto a diversas normas tanto de control de

los productos (sanitarios, seguridad, etc), como de procedimientos (trámites burocráticos, registros, etc) y de tributación (impuestos, aranceles, etc).

El objetivo principal del comercio exterior es satisfacer la demanda de los consumidores aprovechando las ventajas comparativas que tiene cada país. El concepto que engloba el comercio exterior de todos los países es el de comercio internacional.

Es importante mencionar que el desarrollo del comercio exterior se produce gracias a que existe una liberalización comercial, además de una eliminación de prohibiciones y trabas fronterizas. A su vez, la política de aduanas y fletes así como la de impuestos al comercio exterior debe ser racional y prudente. Debe intentar fomentar la competencia del bien o servicio en el exterior y permitir que el país pueda recibir otras divisas diferentes. Todo ello, con la finalidad de que pueda importar bienes o servicios sin ningún tipo de política proteccionista.

(Roldán, 2019)

11. Cotización:

Una cotización es un documento contable en donde se detalla el precio de un bien o servicio para el proceso de compra o negociación. A este proceso también se le conoce como presupuesto, y es cuando un cliente pide a cierta empresa que le indique el valor de un pedido de mercancía.

Este documento informativo lo utiliza el área de compras de una empresa para entablar una negociación. Su importancia se da a nivel administrativo, debido a que una cotización permite la generación de informes que comparan los productos cotizados con los facturados. Si bien se determina como uno de los tipos de documentos contables, no quiere decir que este sea un ingreso, es decir no es un registro contable, ya que cuando un cliente solicita una cotización, este está en el derecho de decidir aceptar, modificar o rechazar, en ningún momento está obligado a pagar.

Si por el contrario, el cliente acepta dicha cotización, el empresario entra a pasar esa cotización a factura, para que el usuario continuara con el pago. (SIIGO, 2018)

12. Declaración Juramentada de Origen:

Declaración bajo juramento emitida por el productor que contiene información del proceso productivo, materiales, costos de producción y en general toda aquella información que permita establecer que la mercancía es originaria y que sirve como soporte para la expedición de una prueba de origen (Decreto 390 Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016).

13. Desaduanamiento:

El Desaduanamiento comprende todos los procedimientos y trámites realizados desde la presentación y aceptación de la Declaración Aduanera (nuevo concepto utilizado para referirse a la declaración de importación como se conoce bajo el actual Estatuto

Aduanero) hasta la obtención del levante, pago y retiro. Cabe resaltar que en el régimen actual, debe realizarse primero el pago antes del levante y el retiro.

El Desaduanamiento en la importación podrá ser abreviado, anticipado, normal o urgente. El Desaduanamiento abreviado permite la entrega de mercancías en el lugar de arribo con la presentación de una declaración simplificada (sin necesidad de declaración aduanera) por parte de un Operador Económico Autorizado (OEA) o un declarante reconocido como “de confianza”; el Desaduanamiento anticipado inicia con anterioridad a la llegada de la mercancía al TAN y se formaliza por medio de la presentación de una declaración aduanera anticipada (declaración de importación que se presenta con ocasión de un Desaduanamiento anticipado); el Desaduanamiento normal inicia cuando las mercancías ya se encuentran en el TAN; y el Desaduanamiento urgente permite la entrega directa de las mercancías al declarante, con la presentación de un formato de solicitud que será determinado por la DIAN. (Mafla, 2019)

14. Exportación:

Una exportación es básicamente todo bien y/o servicio legítimo que el país productor o emisor (el exportador) envíe como mercancía a un tercero (importador), para su compra o utilización.

Exportar bienes es situar en otro territorio aduanero (por ejemplo, otro país o zona franca) un producto o mercancía tangible o física. Según el artículo 3 del decreto 390 de 2016, la exportación es sencillamente la salida de mercancías del territorio aduanero

nacional cumpliendo con las formalidades aduaneras, incluida la salida a un depósito franco (zona internacional demarcada dentro de las instalaciones de los aeropuertos y de los puertos con operación internacional) y zonas francas. (ProColombia, 2018)

15. Importación:

Importación es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de zona franca industrial de bienes y servicios, al resto del territorio aduanero nacional. (UNIVERSIDAD ICESI, 2019)

Las importaciones son el transporte legítimo de bienes y servicios del extranjero, los cuales son adquiridos por un país para distribuirlos en el interior de este. Las importaciones pueden ser cualquier producto o servicio recibido dentro de la frontera de un Estado con propósitos comerciales.

Las importaciones permiten a los agentes económicos adquirir los productos que en su país no se produce, más baratos, o de mayor calidad, beneficiándolos como consumidores. La importación es cuando un país le compra productos a otro país. Al realizarse importaciones de productos más baratos, automáticamente se está liberando dinero para que los agentes ahorren, inviertan o gasten en nuevos productos, aumentando las herramientas para la producción y la riqueza de la población.

Pero por otro lado, las importaciones aumentan sobre la industria local del país importador. Las industrias de los países exportadores pueden tener mejores condiciones de producción más favorables o costos salariales menores, según algunos economistas, perjudicando la economía interna en su mercado laboral.

(Sullivan & Sheffrin, 2003)

16. Logística:

Definir la logística es posible que implique entrar en un debate, debido a que la literatura actual registra más de treinta definiciones sobre este término; algunas muy simples y otras mucho más complejas que apuntan a un concepto integrador, sistémico y racionalizados, fundamentalmente orientado a la satisfacción del cliente, con los costos mínimos, con la calidad requerida, en el tiempo requerido y en la cantidad y lugar especificadas por este.

El Council of Logistics Management Professionals (CLMP), define: “Logística es el proceso de planear, implementar y controlar efectiva y eficientemente el flujo y almacenamiento de bienes, servicios e información relacionada del punto de origen al punto de consumo con el propósito de cumplir los requisitos del cliente”.

Visto en otro contexto, la logística es la parte de la cadena de suministros que planifica, implementa y controla el flujo efectivo y eficiente; el almacenamiento de artículos y servicios y la información relacionada desde un punto de origen hasta un punto de destino con el objetivo de satisfacer a los clientes. Por esta razón, la logística se

convierte en uno de los factores más importantes de la competitividad, ya que puede decidir el éxito o el fracaso de la comercialización de un producto.

De acuerdo con este argumento, las actividades deberán ser planeadas, confeccionadas y monitorizadas bajo las reglas diseñadas por la empresa y en línea con los niveles de servicio al cliente que se hayan establecido, así como con otros objetivos fijados. (Ramírez, 2015)

17. Naviera:

La definición de naviera presentada por la revista de logística y transporte es la siguiente: “las navieras son compañías dedicadas al transporte de carga por vía marítima de puerto a puerto” (Revista de logística y transporte, 2015).

Las agencias navieras son los representantes del Armador en un puerto determinado, por ello su función primordial es la de representar a su cliente. El cual ha delegado en su persona las funciones que este no puede realizar por sí mismo, por motivos de imposibilidad, material de estar en cada puerto al cual arribe un buque bajo su administración.

A esta función que desempeña el Agente Naviero se le denomina “Agenciamiento” donde existe una relación entre el agente y el principal para resolver, en su nombre, ciertos actos que afectan los derechos del Principal y tareas que el mismo, delegue en el Agente para que éste las lleve a cabo ante terceros involucrados. (UNIVERSIDAD ICESI, 2016)

18. Puerto Marítimo:

Los puertos marítimos son importantes interfaces dentro de la cadena de suministros que conectan al transporte marítimo y terrestre con los componentes de distribución de carga como lo son la entrada de productos, mercancías y pasajeros a un país, así como también son la puerta de salida para todas las exportaciones hacia los mercados internacionales.

Los puertos son puntos de convergencia entre el interior y los sistemas de transporte costeros, lo que se define como el área de influencia interior del puerto. Esta función puede ser directa a través del acceso por carreteras, indirecta en la medida que la carga llegue a una terminal interina (por ejemplo, una estación de tren), o por medio de la consolidación del tráfico en un puerto regional y embarcados por cabotaje. Los puertos marítimos son puntos de distribución hacia el interior y el sistema de transporte costero, lo que se define como el área de influencia exterior del puerto. (Georgia Tech Panama, 2015)

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

Tomando como guía la Metodología de la Investigación por Roberto Sampieri donde expone de una manera clara la mejor forma de identificar y diferenciar el enfoque cuantitativo y cualitativo para direccionar la investigación por el mejor camino que lo lleve a la solución, se ha podido determinar que el presente proyecto se llevará a cabo mediante la metodología con enfoque cualitativo y exploratorio.

El enfoque cualitativo permite desarrollar preguntas e hipótesis en cada etapa de la investigación con el fin de recolectar datos y generar soluciones a través de su análisis. No está muy enfocado en la estadística ni en datos numéricos como si lo hace la metodología cuantitativa, por lo que está abierta a la posibilidad de un escenario más general con puntos objetivos y subjetivos según la posición y percepción del investigador, el cual puede cambiar su hipótesis o perfeccionarla cada vez que profundiza más en la problemática y datos que le ofrecen sus estudios.

Este tipo de enfoque es determinado mediante el contacto directo con los clientes de Transcointer y sus miembros. Por medio de entrevistas y conversaciones se puede llegar a identificar la percepción de los directivos y trabajadores de Transcointer respecto al desarrollo de la empresa, además de su opinión en cuanto al ambiente laboral. Así como también la percepción de los clientes respecto al servicio prestado y la atención que se le da a sus procesos. No se recurre a la estadística con tal de identificar algún tipo de fallo o porcentaje que permita conocer si en verdad es correcta la problemática que se ha planteado

desde el principio. Es el contacto mediante llamada telefónica, entrevistas y encuentros personales los que justifican la hipótesis planteada del presente proyecto.

Ahora bien, haciendo un análisis más profundo de la situación de la empresa con el cambio de su operación se puede determinar la principal problemática que atraviesa actualmente la empresa y con esto proponer una solución que pueda agilizar procesos en los que la empresa está involucrada. Además se pretende ofrecer una estrategia que permitirá administrar mejor el tiempo que se destina para atender a sus actuales clientes y el que se destina para contactar con futuros clientes interesados en realizar algún proceso de comercio exterior y que requiera algún servicio de logística internacional o agenciamiento aduanero.

3. DIAGNÓSTICO DE LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DE IMPORTACIÓN Y EXPORTACIÓN DE LA EMPRESA TRANSCOINTER SAS

Las conexiones y contactos que ha desarrollado Transcointer SAS a lo largo de su actividad han permitido que la agencia se empape en procesos de exportación e importación tanto vía aérea como marítima e incluso terrestre. Ahora bien, al tener la oportunidad de pertenecer a una empresa de este tipo ha generado un antes y un después en cuanto a los conocimientos académicos transformados y llevados a cabo en un escenario más real donde hasta el más mínimo error puede acarrear en mayores costos o incluso pérdidas.

Es de resaltar que al primer contacto por parte de los miembros de Transcointer, bien sea con actuales clientes o algunos nuevos curiosos que quieren saber más del tema, resulta ser muy satisfactorio ya que se ofrece un asesoramiento personalizado y profesional donde se hace de algo técnico y hasta tedioso, en un proceso sencillo pero de mucho interés y atención. La agencia comienza confirmando algunos datos con la empresa interesada en algún proceso de comercio exterior, entre estos esta la verificación del régimen en el que se encuentra el cliente, si se encuentra en simplificado debe hacer el proceso para pasarse a Régimen Común.

Se verifica que en la casilla 54 del RUT este activo el numeral 22 y 23 que pertenecen a exportación e importación respectivamente. También debe verificarse que dentro del objeto social de la Cámara de Comercio se indique que la empresa hace actividades de comercio exterior.

Ahora bien, cuando el cliente, si es nuevo, presenta interés y ya ha cumplido los anteriores requisitos debe proceder a realizar un registro con la Agencia de Aduanas y también en Puerto, en caso de que necesite realizar alguna operación por vía marítima.

Si se ha de llevar a cabo un proceso de importación o exportación, lo primero que solicita la agencia es una ficha técnica, donde contenga el tipo de mercancía, dimensiones, peso, valor y demás con tal de realizar la respectiva búsqueda de la Partida Arancelaria para revisar los requerimientos específicos para el ingreso de la mercancía o su salida del país, dependiendo del proceso. También se solicita esta información para realizar la respectiva cotización del costo de fletes y seguros, dependiendo del puerto utilizado y el destino. Después de ello se solicitan documentos como facturas y listas de empaque.

En caso de que sea una importación vía marítima debe hacerse un registro ante el VUCE de la agencia como Importador y se debe adquirir un Certificado Digital (puede ser GSE o Certicámara). La agencia debe poseer un poder firmado por el cliente para realizar el registro, se diligencia el registro en línea y luego aparecerá como aprobado. Se debe diligenciar el Formulario 01 del Banco de la República para la Canalización de importación de bienes. Se debe identificar el INCOTERM para determinar el lugar de entrega de la mercancía, quién contrata y paga el transporte y seguro internacional y nacional, etc. Si el valor de la mercancía excede los 5.000 USD se debe diligenciar la Declaración Andina de Valor. Se puede proceder a solicitar la Declaración de Importación. El resto del proceso incluye la liquidación de tributos aduaneros a través de la declaración de importación y con esto la liquidación del valor de la naviera para liberar el BL y documentos, cancelar valor

de bodegaje y puerto, además debe solicitarse la inspección en puerto y se debe generar planilla de ingreso al transportista para el levante y circulación.

Ahora bien, si la importación es aérea se realiza todo el procedimiento anterior hasta el registro ante el VUCE y el pago de la firma digital hasta la autorización para importar. Una vez envían la mercancía desde destino se solicita una Carta de Autorización en papel membrete de la empresa exportadora y se le envía a la aerolínea que realiza el transporte. Una vez se cuenta con todos los documentos se debe generar una licencia de importación el cual tiene un costo, y que debe cancelar el importador ante la DIAN, donde realiza el pago de los respectivos impuestos. También se genera un pago de Bodegaje el cual debe pagar el cliente, posterior a ello se coordina el transporte hacia el lugar del importador.

En cuanto a las exportaciones, las aéreas son las más comunes, sin embargo también se han llevado a cabo algunas operaciones marítimas cuando algunos clientes exportan gran cantidad y prefieren un medio más económico. Al igual que en las importaciones, se verifica que el cliente pertenezca al Régimen Común, además que tengan la casilla 54 activa en el numeral 22 y 23 correspondiente a Exportador e Importador. Debe realizarse con la agencia de aduanas y puerto en caso de que sea una operación marítima.

En ambos casos, bien sea aérea o marítima, se debe solicitar factura, lista de empaque y ficha técnica para identificar la Partida Arancelaria y poder determinar los impuestos y vistos buenos necesarios para exportar. Debe realizarse el registro ante el VUCE como exportador, donde se debe diligenciar información del producto, la empresa

plataforma del VUCE firmado, por este motivo debe adquirirse el certificado digital (GSE-Certicámara) para así firmar el radicado y posterior a ello debe aparecer Autorizado para Exportar en el VUCE. En caso de que el destino exija Certificado de Origen, el cliente debe realizar un Autorización mediante la página de la DIAN y diligenciar el Formulario 02. La Autorización le permite a la Agencia realizar Certificados y Declaraciones Juramentadas, y con el Formulario 02 se puede realizar el Criterio de Origen. Además se debe realizar la Solicitud de Certificado de Circulación de Mercancías y la Declaración del Exportador que debe ser firmado por parte del exportador.

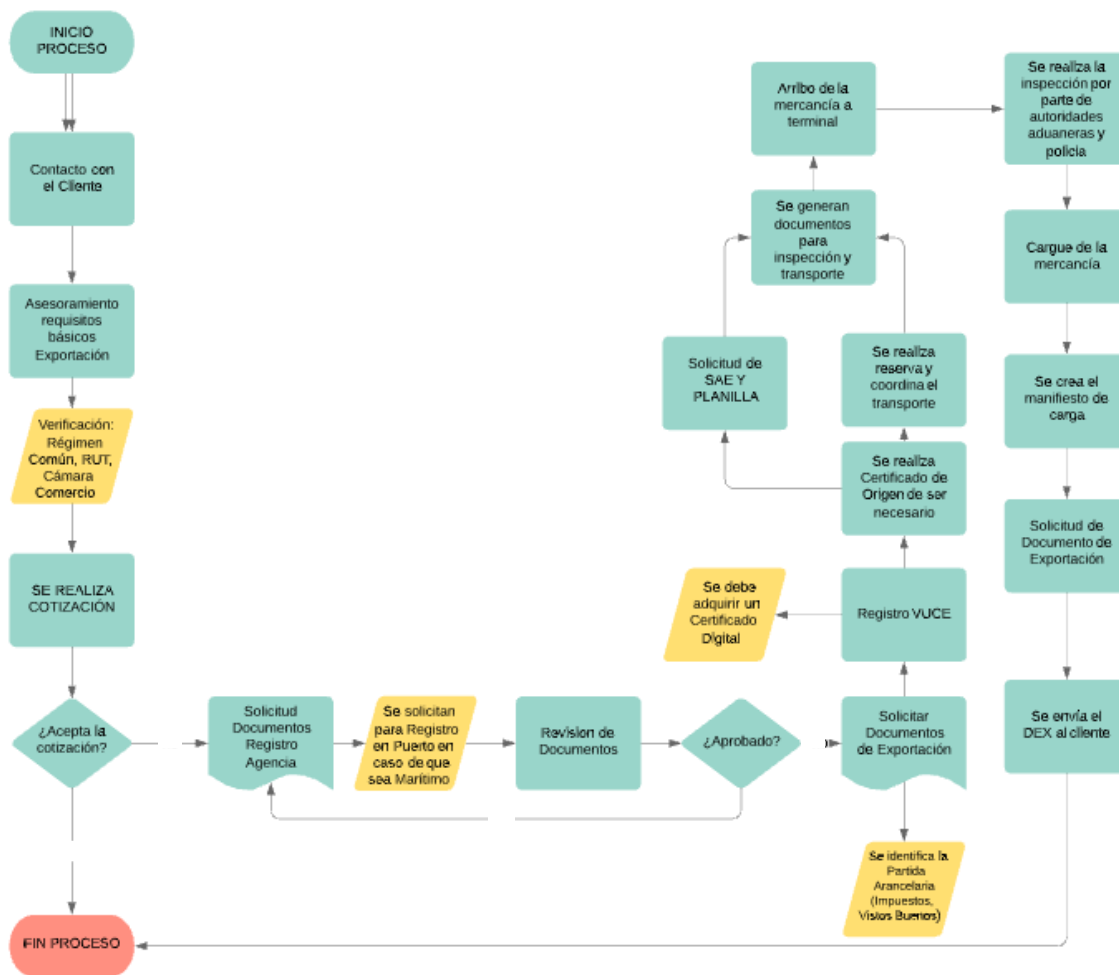
Con Criterios, Facturas y Circulación de Mercancías diligenciadas puede procederse a realizar el Certificado de Origen el cual debe reclamarse en la DIAN. En el caso de las exportaciones aéreas se debe realizar SAE (Solicitud Autorización Embarque) y Planilla de Traslado y realizar Reserva en Aerolínea, realizar Cartas de Responsabilidad que incluye la Carta dirigida a Policía Antinarcóticos y al Aeropuerto. Se coordina la recogida de la mercancía para subirla a aeropuerto, donde se debe presentar los documentos ya mencionados. En el aeropuerto pueden realizar Inspección, que puede ser de tres tipos: Documental, Física y No Intrusiva. La documental es de los documentos que acompañan a la mercancía y hacen descripción de ella, la física es cuando abren el embalaje y revisan toda la mercancía. La No Intrusiva es cuando se pasa la mercancía por Scanner. Posterior a esto se genera el Air Waybill y se entrega los documentos que irán con la mercancía para que sean enviados al cliente en el exterior que los usará para su nacionalización. Se realiza el despacho y se realiza la Declaración de Exportación.

En el caso de las exportaciones marítimas se debe realizar reserva con la Línea Marítima o Consolidadora que se encargará del transporte internacional. Con esta reserva se puede ingresar a Puerto para realizar la entrega de documentos, pesaje, almacenamiento, inspección y cargue a buque para su posterior despacho.

Por otra parte, la Agencia también realiza algunas exportaciones terrestres, las cuáles por lo general son exportaciones del sector de aceros y metalmecánica con destino hacia Ecuador, por lo que el despacho se realiza por Ipiales. En este caso el proceso es más sencillo, se realiza el registro del usuario con la agencia en Ipiales que tiene conexión con Transcointer SAS. Después se solicitan Factura, Lista de Empaque y Certificado de Origen que debe estar diligenciado con el acuerdo que tiene Colombia con Ecuador y se envían tanto a la Agencia en Ipiales como a la Agencia del Cliente en Ecuador. Se debe informar a la Agencia en Ipiales y la Agencia del Exterior el día en que se realiza el despacho hacia Ipiales. Se debe informar el cruce de Frontera tanto al Exportador como al importador y su Agencia en Ecuador. Por último se solicita el DEX al Agente de Ipiales para enviarlo al exportador.

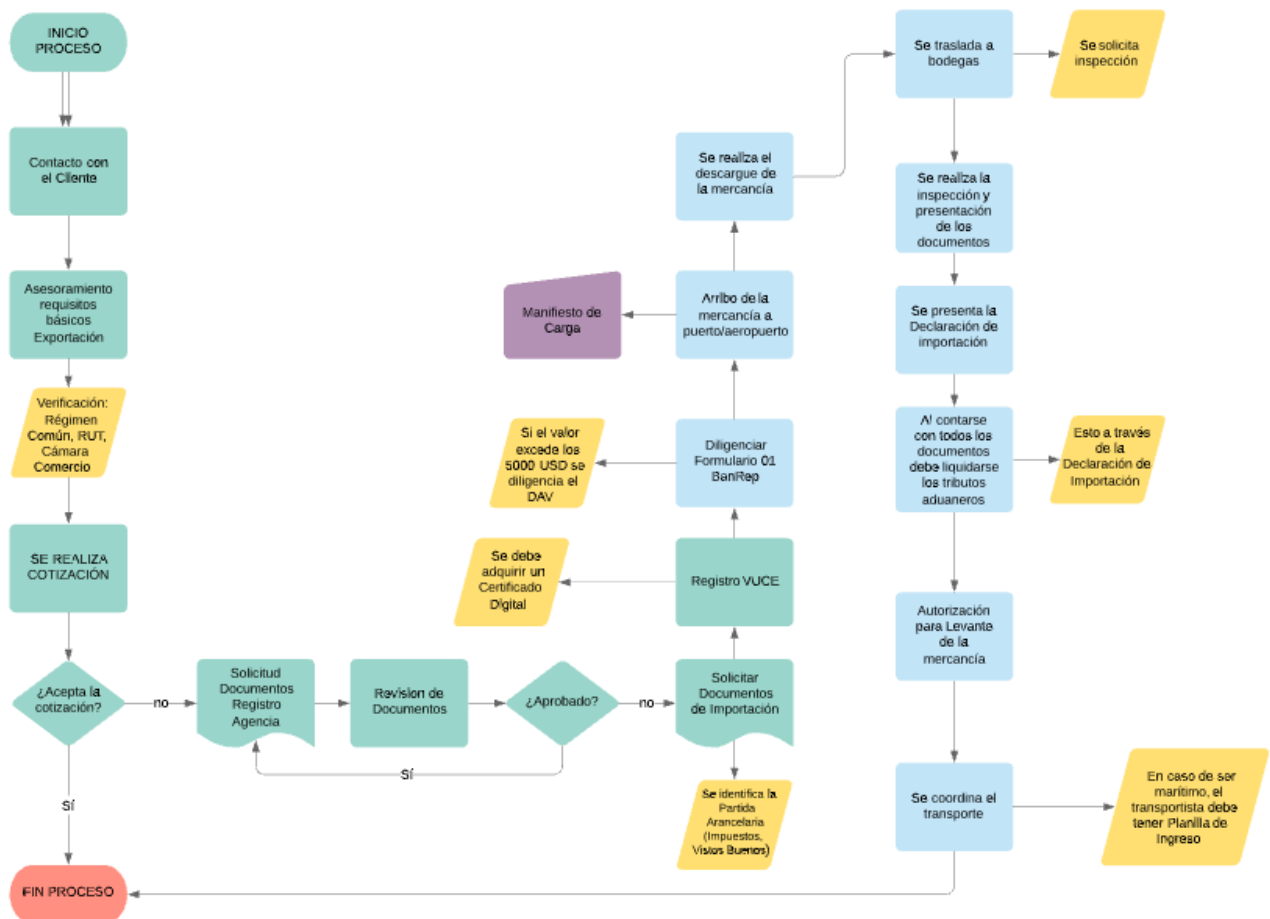
A continuación se presentará de manera general mediante unos diagramas de flujo, los procesos anteriormente descritos correspondientes a la secuencia llevada a cabo en una exportación e importación. En cada diagrama se presentan los procesos generales que incluyen cada exportación o importación en cada una de las modalidades trabajadas por la Agencia (marítima, aérea y terrestre).

Ilustración 3 Proceso Exportación



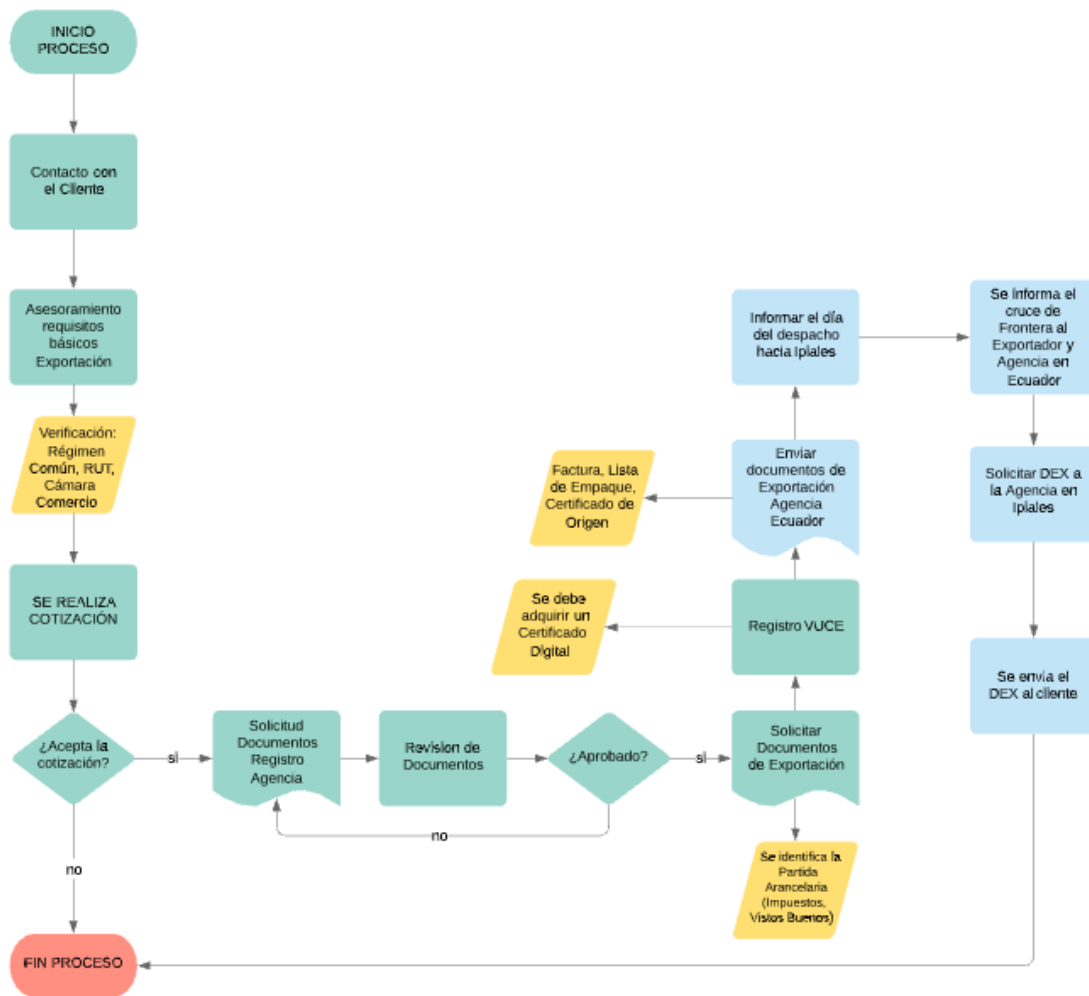
Fuente: Propia – Proceso Exportación (2019)

Ilustración 4 Proceso Importación



Fuente: Propia – Proceso Importación (2019)

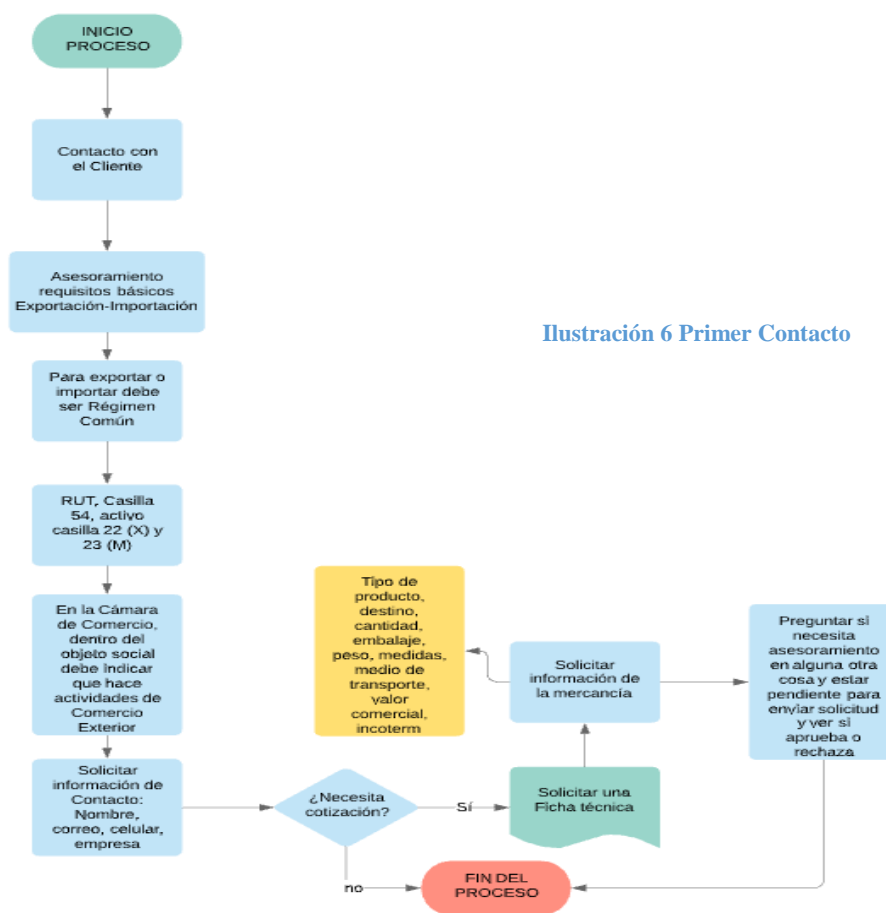
Ilustración 5 Proceso Exportación Terrestre



Fuente: Propia – Proceso Exportación Terrestre (2019)

Para la elaboración y organización de esta información ha sido necesario consultar los procesos descritos por la Cámara de Comercio para exportar e importar, además de las cartillas y formatos ofrecidos por Procolombia donde expone un paso a paso de lo necesario. De igual forma fue relevante la información ofrecida por Transcointer SAS donde ofrece de manera más real y detallada lo que se requiere para cada uno de estos procesos.

De igual modo, el diagrama que se presenta a continuación expone una secuencia de pasos que se llevan a cabo desde el primer contacto, bien sea con la llamada de algún interesado en cotizar o solo consultar, o también la llamada a algún listado de posibles clientes. Se realiza lo que ya se ha mostrado en los procesos anteriormente descritos, se determina el régimen al cuál hace parte el usuario, se verifica datos en su RUT y Cámara de Comercio. Posterior a esto se realizará una cotización según lo solicitado por el cliente, de ser así se solicitará información sobre la mercancía, como: valor comercial, medidas, origen, destino, peso y demás. En caso de aceptación se procederá a realizar el registro con agencia de aduanas y demás pasos descritos en los procesos de exportación e importación.



Fuente: Propia - Proceso Primer Contacto Cliente (2019)

Cabe mencionar, que entre los servicios que ofrece la agencia se encuentra la paquetería y servicio de Courier, esto significa el envío de documentos o paquetes que dependiendo de sus dimensiones y valor comercial tiene reducciones de costos en cuanto al trámite aduanero. Si se trata de mercancía, esta debe ir acompañada de factura comercial, RUC o DNI de consignatario y documento de quien envía, además debe informarse con anticipación si va con Certificado de Origen. La mercancía no puede superar los 2.000 USD, o de lo contrario deberá realizarse como una exportación normal y deberá hacerse mediante una Agencia Aduanera.

En cuanto a las Muestras sin valor comercial, en la factura debe especificar “MUESTRA SIN VALOR COMERCIAL”, además debe especificar “Valor a efectos Estadísticos de Aduana”. En cuanto a las muestras sin valor comercial solo se aceptan 4 unidades por artículo, por ejemplo: camisas del mismo color y medidas, zapatos del mismo color y medidas.

Ahora bien, ya habiendo descrito cada uno de los procesos de los servicios ofrecidos por parte de Transcointer SAS cabe mencionar algunos inconvenientes y falencias encontradas tanto en el paso a paso de cada operación, como también en la prestación del servicio.

En cuanto a falencias que se pueden identificar en lo que compete a los procesos de importación y exportación, además de la prestación de servicios corresponden a:

- Falta de comunicación por parte de los miembros de la Agencia. En algunas ocasiones los clientes han expresado su descontento por tener que repetir

información, es decir, un miembro de Transcointer se pone en contacto con el usuario para solicitar cierta información, y al instante otro miembro de la Agencia realiza una llamada para preguntar lo mismo. Hace falta comunicar mejor los procesos pendientes y los que ya se han realizado.

- Si bien, la empresa realiza un análisis inicial para determinar si la empresa puede importar o exportar, hace falta mayor acompañamiento y resolución de dudas durante este proceso, ya que al ocuparse en una operación en desarrollo se puede dejar de lado un cliente y su percepción respecto al servicio puede ser algo negativo.
- Al momento de realizar cotizaciones, bien sea de un cliente de la agencia o de un usuario que ha llamado solo para preguntar, se toman sus datos pero el tiempo de respuesta es demorado. Es importante reconocer que muchos de las empresas que solicitan una cotización lo requieren de manera urgente o en poco tiempo esperan respuesta, mientras que la información se puede estar dando una semana después. En esto también influye mucho los tiempos de respuesta de los transportistas, ya que esperando conocer sus precios, además de seguros y otras especificaciones puede pasarse varios días sin respuesta, por lo que es necesario estar llamando y recordando sobre la información solicitada.
- Al igual que las cotizaciones, en la solicitud de los documentos y recepción de ellos se toma mucho tiempo. Esto también influye por parte de los clientes ya que envían de a poco los documentos y no se puede realizar el registro hasta contar con todos los solicitados. Además la revisión debe realizarse en menor tiempo para un registro más rápido.

- En cuanto a la Solicitud de SAE y Planilla se presenta demora y cruce de información ya que se pide una vez pero se pierde la información o la petición y debe volver a solicitarse. Además en algunas ocasiones se solicita sobre el tiempo, por lo que también puede generar problemas y retrasos en el despacho de la mercancía hasta que no se presenten estos documentos.
- En el área comercial, aunque se ha mejorado la atención para atender llamadas y nuevos clientes aún no se le ha desarrollado de la mejor manera. Esto quiere decir que no se cuenta como tal con un control para la recepción de clientes y sus datos. Además es de resaltar que al contactar a muchos de estos usuarios es complicada la comunicación ya que al no presentar interés inmediato en las operaciones de comercio exterior se toma como un rotundo NO. Debería mejorarse la atención brindada a los posibles clientes para instruirlos, capacitarlos y acompañarlos en cada paso, pretendiendo que así conserven el contacto de Transcointer SAS, la agencia que los asesoró y que estaría allí para lo necesario en el desarrollo de sus operaciones.
- En el área operativa se ha evidenciado de igual forma la ausencia de un manual o guía que permita a cada miembro de la agencia estar al tanto del proceso de cada operación que esta realiza. Los nuevos practicantes van adquiriendo la experiencia y encontrando el ritmo de cada proceso a lo largo de su operación, sin embargo, es claro que al principio pueden sentirse a la deriva por la falta de información que los direcciona en su desempeño en la empresa. Además es necesario que cada miembro de la agencia este pendiente de cada operación y cómo continuarla en caso de que el encargado directo deba ausentarse, es decir,

cada auxiliar, incluso los involucrados en el área contable deben llevar seguimiento a cada operación y saber cuál será el siguiente paso a seguir.

4. ESTRATEGIAS DE MEJORA SOBRE LOS PROCESOS QUE GENEREN CUELLO DE BOTELLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO COMO AGENTE ADUANERO EN UNA IMPORTACIÓN-EXPORTACIÓN

Durante el tiempo laborado en la agencia y con las conversaciones y entrevistas con los miembros y actuales clientes de Transcointer SAS se ha podido identificar el principal obstáculo en la mejora en cuanto a la prestación del servicio. La falta de información por parte de los clientes sobre los requerimientos para procesos como la exportación e importación ha generado retrasos en estos mismos, mientras que un cliente bien informado y capacitado en lo necesario para cada proceso se traduce en labores más eficaces y ágiles que resulta en reducción de tiempo y posiblemente costos.

Cabe resaltar que la actual administración está llevando a cabo un trabajo arduo en el área comercial con el fin de captar más clientes que estén interesados en procesos de comercio exterior, además de ofrecer capacitaciones o asesorías gratuitas con el fin de apoyar desde cero a las empresas que piensen en un futuro exportar o importar. Así mismo, dichas capacitaciones se están ofreciendo a los actuales clientes con tal de atenderles en cada inquietud respecto a sus operaciones. Además, la asesoría se realiza con la intención de que al contar con un cliente al tanto de los procesos necesarios para exportar o importar, esté más inmerso en dicha operación y esté siempre activo para hallar soluciones a posibles contratiempos.

Ahora bien, teniendo en cuenta la necesidad de informar al cliente, además de la mejora en la prestación del servicio por parte de la agencia con las asesorías y capacitaciones que ofrece para lograr la satisfacción de sus usuarios y con esto su

fidelización, así como para atraer a interesados en operaciones de comercio exterior, se pretende realizar un apoyo visual para la presentación del servicio y su procedimiento en cada asesoría y acompañamiento.

El apoyo visual que se quiere desarrollar consiste en unas cartillas que compilan información relevante para el registro con la Agencia de Aduanas, además de documentos requeridos para el registro con puerto. Además de ellos contendrá diagramas que expliquen de manera general los procesos inmersos en una exportación e importación para luego ser explicados de manera más detallada. Con este material, la agencia podrá presentar también su catálogo de servicios, mejorar su asesoría y capacitaciones para demostrar a sus actuales y futuros clientes que Transcointer SAS los acompaña en cada paso. Además que los procesos que se lleven a cabo se realizaran con la mejor disposición, eficiencia y transparencia para asegurar su buen desarrollo.

Tabla 1 Estrategia Cartilla de Procesos

| | |
|-------------------|---|
| ESTRATEGIA | Cartilla de Apoyo para la Agencia Transcointer SAS y sus Clientes para Identificar Documentación y Procesos para Operaciones de Comercio Exterior. |
| FALENCIAS | 1. La desinformación por parte de los clientes respecto a los documentos y procesos de cada operación, y el tiempo que toma cada uno de estos genera retrasos en su buen desarrollo. Esto suele verse comúnmente en que los clientes notifican de algún despacho con tres días de anticipación, |

cuanto debe hacer con un tiempo promedio entre 10 a 20 días incluso. Esto debido a que debe contarse con documentos listos, tales como: facturas, listas de empaque, criterios y certificados de ser necesarios, cartas para la policía antinarcoáticos, SAE y planilla de traslado y demás. Además es común que los clientes pretendan realizar algún despacho el día siguiente a su notificación, debido también a que es el plazo que le ha dado quien compra la mercancía, pero primero debe realizarse una reserva, bien sea con aerolínea o línea naviera o consolidadora, después de ello debe realizarse el transporte de la mercancía e inspección. Por esta razón debe notificarse con la adecuada anticipación para que cada proceso se realice en los tiempos acordados hasta cumplir con el plazo pactado.

2. La falta de una guía visual en la agencia hace que algún nuevo miembro o practicante pueda adaptarse rápidamente a su labor, si bien, esta adaptación depende de la velocidad con que el nuevo miembro aprende, una cartilla o manual puede reducir ese tiempo para la asimilación de cada operación y los procesos que trae consigo.
3. En algunas ocasiones, por fuerza mayor, el encargado de alguna operación en proceso puede llegar a ausentarse, es decir, que alguno de los miembros de la agencia que se

encuentre presente en el sitio de trabajo debe estar al pendiente de este proceso y saber el paso a seguir y la capacidad para ofrecer soluciones a cualquier inconsistencia que se pueda presentar. Sin embargo, la falta de una cartilla que indique una guía sobre los procesos en cada operación dirigida por la agencia puede limitar a la empresa a que si el encargado directo no se encuentra, la operación puede estancarse o tomar más tiempo del debido, y este tiempo se traduce en ocasiones como más costos.

SOLUCIONES

1. Como se ha identificado que una de los posibles causantes de retrasos e inconvenientes en cada operación es la desinformación o falta de conocimiento por parte de los clientes sobre los procesos llevados a cabo, la cartilla ofrece un apoyo visual a la agencia a la hora de capacitar a sus clientes y asesorar a los interesados en realizar alguna operación de comercio exterior. Un cliente capacitado y consciente de los documentos necesarios para cada operación, desde los documentos para registrarse en la agencia, hasta los requeridos para algún despacho o nacionalización, además de conocer los tiempos estimados que puede tomar cada operación estará preparado para realizar las notificaciones pertinentes con anticipación, a realizar el registro y cotización con tiempo para así continuar

con el proceso de exportación o importación satisfactoriamente.

2. La cartilla no solo capacitará a los clientes sino también a los nuevos miembros que lleguen a ser parte de la agencia. Con esta guía el tiempo de adaptación por parte de un nuevo practicante o empleado de la empresa Transcointer se puede reducir, ya que al ser capacitado al comienzo de su labor podrá desenvolverse pronto en cada operación. Si bien, cada proceso es especial y puede que algunos presenten más inconvenientes que otros, esto se podrá solventar en el transcurso de la experiencia adquirida con las bases en los conocimientos previos, tanto generales y específicos que trae cada miembro, así como también del conocimiento brindado en la cartilla suministrada.
3. Al capacitar a cada miembro, se creará consciencia al demostrar la necesidad de estar pendiente en cada proceso y operación en desarrollo, desde el registro, cotización hasta el envío de la Declaración del Exportador o Importador según corresponda. La ausencia del encargado directo de la operación no tiene por qué detener el buen funcionamiento de este, porque un miembro podrá encargarse de este, con la información suministrada por el encargado directo y los conocimientos brindados en la cartilla sobre el paso a seguir

| | |
|-------------------------|---|
| | en la operación en cuestión. |
| DESARROLLADO POR | Ariel Ricardo Flórez Carranza Estudiante Negocios Internacionales, Octavo Semestre, Practica Empresarial Auxiliar Operativo, Transcointer SAS |
| TIEMPO EMPLEADO | El desarrollo de la cartilla ha tomado 4 meses aproximadamente, desde el análisis del sector al que corresponde la agencia, además de los sectores que este atiende. De igual forma el análisis y diagnóstico de las operaciones que Transcointer SAS lleva a cabo, identificación de falencias, para así ofrecer una estrategia que consiste en un apoyo visual para la capacitación de los miembros de la agencia y sus clientes. |
| PRESUPUESTO | 80.000 COP |

5. MANUAL PARA LOS CLIENTES PARA TENER CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS Y DOCUMENTOS PARA REALIZAR UNA EXPORTACIÓN Y/O IMPORTACIÓN.

Teniendo en cuenta lo desarrollado en los dos primeros objetivos, tras realizar un diagnóstico de las operaciones trabajadas por la agencia, que incluye procesos de importación y exportación, que trae consigo los trámites aduaneros como el transporte nacional e internacional de mercancía. Además de identificar las fallencias que pueden generar retrasos en cada operación desde el primer contacto con el cliente hasta el final de cada proceso.

Los inconvenientes destacables durante toda la operación se puede mencionar la falta de planeación al tratar de contactar con nuevos clientes, ya que si bien, la agencia está trabajando en ofrecer capacitaciones para atraer clientes y mejorar el servicio a sus actuales usuarios, requieren de una mejor organización en la información que se ha de presentar. Esto trae consigo la falsa idea en los clientes de que un proceso, bien sea importación o exportación se realiza de un día para otro. Por esta errada percepción se presentan contratiempos en las operaciones, al igual que opiniones negativas respecto a la prestación del servicio por parte de la agencia.

Sin embargo, como se ha propuesto, la estrategia que involucra el desarrollo de un cliente capacitado y mejor informado puede evitar no solo contratiempos sino comentarios negativos respecto al servicio prestado. El cliente desinformado cree que tras aceptar una cotización es tener todo listo para un despacho o nacionalización, pero un usuario bien informado está consciente que deberá realizar cotizaciones con la agencia con tiempo de

anticipación a la operación a realizar, esto debido al tiempo que puede tomar realizar un registro, esperar respuesta de las consolidadoras, líneas marítimas o aerolíneas, además la preparación de la mercancía y documentos a presentar en puerto o aeropuerto para un despacho o nacionalización correctamente.

A continuación se expondrá la cartilla propuesta en este tercer objetivo para uso de la agencia Transcointer SAS en la presentación y capacitación tanto de sus actuales usuarios como de futuros clientes. (Ver en los anexos)

6. CONCLUSIONES

El trabajo desarrollado en la agencia Transcointer SAS ha permitido que los conocimientos académicos aprendidos durante estos años, tomen forma en situaciones reales donde pueden presentarse inconvenientes y contratiempos que pueden resultar en otros costos que debe acarrearse el cliente que realiza la operación. La empresa se ha empeñado en desarrollar un servicio completo desde los trámites aduaneros y coordinar los diversos transportes necesarios hasta el acompañamiento del cliente a lo largo de la operación.

Conforme al primero objetivo, tras el diagnóstico realizado respecto a sus operaciones se puede identificar que a la hora de contactar con nuevos usuarios se encuentra un inconveniente, este es: el rechazo repentino a la oferta del servicio. Generalmente si algún productor no está actualmente realizando una operación de comercio exterior, no le interesa aprender respecto al tema. Esto presenta un gran reto pero además una gran oportunidad para que la empresa de esta forma tome la responsabilidad de desarrollar un área comercial en concreto para la captación y acompañamiento a sus clientes actuales y a los interesados en alguna operación.

De igual forma se ha identificado que la cultura es un factor importante en las operaciones. El negociador colombiano tiende a ser testarudo y desconfiado, esto se ha evidenciado en algunos casos donde el exportador no realiza el despacho de la mercancía hasta que no se refleje el pago en su cuenta, pago que puede aparecer reflejado incluso después de tres días. Ahora bien, esta acción solo puede generar una reacción, y es que esos

mismos que ponen barreras a sus propias operaciones respecto al pago u otras demandas terminan sorprendiéndose cuando no les vuelven a solicitar mercancía, es decir, como consecuencia de su actitud termina en la pérdida del cliente.

Tras el diagnóstico se pudo reconocer que existen casos en que un cliente solicita a la agencia todos los trámites necesarios, dos o tres días antes de despachar, es decir, no dimensionan los tiempos que acarrearán la operación. Esto debido a la falta de un fortalecimiento en las estrategias comerciales para la capacitación del cliente.

Siguiendo con el objetivo dos, el planteamiento de una estrategia de mejora al área comercial y operativa se ha propuesto capacitar y asesorar mejor al cliente. Un usuario que está consciente de los tiempos que acarrearán cada operación, además de la documentación en cada trámite y costos de cada proceso, será un cliente que notifica con anticipación la operación que va a realizar, y será el mismo que estará más abierto para proponer soluciones a posibles inconvenientes o contratiempos para completar satisfactoriamente su proceso de exportación o importación.

De igual forma la capacitación a sus mismos miembros es importante para que no se presenten contratiempos debido a la ausencia del encargado directo de cierta operación. En caso de ausencia debe haber alguien quien pueda reemplazarlo, que tenga conocimiento respecto a la operación en desarrollo, el proceso en el que se encuentra y el paso que debe seguirse.

Ahora bien, tras el tercer objetivo que es el desarrollo de la estrategia, la realización de una guía que sirva de apoyo visual para sus clientes y miembros, la empresa se muestra optimista en la adopción de esta cartilla en sus capacitaciones, tanto de clientes como de nuevos miembros y trabajadores.

Es evidente que si bien la agencia Transcointer SAS está trabajando en la asesoría de sus clientes y en los que pueden llegar a serlo, aún necesita mayor fuerza que permita dar un mejor servicio que procure fidelizar a sus usuarios y tener una mayor captación de interesados en futuras operaciones de comercio exterior.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda reforzar las estrategias comerciales con el fin de poder captar nuevos clientes y fidelizar los actuales que han permitido un aumento de la participación de la agencia en el mercado.
2. Se recomienda realizar alianzas estratégicas con proveedores de servicios de transporte internacional o trámites aduaneros que permitan a su vez una mejor labor por parte de Transcointer SAS.
3. Se recomienda realizar un análisis más detallado del sector y la competencia, que de por si van en aumento, no solo por agencias con más de dos décadas en el mercado sino también las que han estado surgiendo, con el fin de mejorar el servicio prestado a sus clientes y reforzando su propuesta en la creación de valor.
4. Se recomienda fortalecer la trazabilidad en cada etapa de cada operación para evitar contratiempos desde el registro de un cliente con la agencia, hasta la generación de documentos finales como declaración de exportación o importación, además del transporte de mercancía a su destino final.
5. Se recomienda realizar un análisis detallado del enfoque y objetivos como organización con el fin de direccionar a la empresa hacia una meta que le permita generar mayor competitividad y dirigir sus esfuerzos en su realización.
6. Se recomienda continuar y reforzar la labor de capacitación y asesoramiento hacia los clientes con el fin de desarrollar consciencia sobre los tiempos y procesos que conllevan cada operación.

REFERENCIAS

- ACTUALICESE. (15 de 09 de 2019). *Decreto 1165 de 2019*. Recuperado el 02 de Agosto de 2019, de <https://actualicese.com/decreto-1165-de-2019-nueva-normativa-aduanera-que-comenzara-a-regir-en-agosto/>
- ALADI. (15 de 09 de 2019). *Términos Aduaneros de ALADI*. Obtenido de <https://www.aduanas.gub.uy/innovaportal/v/227/8/innova.front/glosario.html>
- ANALDEX. (15 de 09 de 2019). *DECRETO NUMERO 1165 DEL 02 DE JULIO DE 2019*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2019, de https://www.analdex.org/wp-content/uploads/2019/07/DECRETO-1165-DEL-2-DE-JULIO-DE-2019_compressed-1-comprimido.pdf
- Basaldúa, R. X. (2010). *La Aduana: Concepto y funciones esenciales y contingentes*. Obtenido de <http://iaea.org.ar/global/img/2010/09/Basaldua.pdf>
- Decreto 390 Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (07 de Mayo de 2016). *Leyex.info Información Económica y Jurídica de Colombia*. Obtenido de <https://www.leyex.info/leyes/Decreto390de2016.htm>
- DIAN. (15 de 09 de 2019). *NORMAS*. Recuperado el 02 de Agosto de 2019, de <https://www.dian.gov.co/normatividad/Paginas/normas.aspx>
- DINERO. (16 de 07 de 2019). *CORTE CONSTITUCIONAL ADMITIÓ DEMANDA CONTRA ARTICULOS DEL PLAN DE DUQUE*. Obtenido de <https://www.dinero.com/economia/articulo/decreto-arancelario-a-importaciones-textiles/275440>
- DINERO. (11 de 08 de 2019). *PIDEN AL GOBIERNO FIRMAR PRONTO EL DECRETO QUE IMPONE ARANCELES A TEXTILES*. Obtenido de <https://www.dinero.com/economia/articulo/decreto-arancelario-a-importaciones-textiles/275440>
- Dra. Olga Lucía González Parra. (29 de 01 de 2010). *Secretaría Distrital de Cultura, Recreación y Deporte*. Obtenido de Dirección de Regulación y Control: <http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co/portal/sites/default/files/GLOSARIO%20TERMINOS%20ADUANEROS.pdf>
- EL TIEMPO. (26 de NOVIEMBRE de 2019). *LAS EMPRESAS QUE ENTIENDEN QUE EL TIEMPO ES DINERO TIENEN UNA VENTAJA*. Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-6482094>
- Georgia Tech Panama. (2015). *Puertos Marítimos*. Obtenido de <https://logistics.gatech.pa/es/assets/seaports/concepts>
- LEGISCOMEX. (15 de 09 de 2019). *MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL DEL COMERCIO EXTERIOR COLOMBIANO*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2019, de https://www.legiscomex.com/Documentos/marco_institucional
- LEGISCOMEX. (10 de 09 de 2019). *Responsabilidad administrativa de las agencias de aduana en los trámites de comercio exterior*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2019, de https://www.legiscomex.com/Documentos/colab_rengifo_aa
- Mafla, J. F. (15 de 09 de 2019). *Legiscomex*. Obtenido de Desaduanamiento aduanero: <https://www.legiscomex.com/Documentos/desaduanamiento-aduanero-proyecto-nuevo-estatuto-jose-francisco-mafla-actualizacion>

- MINCIT. (10 de 09 de 2019). *¿Cómo importar en Colombia?* Recuperado el 10 de Septiembre de 2019, de <http://www.mincit.gov.co/estudios-economicos/como-importar-a-colombia>
- MINCIT. (15 de 09 de 2019). *DECRETO 390 DE 2016*. Recuperado el 06 de Septiembre de 2019, de <http://www.mincit.gov.co/ministerio/normograma-sig/procesos-de-apoyo/gestion-juridica/decretos/decreto-390-de-2016.aspx>
- PROCOLOMBIA. (19 de Junio de 2018). *Guía practica para conocer el proceso de Exportacion*. Obtenido de <http://www.procolombia.co/publicaciones/guia-practica-para-conocer-el-proceso-de-exportacion-de-bienes>
- ProColombia. (19 de Junio de 2018). *Guía práctica para conocer el proceso de exportación de bienes*. Obtenido de <http://www.procolombia.co/publicaciones/guia-practica-para-conocer-el-proceso-de-exportacion-de-bienes>
- PROCOLOMBIA. (10 de 09 de 2019). *Agencias de Aduanas*. Recuperado el 10 de Septiembre de 2019, de <https://www.colombiatrader.com.co/preguntas-frecuentes/que-es-un-agente-aduanero>
- Ramírez, A. C. (2015). *Logística comercial internacional*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-7-QCgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=logistica+internacional&ots=K4hyXVrFtV&sig=OD-qr9NeZFP4dK5eAiPFJtL2phk#v=onepage&q&f=false>
- REVISTA DINERO. (13 de 08 de 2019). *FERIA DEL CUERO Y CALZADO DARÁ UN IMPULSO AL SECTOR EN EL SEGUNDO SEMESTRE*. Obtenido de <https://www.dinero.com/empresas/articulo/como-esta-la-industria-del-cuero-y-el-calzado-en-colombia/275506>
- REVISTA DINERO. (21 de 02 de 2019). *PELEA ENTRE PROCOLOMBIA Y LAS AGENCIAS DE PUBLICIDAD*. Obtenido de <https://www.dinero.com/edicion-impresa/negocios/articulo/pelea-entre-procolombia-y-agencias-de-publicidad-licitacion/267315>
- REVISTA DINERO. (15 de 05 de 2019). *SOS DE LOS FABRICANTE DE ACERO POR GUERRA MUNDIAL DE ARANCELES*. Obtenido de <https://www.dinero.com/economia/articulo/impacto-de-la-guerra-de-aranceles-en-el-sector-acero/272099>
- Roldán, P. N. (15 de 09 de 2019). *Comercio Exterior*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/comercio-exterior.html>
- SIIGO. (4 de Enero de 2018). *Que es una Cotización*. Obtenido de <https://www.siigo.com/blog/contador/que-es-una-cotizacion/>
- Sullivan, A., & Sheffrin, S. (2003). *Economics: Principles in Action*. Pearson Prentice Hall, p.552.
- UNIVERSIDAD ICESI. (2016). *Qué es una naviera*. Obtenido de <https://www.docsity.com/en/que-es-una-naviera-docx/4414281/>
- UNIVERSIDAD ICESI. (15 de 09 de 2019). *QUE ES UNA IMPORTACION*. Obtenido de <https://www.icesi.edu.co/blogs/icecomex/2008/02/01/%C2%BFque-es-una-importacion/>

ANEXOS

- CARTILLA DE PROCESOS TRANSCOINTER SAS

