

**FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS**

**MANUAL DE IMPORTACIONES Y MANUAL DE FUNCIONES CORPORATIVAS
PARA LA AGENCIA DE ADUANAS INTERCRUVER LTDA NIVEL 1**

ESTUDIANTE: YISEL ALEXANDRA CHAVES GONZÁLEZ

**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
2023**

Contenido

1. Introducción: Agencia de Aduanas Intercruver

1.1. Historia

1.2. Misión

1.3. Visión

1.4. Portafolio de servicios

1.5. Mercado que atiende

2. Descripción de la unidad de negocio de la empresa de cargo a realizar: Auxiliar aduanero

3. Planteamiento del problema

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

4.2 Objetivos específicos

5. Desarrollo del proyecto

5.1. Manual de funciones Corporativos

5.2. Manual de Importaciones

6. Impacto que generará en la empresa la implementación de este proyecto

7. Conclusiones

8. Referencias bibliográficas



1. INTRODUCCIÓN

EMPRESA: AGENCIA DE ADUANAS INTERCRUVER LTDA NIVEL 1.

1.1. HISTORIA

La Agencia de Aduanas Intercruver Ltda., se constituyó el 24 de mayo de 1.983 como persona jurídica y con autorización por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para el libre ejercicio del Agenciamiento aduanero.

Cuenta con 34 años de experiencia en el manejo de la logística integral de mercancía destinada a las diferentes industrias, coordinando logística, transporte y entrega de mercancía, su principal actividad logística se ha destinado especialmente al sector de la salud. La Agencia Aduanera entregó equipos para dotación a 25 hospitales regionales en el territorio colombiano y en especial tomógrafos, equipos de ultrasonido y rayos X.

INTERCRUVER LTDA. Tiene como finalidad colaborar con las autoridades aduaneras con la recta y cumplida aplicación de normas legales relacionadas con el comercio exterior. Su naturaleza es mercantil y de servicio en atención a su finalidad facilita a los importadores en general el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importación, quiere decir que constituye una actividad auxiliar de la función pública aduanera, sometida a las regulaciones especiales establecidas en el decreto 2685 de 1999.

De acuerdo con lo anterior, el Agenciamiento aduanero que brinda esta empresa se convierte en una actividad fundamental y decisiva en materia de operaciones de comercio exterior, de ahí que adquiera una responsabilidad y obligación con el Estado Colombiano. Esta obligación en materia de importaciones comienza con la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio nacional; y comprende la presentación de la declaración de importación, pago de los tributos aduaneros, de manera que las mercancías de procedencia extranjera finalmente queden en territorio nacional.

Actualmente cuenta con oficinas a nivel nacional en: Bogotá, Cartagena, Cali, Medellín, Buenaventura y Maicao.

1.2. MISIÓN

AGENCIA DE ADUANAS INTERCRUVER LTDA NIVEL 1 es una organización especializada en el Agenciamiento aduanero; enfocada en brindar un excelente servicio personalizado e integral, que garantice la satisfacción a los usuarios del comercio exterior (importadores y exportadores), para contribuir al desarrollo individual de la organización y la rentabilidad de nuestros clientes en todo el país, apoyándonos en una infraestructura tecnológica y un capital humano altamente capacitado y comprometido con el comercio exterior.

1.3. VISIÓN

Para el año 2025 ser grupo líder en logística del comercio exterior, posicionándonos a nivel nacional e internacional con el máximo nivel como agente de aduanas, garantizando: estabilidad, solidez, seguridad y confianza a nuestros clientes internos y externos, con un capital humano altamente calificado, comprometido y enfocado con nuestra MISIÓN.

1.4. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

Gráfico 1. Portafolio de servicios



Fuente. Yisel Chaves.2023



1.5. MERCADO QUE ATIENDE

Intercruver se destaca en atender operaciones de empresas importadoras del sector médico que juegan un papel fundamental en la provisión de equipos médicos y suministros necesarios para el funcionamiento de los sistemas de salud en los principales hospitales del país. Estas empresas facilitan el acceso a los productos y dispositivos médicos necesarios para Colombia.

No obstante, la agencia atiende empresas exportadoras e importadoras de otros sectores comerciales como fertilizantes, materias primas para producción de cosméticos, llantas, equipos industriales, entre otros sectores, las cuales juegan un papel fundamental en la economía del país, ya que contribuyen significativamente al fomento de operaciones de comercio exterior.

2. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE NEGOCIO DE LA EMPRESA EN LA QUE REALIZA SU PRÁCTICA.

- **ÁREA DE IMPORTACIONES**

- **AUXILIAR ADUANERO**

- a. Funciones del cargo**

- Apoyar en la revisión documental e inspección física de las mercancías objeto de importación, con el fin de garantizar que cumplan todas las normas y regulaciones aduaneras.
- Identificar la clasificación arancelaria correcta de los bienes a importar.
- Atender y resolver las consultas que formulen los usuarios internos y externos en materia de aplicación de comercio exterior, regímenes aduaneros, clasificación arancelaria, valoración aduanera y origen de las mercancías importadas con el objeto de garantizar el cumplimiento de la normatividad aduanera.
- Responder a los requerimientos del cliente interno y externo con oportunidad, seguridad, confiabilidad y profesionalismo, procurando la satisfacción de las necesidades e intereses de este.
- Revisar y preparar la documentación necesaria para el despacho aduanero, como facturas comerciales, declaraciones de valor, permisos de importación y exportación, entre otros.

- Verificar la exactitud de la descripción y el valor de las mercancías que se van a importar, asegurándose de que cumplan con las normas y regulaciones aduaneras.
- Resolver problemas que puedan surgir en el proceso de despacho aduanero, como discrepancias en la documentación, retrasos en la entrega de mercancías o inspecciones adicionales de las autoridades aduaneras.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

a. Causas

Según Umar, un manual de importaciones completo y actualizado es fundamental para garantizar que se cumplan los requisitos y regulaciones aduaneras y así, evitar futuras multas o sanciones por incumplimiento normativo (Umar et al., 2019, p. 242).

Al implementar un manual de importaciones completo en la agencia de aduanas, se puede mejorar la calidad del servicio a los clientes ya que es una herramienta valiosa para capacitar a los empleados de la agencia sobre el debido proceso de importación y las regulaciones aduaneras (Acharya y Gopal, 2021, p. 59).

Los beneficios de tener un manual de importaciones completo y actualizado son:

- **Definir procedimientos claros y coherentes**, que permitan que los empleados comprendan sus responsabilidades y lleven a cabo el proceso de importación de manera correcta según la ley aduanera. Como resultado, se pueden reducir los errores y aumentar la eficiencia del proceso.
- **Mejoras de tiempo:** Según Umar, un manual de importaciones claro y preciso puede ayudar a reducir los tiempos de espera en el proceso de importación y mejorar la eficiencia de la agencia de aduanas" (Umar et al., 2019, p. 242).
- **Facilitación de la capacitación:** Un manual de importaciones completo es una herramienta útil para capacitar a los empleados nuevos y existentes sobre el proceso de importación y las regulaciones aduaneras. Que puede ser utilizado para aclarar preguntas durante el proceso de importación.
- **Cumplimiento normativo:** El manual de importaciones completo es esencial para el cumplimiento normativo, ya que establece los requisitos y regulaciones aduaneras que deben ser cumplidos en los procesos de importación. De esta manera, la empresa puede evitar multas y sanciones por incumplimiento normativo.
- **Mejora la comunicación con los socios comerciales:** el manual de importaciones también contribuye a mejorar la comunicación con los socios comerciales, ya que establece los



procedimientos y políticas que se deben seguir durante el proceso de importación. Esto permite una comunicación clara y efectiva con los socios comerciales. (Pakpahan y Prasetyawan, 2020, p. 82).

CAUSAS POR LAS CUALES PUEDE SER NEGATIVO NO TENER UN MANUAL DE PROCESOS:

La ausencia de un manual de procedimientos puede tener consecuencias negativas en la calidad de los productos o servicios que una empresa ofrece, así como en su eficiencia y en su capacidad para evitar conflictos internos. Según García (2018), esto puede generar errores y omisiones en las operaciones diarias.

Además, Pérez y Méndez (2017) afirman que la falta de un manual de procedimientos claro puede aumentar los costos y la pérdida de tiempo y recursos debido a errores, confusiones y retrabajos. La improvisación por parte de los empleados sobre cómo hacer las cosas puede generar incertidumbre y aumentar la posibilidad de cometer errores, así como afectar la uniformidad y la consistencia en la forma en que se realizan las tareas (Olivera, 2020).

Es decir, que la ausencia de un manual de procedimientos puede afectar negativamente la calidad, la eficiencia y aumentar el riesgo de cometer errores y omisiones en las operaciones diarias de una empresa.

En cuanto al **manual de funciones** es un documento clave para definir claramente las responsabilidades de cada empleado y mejorar la planificación del trabajo en la empresa. Al utilizarse como herramienta de gestión, mejora la organización laboral y la administración de los recursos humanos. (Coronel, Saca, Paqui, Rodríguez, 2018)

Con un manual de funciones, se pueden establecer perfiles de cargos y funciones en la empresa, lo que permite conocer el funcionamiento interno de cada área, la descripción de tareas, ubicación y los requisitos para los puestos de trabajo responsables de su ejecución.

Asimismo, el manual de funciones también puede utilizarse para evaluar el desempeño actual de los colaboradores en los diferentes cargos, identificando las brechas para definir planes de entrenamiento que permitan nivelar y mejorar las competencias de los colaboradores administrativos y operativos. (Velasco, 2019)

En resumen, el manual de funciones puede mejorar la eficiencia y la productividad de la agencia, al permitir establecer claramente las responsabilidades y tareas, se puede evitar la duplicidad de trabajo

y mejorar así la planificación del trabajo. Puede utilizarse como herramienta de gestión para mejorar la organización laboral y la administración de los recursos humanos.

b. Problema por resolver.

La falta de un manual de procedimientos puede tener un impacto negativo en la calidad, la eficiencia, la productividad y la rentabilidad de la empresa, al aumentar el riesgo de errores, duplicidad de los trabajos a realizar y hasta generar conflictos internos. Por lo tanto, es importante que la agencia cuente con un manual de procedimientos de importaciones actualizado y bien diseñado para garantizar la consistencia y la eficacia en sus operaciones diarias.

4. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General

Desarrollar el manual de procesos de importación y el manual de funciones corporativas, para que ambos contribuyan al mejoramiento de los sistemas de calidad de la Agencia Intercruver Ltda Nivel 1.

3.2. Objetivos Específicos

- Facilitar la interpretación de los procesos de importación.
- Construir el proceso documental de las operaciones de importaciones.
- Describir las funciones asignadas a los departamentos operativos y administrativos de la agencia.

5. Desarrollo del proyecto

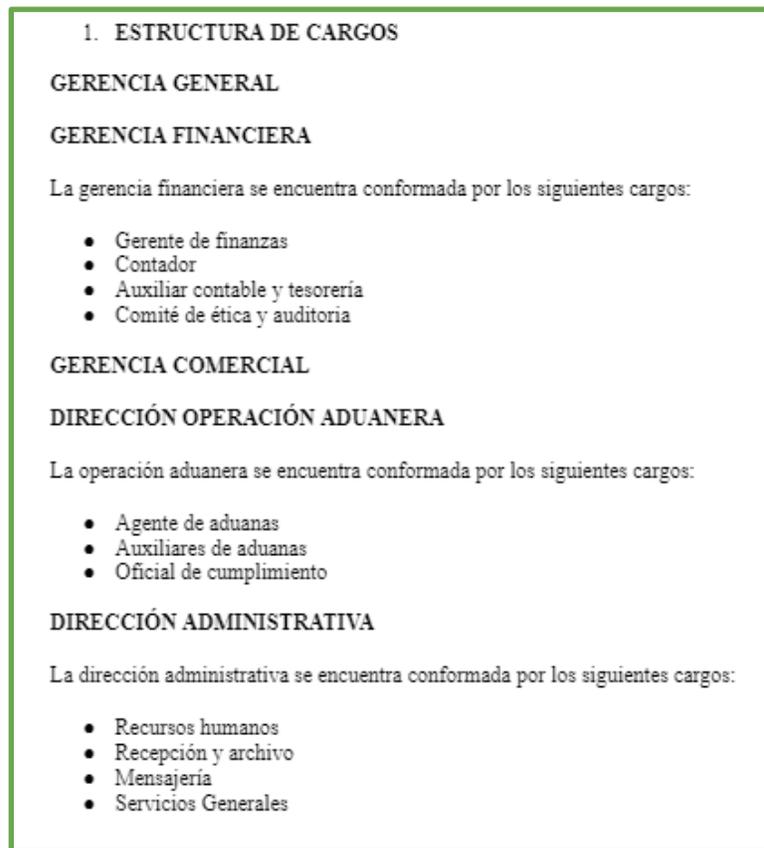
5.1. Manual de funciones Corporativos

Para iniciar con el manual de funciones en primera instancia se observó que el manual de funciones que contaba agencia se encontraba desactualizado con fecha del 2019, además presentaba errores de la descripción de los cargos.

Por ende, se procedió a definir los cargos actuales de la empresa y a partir de allí recopilar y darle orden a las tareas que debe cumplir cada cargo. Se encontró en la recopilación de la información que Intercruver cuenta con 4 áreas funcionales: GERENCIA GENERAL, GERENCIA FINANCIERA, GERENCIA COMERCIAL, DIRECCIÓN OPERACIÓN ADUANERA, DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, de las cuales despliegan 11 cargos para el normal funcionamiento de la compañía.



Gráfico 2. Estructura de cargos. Elaboración propia



Fuente. Yisel Chaves.2023

Como resultado, dentro de cada área funcional se definieron como lo muestra el **gráfico 2. estructura de cargos**, con los cuales la empresa cuenta.

Dentro del manual de funciones para cada perfil se especifican los puntos a continuación:

- El cargo estructural: que es el nombre general del puesto.
- Propósito principal: el objetivo general que se pretende alcanzar.
- Funciones específicas: son las tareas que se deben cumplir y desarrollar para cumplir con los objetivos de la agencia, las cuales permiten cumplir el propósito principal.

Al identificar las áreas funcionales y los cargos de cada una de ellas, como lo muestra en **gráfico 3. Organigrama 2023**, se reorganizó la estructura de cargo. Esta es una herramienta que aclara la estructura organizativa e identifica si esas áreas pueden tomar medidas para la eficiencia y mejora. Al indagar sobre el organigrama es de tipo jerárquico. Las posiciones se organizan en niveles de autoridad, desde la alta gerencia a los trabajadores operativos.



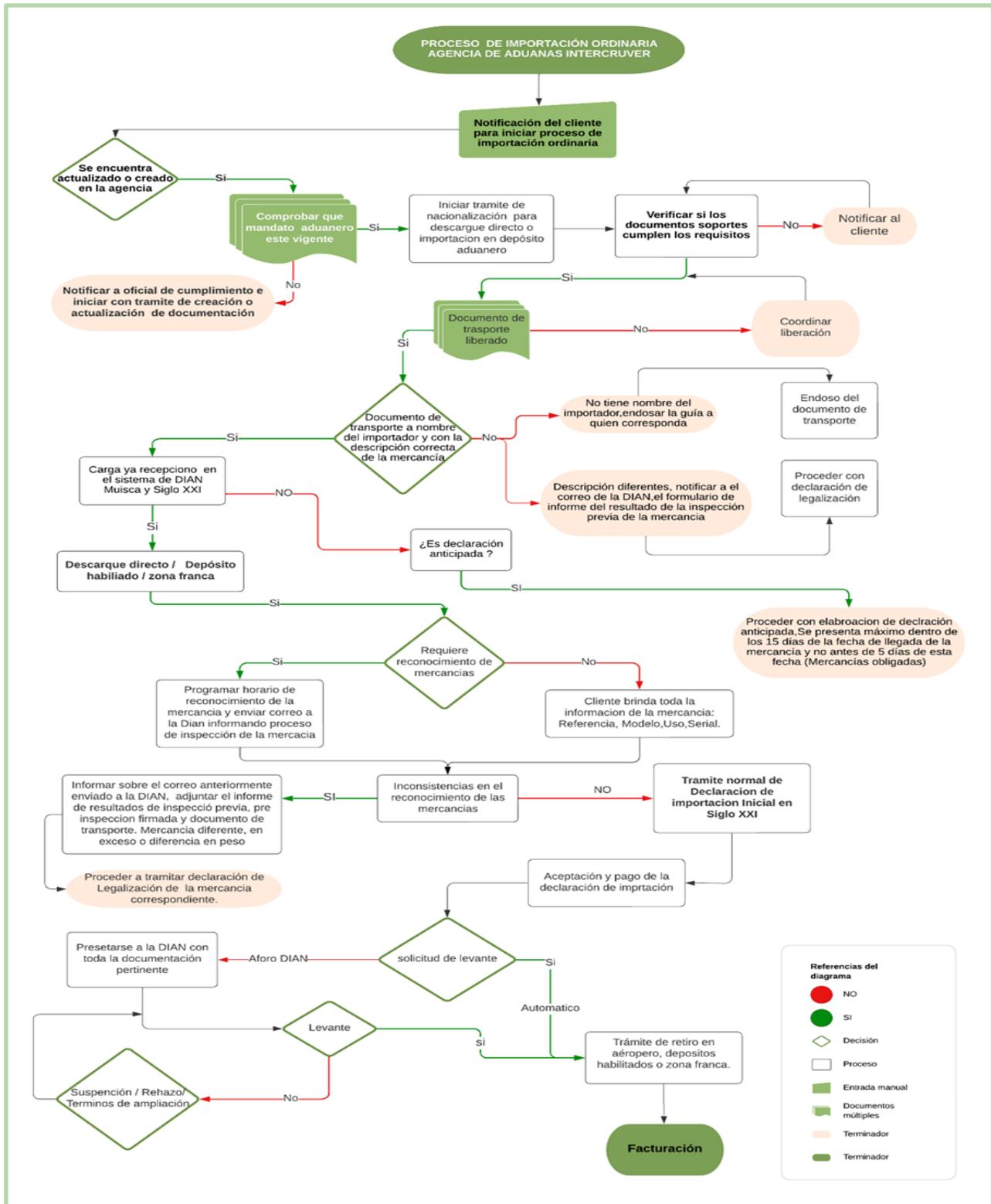
Para atender un proceso de importación y cumplir con el debido trámite, los importadores deben tener los documentos de creación del cliente al día con la agencia, es decir que lo primero que debe realizar el agente aduanero es reportar ante oficial de cumplimiento el perfil del cliente si es nuevo o requiere actualización, además tal cual lo nombra el manual es su listado el importado debe brindar todos los documentos soporte para iniciar con el proceso nacionalización, en este caso el proceso debe estar soportado por un documento de transporte ya sea el guía aéreo o BL en original, factura comercial digital o si tiene sellos factura comercial en físico original, certificación de fletes, certificación de seguros, y si es necesario notificar a la agencia para tramitar licencias o registros según corresponda el proceso.

Se debe contar con todos los documentos soporte para iniciar el trámite de importación. El agente o auxiliar aduanero deben hacer verificación de dichos documentos. El documento de transporte debe describir correctamente de manera general la carga que va a llegar, de lo contrario si las descripciones de la guía o el BL no corresponden se debe notificar a la DIAN.

Dentro del manual se diseñó el **gráfico 4. Diagrama de flujo importación ordinaria**, que muestra el proceso general de cómo la Agencia de Aduanas Intercruver le da manejo al proceso de importación, desde que se recibe la notificación del proceso por parte de un cliente, si hay casos que una declaración de importación ordinaria pasa a ser otro tipo de declaración, hasta la obtención del levante y retiro. Este diagrama es muy importante dentro del manual, ya que muestra gráficamente el paso a paso que se debe seguir para el manejo de un proceso de importación.

Una vez claro los procesos que se siguen en las importaciones, el agente o auxiliar de adunas, debe tener claro que tipo de declaración es, según como lo indica el manual. Sea el tipo de declaración que hay, se debe saber en qué fecha está llegando la mercancía a Colombia, pues así mismo se inicia a dar el debido trámite aduanero como corresponda.

Gráfico 4. Diagrama de flujo importación ordinaria



Fuente. Yisel Chaves.2023



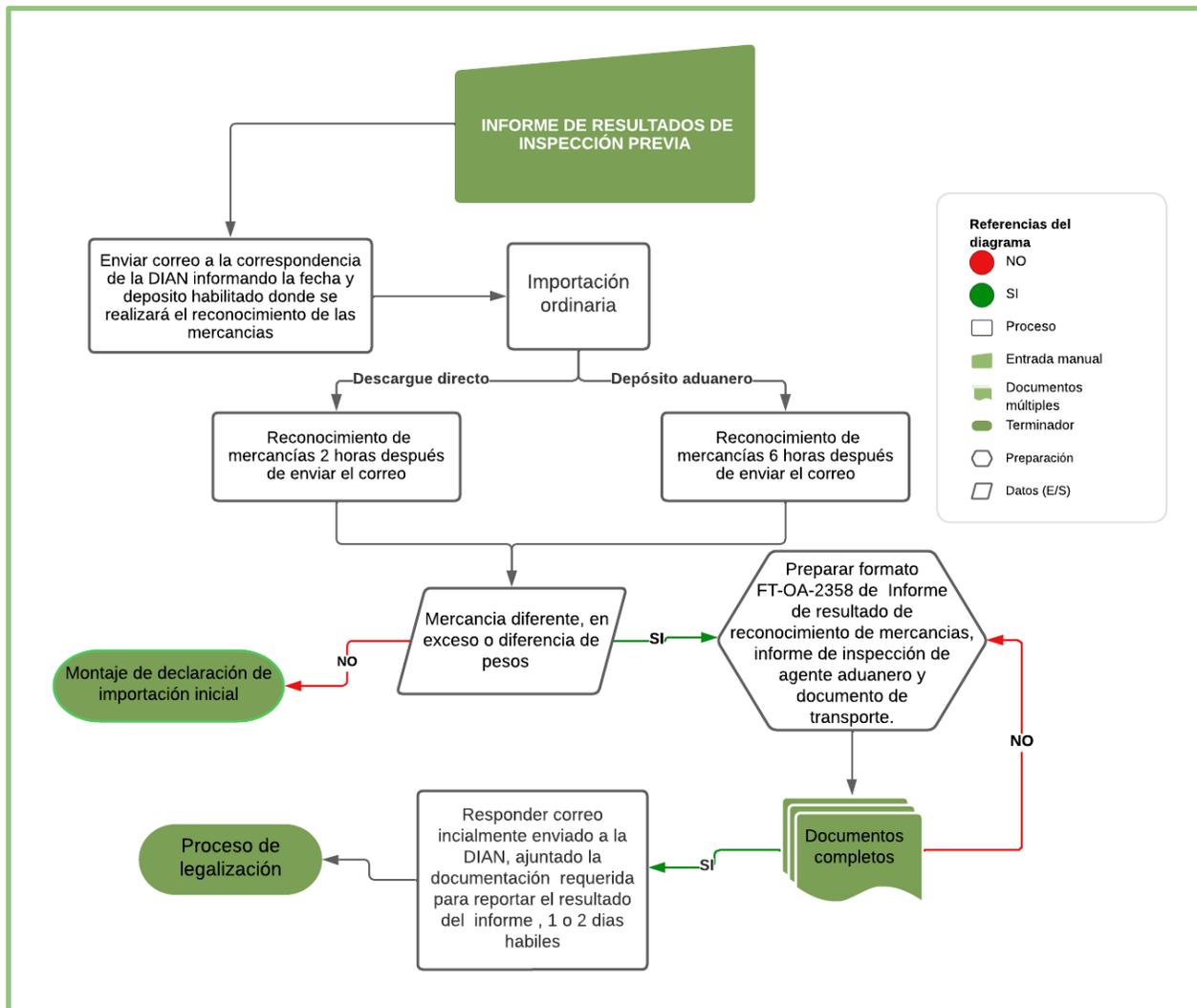
Como lo indicó el diagrama de flujo mostrado anteriormente, para iniciar con un proceso de importación ordinaria se debe saber si la carga recepcionó en el sistema Muisca, es por ellos que el manual indica el paso a paso de cómo se puede realizar esta consulta. Un proceso de vital importancia para la agencia pues se obtiene información importante de que día y a que horas finalizó el descargue de la mercancía al país. Con esta Información la agencia programa el reconocimiento de mercancías, y obtiene las características más específicas de los productos que se van a nacionalizar.

Como lo aclara el manual de procesos, el agente u/o auxiliar de aduanas debe avisar por correo a la DIAN que se realizará dicha diligencia, donde se verifica la cantidad, peso, naturaleza y estado de la carga.

Si por algún motivo, la agencia identifica en la inspección previa realizada mercancías en exceso de cantidades, mercancías diferentes o con mayor peso, respecto de las relacionadas en la factura comercial y demás documentos soporte de la operación comercial, se deberá dejar constancia de este hecho y seguir el proceso que muestra en el **Gráfico 5. Diagrama de flujo Informe de Resultados de Inspección Previa en el manual.**

Este gráfico 5, indica el proceso que se debe seguir para dar correcto manejo a estas situaciones, donde se deberá responder al correo de la DIAN lo sucedido con la inspección previa realizada por parte de la agencia y con el formato de la DIAN Informe de Resultados de Inspección Previa formulario FT-OA-2359 y adjuntando los documentos soporte como la inspección previa, el mandato aduanero y el documento de transporte, se informa por correo a la DIAN para el respectivo manejo. Pasando de un régimen de importación ordinaria a importación de legalización.

Gráfico 5. Diagrama de flujo Informe de resultados de inspección previa



Fuente. Yisel Chaves.2023

El siguiente paso en el manual, especifica el ingreso del sistema siglo XXI y como está conformado este sistema web de gestión donde se realizan, liquidan y se presentan las declaraciones de importación.

Para el montaje de una declaración de importación, el manual de importaciones especifica los pasos de cómo consultar si la mercancía ya se encuentra recepcionada ahora en el árbol de documentos de SIGLO XXI. Es importante identificar con este paso, si la mercancía ya está lista en depósito habilitado para su respectiva nacionalización. Es decir pueda que en el sistema del muisca este recepcionado y en el



sistema de siglo XXI no, por eso es importante que en estos dos programas de la DIAN se encuentre recepcionada la mercancía.

En el caso de los tipos de declaraciones anticipadas, hay productos en la norma aduanera que lo exigen por si subpartida o por el puerto de llegada, es ese caso para cumplir la norma, la mercancía así aún no este recepcionada, se debe presentar dentro de los 15 días y aceptar mínimo de 1 a 5 días de antelación según corresponda y una vez ya esté recepcionada la mercancía, se procede actualizar la declaración importación anticipada presentada a una declaración inicial y continuar como una importación ordinaria.

Retomando el tema de la recepción de la carga, tanto en el sistema Muisca como en el sistema SIGLO XXI, la información debe ser la misma en ambas partes sobre el número y fecha de documento de transporte, número y fecha de manifiesto de carga, peso bruto total de toda la mercancía, número de bultos y depósito habilitado al cual llegó, pues esta información que aparece en los dos sistemas al corroborarla debe ir consigna en casillas específicas de la declaración de importación. Por eso es tan importante verificar los dos sistemas.

Como lo indica el manual de importaciones, el proceso de buscar la consulta de inventario en el SIGLO XXI en el árbol de documentos se procede a digitar la declaración de importación, recopilando la información de los documentos soporte, la inspección previa, la consulta de inventario, características brindadas por el cliente e información requerida por la subpartida.

Para diligenciar la declaración, una vez se siguen los pasos del manual para ingresar al sistema Siglo XXI, haberse dirigido al menú de: SIA- DECLARACIONES - DECLARACION DE IMPORTACION- INGRESAR, se procede a seleccionar como lo relaciona el **Gráfico 6. Tipos de declaración de importación sistema Siglo XXI DIAN.**

Gráfico 6. Tipos de declaración de importación. Sistema Siglo XXI DIAN

The screenshot shows a web interface for the DIAN system. At the top, there is a navigation bar with links: Ingresar, Encabezado, Declaración Importación, Declaraciones, SIA, SIGLOXXI, and Importaciones. Below this is a header area with the text 'Parámetros previos a la captura del encabezado de la declaración'. The main content area features the DIAN logo on the left and a form titled 'DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN'. Within this form, there is a dropdown menu labeled 'TIPO DE DECLARACIÓN' with the following options: Anticipada, Corrección, Inicial, Legalización, and Modificación. The 'Inicial' option is circled in red. To the right of the dropdown menu is a button labeled 'SIGUIENTE'.

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

Como lo muestra el **Gráfico 7. Declaración de importación inicial sistema Siglo XXI DIAN**, se debe indicar de qué departamento es el importador y el tipo de documento respaldo de la declaración. Es importante en este paso, poner la información de manera correcta, pues dependiendo del departamento que se radica por primera vez, en las casillas siguientes de la declaración relaciona el departamento seleccionado y sus municipios, de igual forma si se selecciona documento de transporte y es realmente era Zona franca la información que se consigne después no servirá pues el sistema no dejara pasar la información.

Gráfico 7. Declaración de importación inicial. Sistema Siglo XXI DIAN

Parámetros previos a la captura del encabezado de la declaración

 DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN TIPO DE DECLARACIÓN Inicial	
DEPARTAMENTO IMPORTADOR AMAZONAS. Cód: 91	TIPO DE DOCUMENTO RESPALDO DE LA IMPORTACIÓN DOCUMENTO DE TRANSPORTE ADA ZONA FRANCA DECLA ESPECIAL
<input type="button" value="GRESAR"/>	

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

Una vez identificado los parámetros anteriores se procede a consignar la información requerida en el Gráfico 8. **Menú de partes de diligenciamiento de declaración de importación sistema Siglo XXI DIAN**, en primera instancia en el gráfico 9. **encabezado**. Información que relaciona: datos del importador y exportador, datos del consignatario (agente aduanero), número de manifiesto o formulario de salida de zona franca según la modalidad a la que pertenezca, tipos de empresas: pública, privada o mixta, número de factura, modo de transporte, depósito habilitado, país de procedencia. Esta información consignada se soporta con el Rut del importador y la factura comercial del exportador y el transportador, número y fecha de manifiesto y número y fecha documento con la información del Muisca y árbol de documentos del siglo XXI.

Gráfico 8. Menú de partes de diligenciamiento de declaración de importación. Sistema Siglo XXI DIAN

 SUBPARTIDAS DE LA DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN Numero de radicación					
Los datos de su documento han sido almacenados con Éxito					
<input type="button" value="i"/>					
ENCABEZADO	ITEM	DESCRIPCIÓN	TOTALES	DOC.SOPORTE	INFORMAR
Ingresar	Modificar	Ingresar/Modificar	Ingresar/Modificar	Radicar	Informar

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XX



Gráfico 9. Encabezado. Sistema Siglo XXI DIAN

		Declaración de Importación		ESPACIO RESERVADO PARA EL NUMERO DE ACEPTACIÓN	
No. AUTOADHESIVO DE LA DECLARACION DE IMPORTACION ANTERIOR		TIPO DE DECLARACIÓN		COD. Inicial	
AUTOADHESIVO	ACEPTACION	ANO	MES DIA	ANO	MES DIA ADMINISTRACION NO APLICA
DECLARACION DE EXPORTACION					
NUMERO	ANO	MES	DIA	ADMINISTRACION	
				COD.	
ADMINISTRACION			LUGAR DE INGRESO DE LAS MERCANCIAS		
COD. BOG AERPTO ELDORADO. Cód: 03			COD. BOG		
DEPOSITO					
MANIFIESTO DE CARGA			DOCUMENTO DE TRANSPORTE		
NUMERO	ANO	MES	DIA	NUMERO	ANO MES DIA
NOMBRE DEL DECLARANTE AUTORIZADO			USUARIO		
NOMBRE			TIPO	NIT	DV
			SIA	NUMERO	
No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACION SIGNATARIO			APELLIDOS Y NOMBRES SIGNATARIO		
NIT IMPORTADOR		DV	NOMBRE		
DIRECCION IMPORTADOR			TELEFONO		
CIUDAD		DEPARTAMENTO		CODIGO	
		COD.			
EXPORTADOR O PROVEEDOR EN EL EXTERIOR					
CIUDAD		PAIS EXPORTADOR			
		COD.			
DIRECCION EXPORTADOR O PROVEEDOR EN EL EXTERIOR			E-MAIL FAX		
No. DE FACTURA		ANO MES DIA			
PAIS PROCEDENCIA			MODO TRANSPORTE		
COD.			COD.		
BANDERA			DEPTO DESTINO		
			COD.		
EMPRESA TRANSPORTADORA			TASA DE CAMBIO		
CÓDIGO			4470.83		
<input type="button" value="SALVAR"/>					

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

Luego se procede a diligenciar el resto de las partes de la declaración, Como se muestra en el **Gráfico 10. Ítem**, donde se consigna la modalidad de la importación, la clasificación arancelaria o subpartida, formas de pago y tipo de importación según documentos soporte, el peso bruto (de la consulta de

inventario) y el peso neto de la mercancía, número de bultos, unidad comercial según corresponda: unidades, litros, kilogramos, etc.

Además, en esta sección de la declaración y como lo explica el manual se procede a autoliquidar el valor de la mercancía, que automáticamente indica las respectivas obligaciones aduaneras y tributarias. Es muy importante, si el proceso tiene certificado de origen o registro de importación se debe indicar en la declaración.

Gráfico 10. Ítem. Sistema Siglo XXI DIAN

SUBPARTIDA DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN				
TIPO DE DECLARACIÓN	TASA DE CAMBIO	No.RADICACIÓN		
Inicial	4,179.98			
MODALIDAD	No.CUOTAS O MESES	VALOR CUOTA US\$	PERIODICIDAD PAGO CUOTA	
C200	0	0	0	
SUBPARTIDA ARANCELARIA PAIS ORIGEN ACUERDO				
9018909090	Cn	NO APLICA		
FORMA DE PAGO IMPORTACIÓN	08-Pagos anticipados.			
TIPO DE IMPORTACIÓN	01-Reembolsable			
PAIS DE COMPRA	PESO BRUTO.KGS	PESO NETO.KGS	EMBALAJE	BULTOS
Cn	10.5	8.5	PK	2
UNIDAD COMERCIAL				CANTIDAD
Unidades o artículos				909
VALOR FOB US\$	VALOR FLETES US\$	VALOR SEGUROS US\$	VALOR OTROS GASTOS US\$	
2614.2	223.35	7.85	0	
SUMATORIA FLETES, SEGUROS Y OTROS GASTOS US\$		AJUSTE VALOR US\$	VALOR ADUANA US\$	
231.2		0	2845.4	
REGISTRO(LICENCIA(L), LICENCIA ANUAL(A))	OFICINA	AÑO	PROGRAMA No.	COD. PRODUCTO
R - Registro	3 - Bogotá	2023		0
AUTOLIQUIDACIÓN				
CONCEPTO	%	BASE \$ / US	SUBTOTAL \$	SUBTOTAL USD
ARANCEL Variable	5	11893715	595000	0
IVA Diferencial	19	12488715	2373000	0
SALVAGUARDIA Salvag	0	0	0	0
DER_COM Compensa	0	0	0	0
ANTIDUMPING Antidump	0	0	0	0
RESCATE			0	
SANCION			0	
TOTAL			2968000	0

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

Una vez diligenciado el ITEM, el manual de procesos especifica con detalle qué parámetros se tienen en cuenta para diligenciar las cada una de las casillas vacías de una declaración soportadas por los decretos y resoluciones de la DIAN.



Al diligenciar la parte del **gráfico 11. Descripción**, se deben cumplir con las condiciones mínimas sustentadas bajo la Resolución No. 057 del 13 de abril. Además de poner los textos de encabezado descritos en cada caso según como lo expresa el manual.

Gráfico 11. Descripción. Sistema Siglo XXI DIAN

ENCABEZADO	ITEM	DESCRIPCIÓN	TOTALES	DOC.SOPORTE	INFORMAR
Ingresar	Modificar	Ingresar/Modificar	Ingresar/Modificar	Radicar	Informar

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

Al guardar los cambios de las descripciones se procede a verificar los totales, donde si el cliente solicita en el **gráfico 13. Para pago virtual**, las casillas se deben dejar en ceros, si es como en el **gráfico 12. para pago banco** se procede aceptar tal cual como aparece en los totales sin hacer ninguna modificación, es decir sin dejar en ceros solo SALVAR.

Gráfico 12. Para pago en bancos

Gráfico 13. Para pago virtual

TOTALES DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN		TASA DE CAMBIO	No. RADICACIÓN
TIPO DE DECLARACIÓN: 1-Inicial		4,164.66	
PAGOS ANTERIORES: 0		TOTAL PAGADO CON ESTA DECLARACIÓN	TOTAL LIQUIDADO EN DOLARES
CONCEPTO	TOTAL GENERAL		
TOTAL ARANCEL	108000	108000	0
TOTAL I.V.A.	94000	94000	0
SALVAGUARDIA	0	0	0
DERECHOS COMPENSATORIOS	0	0	0
ANTIDUMPING	0	0	0
SANCCIONES	0	0	0
RESCATE	0	0	0
TOTAL	202000	202000	0

No RECIBO OFICIAL DE PAGO ANTERIOR: [] AÑO: [] MES: [] DIA: []

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

SALVAR

TOTALES DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN		TASA DE CAMBIO	No. RADICACIÓN
TIPO DE DECLARACIÓN: 1-Inicial		4,114.35	
PAGOS ANTERIORES: 0		TOTAL PAGADO CON ESTA DECLARACIÓN	TOTAL LIQUIDADO EN DOLARES
CONCEPTO	TOTAL GENERAL		
TOTAL ARANCEL	930000	0	0
TOTAL I.V.A.	1355000	0	0
SALVAGUARDIA	0	0	0
DERECHOS COMPENSATORIOS	0	0	0
ANTIDUMPING	0	0	0
SANCCIONES	0	0	0
RESCATE	0	0	0
TOTAL	2285000	0	0

No RECIBO OFICIAL DE PAGO ANTERIOR: [] AÑO: [] MES: [] DIA: []

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

SALVAR

Lo siguiente que se describe en el manual de procesos, es radicar los documentos en la opción **Gráfico 14. Doc. Soporte**, donde se debe diligenciar como lo muestra el **gráfico 15. Radicación de**

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

documentos soporte Siglo XXI DIAN, todos los documentos que se soportan el proceso de la declaración, como factura comercial, documento de transporte, lista de empaque, mandato aduanero, endoso del transporte, garantías u otros. Para tener en cuenta, si se omite algún documento soporte importante como un visto bueno, registro, licencia o certificado de origen, el sistema no deja aceptar la declaración o puede salir para inspección física o documental con la DIAN por no radicar correctamente.

Gráfico 14. Doc. Soporte. Sistema Siglo XXI DIAN

 DIAN <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>		DESCRIPCIÓN SUBPARTIDA DE LA DECLARACIÓN Número de radicación <input type="text"/>			
		Los datos de su documento han sido almacenados con Éxito			
ENCABEZADO	ITEM	DESCRIPCIÓN	TOTALES	DOC.SOPORTE	INFORMAR
Ingresar	Modificar	Ingresar	Modificar	Ingresar/Modificar	Ingresar/Modificar
				Radicar	Informar

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

En cuanto a la radicación de documentos soporte si el valor FOB de la mercancía es igual o supera los \$5000 USD. En ese caso se debe radicar en el número 6-DECLARACIÓN ANDINA DE VALOR, en los documentos soporte. Como otro punto principal si el proceso tiene registro de importación se debe radicar el numero 1- REGISTRO DE IMPORTACIÓN, junto con sus vistos buenos. De lo contrario es posible que haya un error en el momento de aceptar la declaración.



Gráfico 15. Radicación de documentos soporte. Sistema Siglo XXI DIAN

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

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

Nombre del documento (indique si lo presenta)	No. del documento	Fecha de emisión			
		Año	Mes	Día	
1 - REGISTRO DE IMPORTACION	PRESENTADO <input type="checkbox"/>		2022	8	25
2 - FACTURA COMERCIAL	PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>		2022	8	25
3 - DOCUMENTO DE TRANSPORTE	PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>		2022	7	10
4 - LISTA DE EMPAQUE	PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>	XXXXXXXX	2022	8	25
5 - MANDATO	PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>	XXXXXXXX	2022	8	25
6 - DECLARACION DEL VALOR	PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>	XXXXXXXX	2022	8	25
7 - CONTRATO DE COMPRA VENTA	PRESENTADO <input type="checkbox"/>		2022	8	25
8 - RECIBO OFICIAL DE PAGO EN BANCOS	PRESENTADO <input type="checkbox"/>		2022	8	25
9 - LIQUIDACION OFICIAL DE CORRECCION O DEL VALOR	PRESENTADO <input type="checkbox"/>		2022	8	25
10 - IDENTIFICACION DECLARANTE	PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>	XXXXXXXX	2022	8	25
11 - RES. O CARNE AUTORIZADO POR LA DIAN (FUNC. SIAS)	PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>	XXXXXXXX	2009	12	30
12 - ACTA DE ADJUDICACION (VENTA MCLIA- EN ZONA FRANCA)	PRESENTADO <input type="checkbox"/>		2022	8	25
13 - DECLARACION DE TRANSITO ADUANERO Y/O CABOTAJE	PRESENTADO <input type="checkbox"/>		2022	8	25
14 - ACTA DE INSPECCION - ACTUACION CON INSP. FISICA	PRESENTADO <input type="checkbox"/>		2022	8	25
15 - SOLICITUD DEL USUARIO PARA INSPECCION FISICA	PRESENTADO <input type="checkbox"/>		2022	8	25
16 - ENDOSO DEL DOCUMENTO DE TRANSPORTE	PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>	XXXXXXXX	2022	8	25
17 - GARANTIA U OTROS	PRESENTADO <input checked="" type="checkbox"/>	XXXXXXXX	2022	8	25

LA IMPORTACION ES REALIZADA POR O PARA...

Modulo | Versión: 2022.0.0A - Enero/01/2021 Admon: Bogotá

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

Al radicar los documentos soporte del proceso, la última opción que muestra es el **Grafico 16. Informar**, donde se procede a ver la declaración completamente diligenciada, revisar de nuevo la información consignada uniendo todas las partes de la declaración y al estar seguro de que la información consignada es correcta se procede a aceptar el proceso realizado.

Gráfico 16. Informar. Sistema Siglo XXI DIAN

The screenshot shows the DIAN logo on the left. The main area contains a message: "DESCRIPCIÓN SUBPARTIDA DE LA DECLARACIÓN" followed by "Número de radicación" and a text box. Below this, a message states: "Los datos de su documento han sido almacenados con Éxito". At the bottom, there is a menu with the following items: ENCABEZADO, ITEM, DESCRIPCIÓN, TOTALES, DOC.SOPORTE, and INFORMAR. Each item has a corresponding action link: "Ingresar Modificar", "Ingresar Modificar", "Ingresar/Modificar", "Ingresar/Modificar", "Radicar", and "Informar". The "Informar" link is circled in red.

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

Una vez aceptada de nuevo el sistema arroja la decisión de pagar en efectivo o de manera virtual, por lo cual, como lo muestra la **gráfica 17. Confirmar SI o No para escoger el método de pago**, es decir una vez aceptada se selecciona SI, para pago virtual o NO para pagar en bancos. Automáticamente el sistema pasa la declaración de importación de estar radicada a generar un nuevo número de aceptación. Lo cual ya queda lista para pagar sus respectivos impuestos aduaneros.

Gráfico 17. Confirmar SI o No, para escoger el método de pago. Sistema Siglo XXI DIAN

The screenshot shows the DIAN logo on the left. The main area contains a message: "Número de aceptación generado:" followed by a text box. Below this, a message states: "Fecha aceptación (aaaa/mm/dd): 2023/6/27". At the bottom, there is a question: "Desea realizar la transacción de pago de esta declaración con Recibo Oficial de Pago, a través de canales electrónicos?" followed by two radio buttons: "No" and "Si". The "Si" radio button is selected and circled in red.

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

Una vez aceptada y según el Artículo 180, PAGO DE TRIBUTOSADUANEROS. **“Presentada y aceptada la declaración, el pago de los tributos aduaneros y de las sanciones a que haya lugar, deberá efectuarse a través de los bancos y entidades financieras autorizadas por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), dentro del plazo establecido en el artículo 171 del presente Decreto, o dentro del plazo para presentar la declaración de importación anticipada, declaración de corrección, declaración de legalización, declaración de modificación o declaración consolidada de pagos.**

Parágrafo 2. El pago de las declaraciones de importación que se presenten para las operaciones de salida de zona franca al resto del territorio aduanero nacional deberá efectuarse a más tardar dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha de presentación y aceptación de esta.” Por ende se debe seguir los tiempos establecidos por en el decreto 1165 de 2019 para cumplir con los tiempos de pago de la normatividad aduanera.

El importador al pagar la declaración, la entidad financiera genera un número de autoadhesivo en la declaración, la agencia procede con estos dos datos procede a solicitar SELECTIVIDAD en el sistema de la DIAN SIGLO XXI. El levante es el acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la



disposición de la mercancía, previo el cumplimiento de los requisitos legales o el otorgamiento de garantía cuando a ello haya lugar.

Gráfico 18. Solicitud de levante. Sistema Siglo XXI DIAN

Solicitud Levante | Declaración Importación | Declaraciones | SIA | SIGLOXXI | Importaciones

DIAN
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

SOLICITUD DE LEVANTE
AGENCIA DE ADUANAS INTERCRUVER LTDA NIVEL 1

Información de declaración de importación

1. NÚMERO DE AUTOADHESIVO BANCO:

2. FECHA DEL PAGO: Año: Mes: Día:

3. NÚMERO ACEPTACIÓN DECLARACIÓN:

4. FECHA DE LA DECLARACIÓN: Año: Mes: Día:

SOLICITAR LEVANTE

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

Para tener en cuenta la norma aduanera, según el Artículo 181. DETERMINACION DE INSPECCION O LEVANTE. “Efectuado y acreditado el pago a través de los Servicios Informáticos Electrónicos, se procederá de manera inmediata a determinar una de las siguientes situaciones:

1. Autorizar el levante automático de la mercancía;
2. La inspección documental o,
3. La inspección de la mercancía

El levante deberá obtenerse dentro del término previsto en el artículo 171 del presente”.

Gráfico 19. SE AUTORIZA AUTOMÁTICAMENTE, es porque el sistema informático aduanero lo ha determinado, lo cual se procede con el retiro de la mercancía en el depósito que se encuentre y coordinar con el cliente: lugar, fecha, hora y transporte en el cual se retirará la carga.

Gráfico 19. Se autoriza levante. Sistema Siglo XXI DIAN

La nacionalización de mercancías para la declaración de importación con número de aceptación (

SE AUTORIZA

Datos del levante otorgado

Automático

Número :

Fecha :

Autoadhesivo :

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

Gráfico 20. NO SE AUTORIZA, como se muestra, se debe a que el sistema ha determinado la realización de “Inspección Física”, el declarante deberá presentarse a más tardar al día hábil siguiente, al depósito o zona franca y entregar al inspector la Declaración de Importación con todos los documentos soporte para llevar a cabo la diligencia de inspección y prestar toda la colaboración necesaria. De no presentarse el declarante el día de la diligencia, éste deberá solicitar nuevamente la práctica de esta, en los términos establecidos en el artículo 83 de la Resolución 4240 de 2000, sin perjuicio de la sanción que corresponda.

Gráfico 20. No se autoriza levante. Sistema Siglo XXI DIAN

Resultado de la solicitud de levante

La nacionalización de mercancías para la declaración de importación con número de aceptación

NO SE AUTORIZA

La declaración de importación inició proceso de
Inspección física en
por las siguientes causales

Causal	Descripción	Información adicional
	SELECCION POR PERFILAMIENTO	

Fuente. DIAN.2023. Sistema Siglo XXI

En este proceso de debe esperar que el inspector de la DIAN haga revisión documental y/o física de la mercancía según corresponda, si encuentra todo en orden y correctamente declarado, procede a dar el levante conforme el artículo 185 del decreto 1165 del 2019.

Si llega a encontrar alguna inconsistencia en el proceso declarado, no se autoriza el levante, puede:

- Ampliar términos para revisar mejor el proceso y luego actuar.
- Suspender y pedir legalización o corrección dentro de 5 días hábiles calendario o



- Rechazar donde otro inspector de la DIAN se hace cargo del proceso.

6. Impacto que genera o generará en la empresa la implementación de este proyecto

La agencia de aduanas debía implementar un manual de procesos de importación más completo, ya que este define con más detalle el paso a paso de lo que se debe hacer y cumplir en un proceso de importación, facilitando la capacitación y comprensión a los nuevos colaboradores sobre el régimen de importación.

Además, el manual al contribuir con la estandarización de procesos de importación en la agencia permite que los colaboradores cumplan de manera eficiente una importación bajo lo establecido por la ley aduanera colombiana. El manual de procesos ahora es una herramienta de apoyo y de constante consulta que ayuda prevenir o que hacer cuando ya hay un error en los procesos, por ejemplo, cuando una mercancía no cumple con los documentos soporte o se encuentra con carga diferente a nacionalizar el manual especifica paso a paso que de debe hacer para subsanar este error.

En cuanto al manual de procesos y manual de funciones de la agencia, la comunicación entre los colaboradores mejora ya que, al definir roles y responsabilidades en los procesos, evita confusiones en y malentendidos entre el equipo de trabajo.

Finalmente, el manual de los procesos descritos cita la ley aduanera, lo cual ayuda a evitar sanciones, multas y riesgos legales asociados con el incumplimiento normativo de la DIAN, a lo cual todas las agencias están expuestas.

7. Conclusiones

Como resultado el manual de importaciones de la agencia es importante porque establece los procedimientos y políticas necesarias para realizar el proceso de importación de manera efectiva, ayudando a cumplir y a entender las normas aduaneras que acoge el comercio exterior en Colombia.

Por ende, el manual de procesos es una herramienta clave para mejorar la calidad, ya que proporciona una guía detallada de estandarización de procesos y cumplimiento normativo, así como las funciones que los colaboradores deben desarrollar en los procesos de importación que pueden traducir en operaciones más eficientes, una mayor satisfacción del cliente, reducción de riesgos y una base sólida para el crecimiento y la mejora continua de la agencia.

Si bien al tener los manuales como base, con el paso del tiempo su constante actualización es importante ya que la ley aduanera colombiana cambia constantemente, y la importancia que los colaboradores se encuentren informados de los presentes cambios ayuda a que la agencia siga ejerciendo sus actividades normalmente.

Referencias:

- Ministerio de Hacienda Y Crédito Público. 2019. Artículo 180, PAGO DE TRIBUTOSADUANEROS. Decreto 1165 del 2019. Página No. 120.
- Dustin Andree Coronel Cruz, Juan José Saca Lucero, David Cartuche Paqui, Luis Rodríguez Jiménez (2018) . *La Incidencia del uso de un manual de funciones en las micro y pequeñas empresas orenses*, VOL. 3 NÚM. 12 (2018): DICIEMBRE 2018. Extraído de <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n12.2018.799>
- Ingrid Vanessa Velasco Chacón (2019). *Actualización del manual de funciones de los perfiles de cargo del personal en la empresa Freez Ingenierías SAS en Neiva*. UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA. FACULTAD DE INGENIERÍAS. PROGRAMA INGENIERÍA INDUSTRIAL. Extraído de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15121/2/2019_manual_Freez_Ingenierias.pdf
- García, M. (2018). *Manual de procedimientos y políticas contables: una herramienta para la eficiencia empresarial*. México: Trillas.
- Acharya, M., & Gopal, R. (2021). *Role of Import Procedure Manual in Custom Clearance: A Study*. *International Journal of Logistics Systems and Management*, 38(1), 59-70.
- Nwadike, I. A., & Ezenwaji, E. E. (2019). *Impact of Import Procedure Manual on the Effectiveness of Importation Business in Nigeria*. *Journal of Economics and Business*, 2(1), 73-82.
- Pakpahan, D. D., & Prasetyawan, Y. (2020). *The Importance of Import Procedure Manuals in Reducing Time of Import Process at Tanjung Priok Port*. *International Journal of Supply Chain Management*, 9(2), 80-88.
- Umar, M., Ahmad, W., Arshad, M., & Tahir, A. (2019). *Role of Import Procedure Manuals in Enhancing the Efficiency of Custom Clearance*. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 9(1), 239-248.
- Olivera, A. (2020). *Manual de procedimientos para la gestión empresarial*. España: Marcombo.
- Pérez, J. A. y Méndez, R. (2017). *Gestión empresarial: manual de procedimientos y políticas*. México: McGraw-Hill.
- Dian. *Proceso cumplimiento de obligaciones aduaneras y cambiarias, ct-coa-0125, versión 1, año 2022*.
- Decreto número 1165 de 2019, por el cual se dictan disposiciones relativas al régimen de aduanas en desarrollo de la ley 1609 de 2013. EXTRAIDO DE: https://www.analdex.org/wp-content/uploads/2019/07/DECRETO-1165-DEL-2-DE-JULIO-DE-2019_compressed-1-comprimido.pdf
- *Guía del usuario para el diligenciamiento de solicitudes de licencias y registros de importación*. Dirección de comercio exterior.



- *Resolución conjunta 057 del 2015. Ministerio de industria, comercio y turismo. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.*
- *Decreto 360 del 2021. Por el cual se modifica el decreto 1165 de 2019 y se dictan otras disposiciones.*
- *Dian (2022). Proceso cumplimiento de obligaciones aduaneras y cambiarias, ct-coa-0125, versión 1.*
- *María Eugenia Vivanco Vergara (2017). los manuales de procedimientos como herramientas de control.*
- *Interno de una organización (2017). Revista universidad y sociedad versión online issn 2218-3620. Universidad y sociedad Vol.9 No.3 Cienfuegos jul.-set. 2017. Extraído en http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s221836202017000300038#:~:text=los%20manuales%20de%20procedimiento%20son%20la%20mejor%20herramienta%2c%20id%2c%20b3nea%20para,una%20manera%20eficaz%20y%20eficiente.*
- *Banco de la República (2023). Parte I: Régimen de importación de bienes: Llegada y desaduanamiento de mercancías; modalidades de importación. Extraído de <https://www.banrep.gov.co/es/jornadas-capacitacion-dcin-2015-1>*
- *Dian (2021). Decreto 360 de 2021. Dirección de Gestión de Aduanas y Dirección de Gestión de Fiscalización. Extraído de <https://www.dian.gov.co/aduanas/regimen-de-aduanas/documents/presentacion-decreto-360-07042021.pdf>*