



**DIFICULTADES EN LOS TRÁMITES NO  
ARANCELARIOS EN LAS  
EXPORTACIONES DE ALIMENTOS EN  
COLOMBIA ENTRE 2014-2016**

**ESTEFANIA CARVAJAL OROZCO  
TATIANA LONDOÑO VELÁSQUEZ**

Institución Universitaria Esumer  
Facultad de Estudios Internacionales  
Medellín, Colombia  
2017



# **Dificultades en los trámites no arancelarios en las exportaciones de alimentos en Colombia entre 2014-2016**

**ESTEFANIA CARVAJAL OROZCO  
TATIANA LONDOÑO VELÁSQUEZ**

Trabajo de investigación presentado para optar al título de:  
**Profesional en Negocios Internacionales**

Director (a):

Federico Alonso Atehortúa Hurtado, M. Sc.

Línea de Investigación:

Negocios Internacionales

Institución Universitaria Esumer  
Facultad de Estudios Internacionales  
Medellín, Colombia  
2017



# Agradecimientos

Este proyecto no habría sido posible sin la ayuda de muchas personas a las cuales el día de hoy les queremos agradecer profundamente por estar presentes en todo el proceso y elaboración de este proyecto final. Le agradecemos al profesor Federico Alonso Atehortúa Hurtado por el acompañamiento constante que nos brindó durante la elaboración del proyecto, haciendo posible que nuestro trabajo cada día fuera mejorando, para así lograr la satisfacción académica y personal de cada una de nosotras.

Deseamos agradecer y expresar nuestra satisfacción a todos los profesores que nos guiaron y acompañaron en este periodo académico. Con el constante esfuerzo y empeño que dieron en cada una de sus clases y nos ayudaron a conformar un buen equipo de trabajo el cual no dudó de sus capacidades y conocimientos entregados por ellos, para realizar todo lo que debía llevar nuestro proyecto de grado y así escalar una meta en nuestras vidas dejándonos un conocimiento para la vida y nuestro futuro.

También queremos agradecer a todos nuestros compañeros de clase con los cuales estuvimos cerca de 5 años en esta etapa académica. Aprendimos de cada uno de ellos y se crearon lazos de amistad y confianza los cuales quedaran en nosotros.

Y por último expresar nuestro total agradecimiento y alegría a nuestras familias y a nuestros padres agradecerles sus grandísimos esfuerzos con los que nos expresaban día a día el querer vernos graduados. A ellos a los cuales hoy les debemos infinitas de agradecimientos los queremos ver alegres porque ha llegado el momento en el que por fin verán uno de sus sueños realizados, ver a sus hijos recibiendo con honores el título de Profesional en Negocios Internacionales de la institución universitaria Esumer.



## Resumen

Es una investigación enfocada en las dificultades que están presentando las empresas exportadoras de alimentos para realizar los trámites no arancelarios en Colombia.

Como fase principal se busca identificar cuáles son los trámites que deben realizar las empresas, determinar los principales actores que generan las dificultades en los trámites no arancelarios y especificar las consecuencias que están sufriendo las empresas.

Para esta búsqueda se utilizan una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos, como entrevistas y fuentes secundarias como libros, noticias impresas o en línea.

Finalmente se quiere establecer diferentes propuestas que permitan mitigar los retrasos en los diferentes trámites no arancelarios.

### **Palabras clave:**

Exportación, alimentos, trámites no arancelarios, entidades.

## Abstract

It is an investigation focused on the difficulties that are presenting the food exporting companies to carry out the non-tariff procedures in Colombia.

The main phase is to identify the procedures to be carried out by companies, to identify the main actors that generate difficulties in non-tariff procedures and to specify the consequences that companies are suffering.

For this search a series of data collection techniques and tools are used, such as surveys and / or interviews, and secondary and tertiary sources such as the Internet, books, printed or online news.

Finally it is wanted to establish different proposals that allow to mitigate the delays in the different non-tariff procedures.

**Keywords:**

Export, foods, non-tariff processes, entities.

# Contenido

	<u>Pág.</u>
<b>Agradecimientos .....</b>	<b>V</b>
<b>Resumen .....</b>	<b>VII</b>
<b>Lista de Figuras.....</b>	<b>XI</b>
<b>Lista de tablas .....</b>	<b>XII</b>
<b>Lista de Símbolos y abreviaturas.....</b>	<b>XIII</b>
<b>Lista de abreviaturas.....</b>	<b>XIII</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>1. Formulación del Proyecto .....</b>	<b>5</b>
1.1 Antecedentes .....	5
1.1.1 Estado del Arte.....	5
1.2 Planteamiento del problema.....	8
1.3 Justificación .....	9
1.4 Objetivos .....	10
1.4.1 <i>Objetivo general</i> .....	10
1.4.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	10
1.5 Marco metodológico.....	10
1.5.1 <i>Método</i> .....	10
1.5.2 <i>Metodología</i> .....	11
1.6 Alcances .....	11
<b>2. Ejecución del Proyecto .....</b>	<b>13</b>
2.1 Caracterización de los trámites no arancelarios .....	13
2.1.1 DIAN .....	14
2.1.2 ICA.....	15
2.1.3 INVIMA .....	16
2.1.4 Dirección de Policía Fiscal y Aduanera .....	18
2.2 Factores que influyen en los retrasos de los trámites no arancelarios .....	18
2.2.1 Personal.....	18
2.2.2 Corrupción .....	20
2.2.3 Procesos y/o procedimientos .....	21
2.2.4 Sistema de información (infraestructura tecnológica) .....	23
2.2.5 Desconocimiento de los trámites no arancelarios.....	24
2.3 Consecuencias que tienen para los exportadores .....	25
2.4 Propuestas de mejora .....	28
<b>3. Hallazgos .....</b>	<b>33</b>
<b>4. Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>34</b>
4.1 Conclusiones.....	34
4.2 Recomendaciones .....	35

<b>5. Bibliografía .....</b>	<b>37</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>41</b>
<b>A. Entrevista 1 .....</b>	<b>41</b>
<b>B. Entrevista 2.....</b>	<b>47</b>
<b>C. Entrevista 3.....</b>	<b>54</b>

# Lista de Figuras

**Pág.**

Figura 1. Porcentaje de compañías afectadas por los trámites no arancelarios, según el sector. Fuente: (ITC, 2015) .....	26
--	----

## Lista de tablas

**Pág.**

Tabla 1. Índice de transparencia y nivel de riesgo de corrupción en las entidades bajo estudio. Fuente: Elaboración propia con datos de Transparencia por Colombia.....	20
Tabla 2. Ciudadanos- clientes inconformes por el servicio. Fuente: (DIAN, 2014).....	22

# Lista de Símbolos y abreviaturas

## Lista de abreviaturas

**ITC:** International Trade Centre

**BID:** Banco Interamericano de Desarrollo

**ICONTEC:** Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación

**DIAN:** Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia

**ICA:** Instituto Colombiano Agropecuario

**SISPAP:** Sistema de Información Sanitario para Importación y Exportación de Productos Agrícolas y Pecuarios

**INVIMA:** Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamento

**POLFA:** Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera

**VUCE:** Ventanilla única de Comercio Exterior

**PYMES:** Pequeñas y medianas empresas

**IFS:** International Featured Standard

**BRC:** British Retail Consortium

**RUT:** Registro único tributario.

**GMPP:** Grupo Multidisciplinario de Políticas Públicas

**SGC:** Sistemas de gestión de calidad.

**ANDI:** Asociación Nacional de Industrias.

**MNA:** Medidas no Arancelarias.

**DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.

# Introducción

El desarrollo comercial nacional e internacional es parte fundamental del progreso industrial, cultural y económico para cada país. Existen diferentes controles para garantizar las condiciones ideales en el entorno del manejo de los productos y servicios de las exportaciones e importaciones. Las condiciones de los trámites no arancelarios basan sus objetivos en controles dinámicos y eficientes los cuales logren satisfacer las necesidades de los mercados y clientes globalmente.

En la actualidad se tienen investigaciones y estudios los cuales evidencian una problemática general, basadas en cifras y documentos que brindan un sin número de falencias que se tienen en los sistemas de control de los trámites no arancelarios en nuestro país. Dicho sistema de control demuestra errores graves afectando de manera significativa los sistemas económicos sociales y culturales del país.

Con esta investigación acerca del problema interno en los trámites (mecanismos) no arancelario del sistema de comercio exterior colombiano; se busca tener mayor claridad sobre las causas que están generando las fallas que conllevan a la no satisfacción de las empresas exportadoras del país. Para ello, la investigación recurrió a la consulta de fuentes primarias y secundarias y a una sistematización de las causas y de las consecuencias del problema enunciadas en dichas fuentes. Se eligió al sector de alimentos por ser el que mayor número de trámites no arancelarios tiene que desarrollar ante varias entidades. El trabajo se estructura en tres temas principales: primero se hace una caracterización de cuáles son los trámites no arancelarios que deben hacer los exportadores de alimentos en Colombia, luego se presenta la consolidación de los causas y las consecuencias de los retrasos en dichos trámites. Y finalmente se presentan

propuestas para el mejoramiento, tendientes a facilitarle los procesos a los exportadores de alimentos.

Adquiriendo el conocimiento real de las causas, se podrá hacer énfasis en la mejora del sistema donde se identificarán las problemáticas que se tienen y las cuales están dificultando el crecimiento nacional e internacional de las empresas de alimentos y el crecimiento económico del país y se propondrán soluciones que se espera puedan ser eficaces, basadas en mecanismos de impacto enfocados en sistemas más versátiles para un manejo adecuado del sistema en el país.

Por lo anterior, el trabajo tiene como enfoque el objetivo general del cual se despliegan los objetivos específicos con el fin de permitir tener un desarrollo de una manera más eficiente y poder concluir con el problema que se presenta en los trámites no arancelarios.

En el primer capítulo se describen los antecedentes que tienen los trámites no arancelarios y si estas dificultades se presentan mucho tiempo atrás, diagnosticando que tan grande es el impacto en las exportaciones de Colombia.

El segundo capítulo es donde se caracterizan los trámites no arancelarios presentando cuales son las entidades encargadas de emitir todas las documentaciones necesarias para las exportaciones, determinando los factores que influyen en los retrasos de estos trámites y finalmente las consecuencias que están sufriendo los exportadores.

En conclusión de la investigación, se determinó que las entidades DIAN, ICA, INVIMA, POLFA, ante las cuales los exportadores de alimentos tienen que realizar los trámites, han aplicado algunas mejoras en los sistemas de gestión de calidad, lo cual no ha sido suficiente para resolver el problema de los retrasos. No obstante, debido a que es un problema interno del país, estas entidades aún pueden tomar medidas mucho más

pertinentes para mejorar y agilizar los procesos no arancelarios que deben realizar las empresas de alimentos ante ellas.



# 1. Formulación del Proyecto

## 1.1 Antecedentes

### 1.1.1 Estado del Arte

En Colombia y como en muchos países se presentan inconvenientes a la hora de realizar las exportaciones e importaciones sea por procesos internos del país o por el exterior.

En esta oportunidad se establecen dificultades en los procesos internos del país para la salida de las exportaciones de alimentos y se encuentra que los trámites no arancelarios se han convertido en uno de los problemas del siglo XXI para los exportadores.

El Centro de Comercio Internacional (ITC, por sus siglas en inglés), es la agencia conjunta de la organización mundial del comercio y de las Naciones Unidas y tiene como objetivo que las empresas en países de desarrollo sean más competitivas en el mercado global, acelerando el desarrollo económico. Su misión es asegurar el éxito de las exportaciones de pequeños negocios mediante la conexión de PYMES de países en vía de desarrollo y economías en transición al sistema de comercio mundial (CENTRO DE COMERCIO INTERNACIONAL). El ITC dio a conocer unas encuestas efectuadas a los importadores y exportadores de Colombia. El estudio realizado por el ITC arrojó que un 42% de las compañías presentan problemas con las medidas no arancelarias y que las demoras se presentan en los procedimientos para obtener certificaciones de origen, antinarcóticos, controles de calidad internacionales, documentos sanitarios, fitosanitarios

y zoonos. El mismo estudio señala que las inspecciones han representado un retraso de un 70% de las exportaciones del país. (DINERO, 2015)

Según la revista Corpoica publicada por el Ministerio de Agricultura, el país puede tener un crecimiento significativo con las exportaciones de alimentos, sin embargo pueden verse muy afectadas por los procesos para la expedición de los trámites no arancelarios que se exigen para los alimentos. Esto es un reto para los países en vía de desarrollo como lo es Colombia, debido a que si no se cumplen las normas de inocuidad de los alimentos estas tendrán reprocesos y hasta pérdidas de los productos. (CORPOICA, 2008)

Es un tema altamente preocupante para el desarrollo del país y la competitividad de las empresas del sector de alimentos en el comercio exterior. Por estos problemas el BID (Banco Interamericano de Desarrollo) implementó una investigación enfocada en la simplificación de los trámites para promover una mejor competitividad entre los países. Para esto se deben estandarizar los procesos internos de las empresas y los procesos aduaneros y se presenta la VUCE (Ventanilla Única de Comercio Exterior) como una figura dinámica que permite llevar a cabo con eficiencia y eficacia y de manera productiva los procesos que requieren las importaciones y exportaciones (LARA, 2008)

La VUCE es la principal herramienta de facilitación del comercio del país, a través de la cual se canalizan trámites de comercio exterior de 62.000 usuarios vinculados a 21 entidades del Estado con el fin de intercambiar información, eliminar redundancia de procedimientos, implementar controles eficientes y promover actuaciones administrativas eficientes (MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO, 2014). Sin embargo, no es un proceso que todos los países puedan aprovechar y así mitigar los

problemas de los trámites no arancelarios; aunque es un sistema muy dinámico y tiene una buena adaptabilidad también puede colapsar.

En muchos casos las entidades encargadas de emitir los diferentes documentos no tienen la capacidad necesaria que exige el mercado para realizar dichos procesos en sus debidos momentos, pero se han presentado situaciones que estos procesos se ven afectados directamente por las empresas, las cuales desconocen las diferentes maneras de realizar la gestión de la expedición de sus documentos. Los trámites no arancelarios son procesos difíciles de conocer y de cumplir y por esto se presenta como uno de los mayores obstáculos en el comercio.

Para el caso específico del sector de alimentos, en la tesis de la Maestría en gestión de calidad en alimentos desarrollada entre 2015 y 2016 por la investigadora Ana Cecilia Vélez de la Corporación Universitaria Lasallista, la autora estableció que es necesario que los exportadores de alimentos en Colombia aseguren el cumplimiento de los requerimientos legales nacionales del INVIMA (Decreto 3075 de 1997 y la Resolución 2674 de 2013, el Decreto 60 de 2002), del ICONTEC (norma ISO22000) y de los Estándares Europeos IFS (International Featured Standard) y BRC (British Retail Consortium). La investigación arrojó como resultado una propuesta de guía metodológica que puede ser utilizada y tenida en cuenta por las empresas que deseen implementar un sistema de calidad e inocuidad alimentaria que contemple directrices nacionales e internacionales (Comunidad Británica, Francia y Alemania) y que al mismo tiempo les abra mercados y les facilite la exportación de sus productos. (Vélez, 2017). Los resultados de esta investigación no hacen más que confirmar las dificultades a las que están expuestos los exportadores del sector de alimentos para acceder a mercados internacionales especialmente exigentes como los de Europa. Si a eso se le suman los

complejos trámites no arancelarios en Colombia, se entiende que todo este panorama no estimule a los productores a exportar sus productos.

## 1.2 Planteamiento del problema

En la actualidad se presenta una preocupante situación con los procesos que deben realizar los exportadores de alimentos de Colombia frente a las entidades encargadas de emitir los diferentes documentos (licencias, certificaciones, vistos buenos), pues estos procesos han sido más demorados. Sin embargo vale la pena resaltar que el comercio del país ha mejorado y no solo se han presentado falencias de carácter interno sino también problemas a nivel mundial, como la caída del petróleo lo que generó gran impacto en el país.

Por lo anterior se presenta principalmente la siguiente incógnita: ¿Cuáles son las principales causas que dificultan la expedición de los trámites no arancelarios a los exportadores del sector de alimentos en Colombia?

Adicionalmente las siguientes preguntas permitirán tener un mejor desarrollo de la investigación y se entrelazarán con los objetivos.

- ¿Cuáles son los documentos que deben expedir las empresas exportadoras de alimentos según lo establecido en Colombia?
- ¿Cuáles son los factores que influyen en los retrasos de los trámites no arancelarios?
- ¿Cuáles son las consecuencias que están sufriendo los exportadores de alimentos de Colombia?
- ¿Cuáles son las medidas o los procesos que han realizado las entidades que intervienen para resolver el problema en las demoras de los trámites no arancelarios?

## **1.3 Justificación**

### **1.3.1 Justificación Teórica**

Esta investigación busca determinar y complementar las encuestas realizadas por el ITC sobre los problemas que se presentan en los trámites no arancelarios de las exportaciones de alimentos en Colombia, para luego, identificar los actores encargados en realizar los procesos y las consecuencias que están sufriendo los exportadores, con el fin de proponer las medidas de control necesarias y adecuadas para prevenir los retrasos en la salida de las mercancías. Es un aporte teórico basada en criterios de gestión de la calidad y mejoramiento continuo a las actividades de comercio internacional.

### **1.3.2 Justificación Social**

La investigación está enfocada en los exportadores de alimentos del país. Se busca esclarecer los factores que más influyen en los retrasos para adquirir la documentación como: la autorización, inspección y certificación de alimentos, materias primas y bebidas alcohólicas de exportación, permiso sanitario para elaborar, comercializar, importar, exportar, envasar, procesar, hidratar y vender los productos, entre otras. Esto debido a que si se presentan mejoras en estos procedimientos las exportaciones serán más eficientes, se disminuyen los gastos y las compañías tendrán un perfil más competitivo en el comercio exterior.

### **1.3.3 Justificación Personal**

El desarrollo de este proyecto fue muy importante a nivel personal debido a que como profesionales en Negocios Internacionales ayuda a esclarecer el tema de los trámites no arancelarios, de los procesos realizados por el exportador para obtener

dichos documentos y si realmente o no el problema parte de las entidades encargadas de emitirlos o tienen algún grado de responsabilidad los propios exportadores.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 *Objetivo general***

Analizar las propuestas para reducir los retrasos en los trámites no arancelarios de las exportaciones de Colombia.

### **1.4.2 *Objetivos específicos***

- Caracterizar los trámites no arancelarios que se deben realizar para las exportaciones de alimentos.
- Determinar los factores que influyen en los retrasos de los trámites no arancelarios para el sector de alimentos.
- Especificar las consecuencias que están sufriendo las empresas exportadoras del sector de alimentos en el país.
- Identificar las medidas que se han tomado y se pueden tomar para reducir estos problemas de exportación en el sector de alimentos en Colombia.

## **1.5 Marco metodológico**

### **1.5.1 *Método***

El método desarrollado para la investigación es el deductivo ya que se parte de lo general como las restricciones arancelarias y no arancelarias al comercio para llegar a lo particular, los trámites no arancelarios en el sector de alimentos.

### **1.5.2 Metodología**

Con el propósito de alcanzar los objetivos previstos en la presente investigación, se utilizaron fuentes primarias como entrevistas, las cuales se realizan a personas que tienen conocimiento sobre los procesos que hacen la empresas exportadoras de Colombia frente a las entidades (DIAN, ICA, INVIMA, POLFA) y adicional se recolecta información de fuentes secundarias como artículos, revistas y otras investigaciones, las cuales permiten determinar las falencias en los trámites no arancelarios y analizar el problema desde raíz.

### **1.6 Alcances**

Identificar cuáles son las causas y las principales consecuencias que generan las demoras en los trámites no arancelarios para las exportaciones de alimentos en Colombia entre los años 2014 y 2016.



## 2. Ejecución del Proyecto

### 2.1 Caracterización de los trámites no arancelarios

Los trámites no arancelarios son una política aplicada por los países que tiene como medida controlar todo tipo de producto de ingreso o egreso de un país teniendo en cuenta la calidad y cumplimiento de los requisitos que se exigen (CENTRO DE COMERCIO INTERNACIONAL, 2012). Según el Centro de Comercio Exterior, existen varios tipos de trámites no arancelarios. A continuación se presentan algunos.

- Medidas sanitarias, fitosanitarias y zoonosanitarias: Evitan el ingreso de mercancías que puedan causar daños a la salud de las personas, los animales y el medio ambiente por sus contenidos tóxicos, nocivos o químicos.
- Requisitos técnicos al comercio: Están basados en que la mercancía cumpla con todos los requerimientos, normas, componentes y estructuras para su debido ingreso en los mercados.
- Inspección previa a la expedición y a otras formalidades: Son medidas que requieren la calidad, la cantidad y el control de precio de los bienes antes de su envío desde el país exportador.
- Medidas proteccionistas de contingencia comercial: Estas son las medidas más conocidas como antidumping. Son utilizadas para contrarrestar los efectos negativos que genera la práctica de dumping o competencia desleal, que consiste en vender un producto a un precio inferior al coste incurrido para producirlo, con el objetivo de competir más eficazmente en el mercado (Debitoor ECI, 2017)
- Restricción de distribución: Control de distribución de mercancías en los países, a través de una licencia adicional o requisitos de certificación.

- Reglas de origen: Estas normas son importantes en la aplicación de políticas comerciales tales como los derechos antidumping y compensatorios, las normas de origen las cuales son los criterios necesarios para determinar la procedencia nacional de un producto y las medidas de salvaguardia que se definen como medidas de “urgencia” con respecto al aumento de las importaciones de determinados productos cuando esas importaciones hayan causado o amenacen con causar daño grave a la rama de producción nacional el importador (ORGANIZACION MUNDIAL DEL COMERCIO, 2017).

En Colombia, los exportadores del sector de alimentos están obligados a adelantar este tipo de trámites ante varias entidades estatales: la DIAN, el INVIMA, el ICA y la Policía Fiscal y Aduanera. Enseguida se hace una breve descripción de cada una de ellas y de los trámites no arancelarios que se exigen.

### **2.1.1 DIAN**

La Dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN) es la entidad encargada de garantizar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras, cambiarias y tributarias, facilitando las operaciones de comercio nacional e internacional y tiene como objetivo garantizar la seguridad fiscal y el orden económico del estado colombiano. (DIAN, 2015)

Para realizar las exportaciones se debe presentar ante la DIAN:

- Ubicación de la subpartida arancelaria.
- RUT (registro único tributario)
- Procedimiento para certificación de origen

- Procedimiento aduaneros para despacho

### 2.1.2 ICA

El Instituto Colombiano Agropecuario (ICA), es la entidad pública encargada de prevenir, controlar y disminuir los riesgos sanitarios, biológicos y químicos para las especies animales y vegetales, los cuales puedan afligir la producción agropecuaria, forestal, pesquera y acuícola de Colombia y tiene como objetivo lograr una producción agropecuaria competitiva que permitan obtener un crecimiento de las exportaciones de los productos agropecuarios (ICA, 2005) La dependencia del ICA que efectúa el control sobre las exportaciones e importaciones es la Subgerencia de Protección Fronteriza. Según lo descrito por el Instituto “El ICA hace presencia sanitaria en 34 puestos de control fronterizo distribuidos en aeropuertos internacionales, puertos marítimos y fluviales, pasos terrestres de frontera y estaciones de cuarentena, definidos por la Resolución 003761 del 24 de noviembre del 2014, ejerciendo control sanitario y fitosanitario a las mercancías agropecuarias, con el fin de lograr un nivel adecuado de protección frente al riesgo en las importaciones, la aplicación de medidas cuarentenarias que permitan mantener el estatus sanitario del país y la confiabilidad del sistema de certificación de las exportaciones para mantener la admisibilidad y el acceso real a los mercados internacionales.” (Instituto Colombiano Agropecuario, 2016).

El ICA utiliza una herramienta llamada sistemas de información sanitario para importación y exportación de productos agrícolas y pecuarios (SISPAP) la cual suministra información sobre los requisitos fitosanitarios y zoonosanitarios, permite registrar en línea las solicitudes para obtener estos documentos e intervenir directamente en los procesos de exportación e importación.

Los documentos para exportación que exige el ICA están descritos en la resolución 1558 de 2010 “Por medio de la cual se dictan disposiciones para la importación y exportación de plantas, productos vegetales, artículos reglamentados, animales y sus productos” y son los siguientes:

- Certificación fitosanitaria
- Certificación zoosanitaria
- Certificación para la exportación de vegetales, productos y subproductos de origen vegetal

Para dar una idea del volumen de trámites atendidos por el ICA, esta entidad manifiesta que en el año 2015 “Los usuarios directos que demandan nuestros servicios de inspección y cuarentena son 42.723 entre importadores y exportadores, los cuales tienen carácter de empresas o personas naturales y están representados en sus trámites de comercio exterior por 730 agencias de aduana.” (Instituto Colombiano Agropecuario, 2016) Es evidente entonces la cantidad de empresas y de trámites que debe atender esta entidad estatal en el sector de alimentos para las exportaciones, lo cual le representa retos en cuanto agilidad y eficiencia en los trámites.

### **2.1.3 INVIMA**

El Instituto nacional de vigilancia de medicamentos y alimentos (INVIMA), es la entidad encargada de controlar y vigilar la calidad y seguridad de los productos alimenticios, medicamentos, productos biológicos, cosméticos, bebidas alcohólicas,

odontológicos, aseo y limpieza, dispositivos médicos, entre otros productos que puedan tener un impacto en la salud de los seres vivos (INVIMA, 2011)

El INVIMA tiene como objetivo establecer un mejor sistema nacional de seguridad sanitaria donde intervengan diferentes instituciones para brindar un mejor cuidado a la salud de los colombianos y también orientar a la entidad en la buena gestión es decir que tengan más estudios sobre los productos, los daños y beneficios que puedan traer estos.

El INVIMA expide varios documentos dependiendo de los productos, a continuación se mencionan algunos de los documentos para exportación.

- Auditoría y certificación de establecimientos exportadores de carne, productos cárnicos comestibles o derivados cárnicos.
- Certificado de exportación de medicamentos y preparaciones farmacéuticas a base de recursos naturales
- Certificación de buenas prácticas de manufactura a establecimientos que elaboren y adapten dispositivos médicos sobre medida de prótesis y órtesis externa
- Certificación de capacidad de producción a establecimientos cosméticos nacionales
- Inspección y certificación de alimentos, materias primas y bebidas alcohólicas de importación y exportación
- Inscripción de fábricas de productos de la pesca y acuicultura para la exportación
- Registros sanitarios para diferentes productos como: bebidas alcohólicas, plaguicidas de uso doméstico de fabricación nacional, dispositivos médicos y equipos biomédicos, alimentos, preparaciones farmacéuticas con base en plantas medicinales y productos fitoterapéuticos.

### **2.1.4 Dirección de Policía Fiscal y Aduanera**

Es la dependencia de la Policía Nacional encargada de velar por la seguridad fiscal y la protección del orden económico del país con apoyo de la DIAN, contrarrestando los delitos de contrabando, evasión fiscal, infracciones cambiarias y narcotráfico a través de investigaciones y controles en todo el territorio colombiano (POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA, 2017)

Los trámites no arancelarios que se realizan ante la Policía Fiscal y Aduanera:

- Solicitud para revisión y control antinarcóticos para procesos de exportación
- Solicitud de inspección y certificación de identificación técnica de antinarcóticos para aeronaves y/o embarcaciones.
- Sistema de control de sustancias químicas.

## **2.2 Factores que influyen en los retrasos de los trámites no arancelarios**

### **2.2.1 Personal**

En Colombia hay una gran cantidad de empresas exportadoras. Estas han aumentado con el transcurrir de los años, según la DIAN actualmente existen más de 10.000 empresas registradas. (DIAN, 2017) Y en el caso del sector de alimentos, el crecimiento en el volumen de comercio exterior es evidente. Para poner solo un ejemplo, según datos del ICA, “Durante el 2015, las exportaciones de huevos fértiles para incubación con destino a Ecuador presentaron un incremento del 670 % con relación al año anterior y el envío de pollitos de un día, también para el mismo destino, se redujo en

un 19 %.” (Instituto Colombiano Agropecuario, 2016) Y algo similar ocurrió con las exportaciones de carne bovina en canal y deshuesada (que pasó de 7.903 toneladas en 2014 a 10.346 en 2015) y el producto “Bovinos sacrificio y ceba” (que pasó de 70.388 unidades en 2014 a 85.478 en 2015). Pero desafortunadamente a estos incrementos en la demanda de servicios no se les compensa con un aumento en las plantas de personal de las entidades, que permanece congelada por políticas del Gobierno Nacional establecidas desde el año 2000 en la llamada “Ley de ajuste fiscal” (Ley 617 de 2000).

La consecuencia de esta situación es que las entidades encargadas de intervenir en los distintos trámites arancelarios y no arancelarios han demostrado una ineficiencia con los procesos. Según Juan Carlos Calle, docente de distribución física internacional de la Institución Universitaria Esumer “el personal en estas entidades también es muy limitado, pues si tuvieran el personal suficiente no sería tanta demora realizar los trámites” (Calle, 2017).

Aparte que hay mucha demora en la aprobación de las diferentes solicitudes, se presenta adicionalmente otra dificultad en los procesos de trámites. Como lo afirma Mónica Lucía Bernal Valencia, docente de cátedra de exportaciones de la Institución Universitaria Esumer “No hay personal formado en idiomas diferentes al inglés para homologación de documentos exigidos por otros países, como por ejemplo el alemán para la Unión Europea.” (Bernal, 2017).

El Grupo Multidisciplinario de Políticas Públicas (GMPP) realizó una investigación sobre el personal de las entidades públicas en Colombia. Este estudio encontró varias debilidades como: “la ausencia de información sobre la cantidad total de personas que trabaja en el sector, dificultades para alinear el diseño de concursos con el perfil del seleccionado y las necesidades de la entidad; problemas para desvincular a

funcionarios con bajo desempeño, baja movilidad laboral de los servidores de carrera y sus efectos en diferentes aspectos organizacionales”. (EL ESPECTADOR, 2015).

Pablo Sanabria docente de la Escuela de Gobierno de la Universidad de los Andes afirmó: “La forma en que funciona actualmente la gestión de personas en el sector público es disfuncional” (Sanabria, 2015).

### 2.2.2 Corrupción

Las entidades que intervienen en los procesos de exportación (DIAN, ICA, INVIMA, POLFA) son de carácter público, las cuales también están incluidas como entidades que generan una gran desconfianza a los empresarios y ciudadanos, debido a que en el país hay una alta corrupción, pero esto se da directamente por el personal que labora en las entidades y no por las entidades como tales. El informe anual de la organización no gubernamental Transparencia por Colombia, arrojó los siguientes resultados del índice de transparencia y el riesgo de corrupción para estas entidades en 2016 (Transparencia por Colombia, 2017):

**Tabla 1. Índice de transparencia y nivel de riesgo de corrupción en las entidades bajo estudio. Fuente:** Elaboración propia con datos de Transparencia por Colombia

ENTIDAD	PUESTO EN EL RANKING DE TRANSPARENCIA	ÍNDICE DE TRANSPARENCIA	NIVEL DE RIESGO
INVIMA	6	79,4	Moderado
Policía Nacional	24	73,5	Medio
DIAN- Unidad administrativa especial	31	69,2	Medio
ICA	68	57,7	Alto

Nótese que, con excepción del INVIMA, las demás entidades tienen un nivel de riesgo de corrupción que podría calificarse como preocupante. Es especialmente llamativo el caso del ICA, calificado como de riesgo “Alto” y en la posición 68 de entre 75 entidades del orden nacional evaluadas. Esto refleja la poca confianza que estas instituciones generan entre sus usuarios y la necesidad de fortalecer los mecanismos de control al interior de las mismas.

Expertos de los diferentes sectores públicos y privados han discutido el tema sobre la corrupción y buscan mejorar la legislación aduanera aplicando una central de riesgos.

Esta central daría lugar como principal enfoque a las acciones públicas y privadas, auditar el cumplimiento de las normas, los permisos y generar canales efectivos de comunicación.

La corrupción en Colombia es un gran problema que afecta directamente las operaciones de comercio internacional. Este impacto negativo debe contrarrestarse desde su raíz y se deben tomar las medidas posibles y necesarias para empezar a generar un poco de confiabilidad con las empresas y los ciudadanos y adicionalmente con las empresas y personas del exterior. Realmente esto permitiría que el país fuera más competitivo en el mercado internacional y ser una atracción estratégica para los inversionistas extranjeros.

### **2.2.3 Procesos y/o procedimientos**

Los procesos que se deben realizar para obtener los diferentes trámites no arancelarios son bastantes desgastantes y requieren de mucho tiempo debido a que éstas entidades tienen demasiados documentos que se deben diligenciar manualmente y entregar físicos y también hay otros que deben subirse a la plataforma.

Este proceso se torna más ineficiente porque entrelaza directamente con el personal, es decir cuando las empresas exportadores diligencian la documentación requerida física y virtualmente, le genera atrasos a la persona de las entidades (DIAN, ICA, INVIMA, POLFA) que realiza las revisiones de los documentos porque debe validar la información por medios distintos (físicos y por la plataforma) y actualmente no ha sido un proceso que se realice de una manera adecuada y eficiente.

Según Juan Carlos Calle, docente de distribución física internacional de la Institución Universitaria Esumer “los procedimientos realmente son un tema preocupante, porque se debe gestionar los procesos con 3 meses de anticipación y si se presenta algún error en los documentos o hace falta alguno se debe esperar un mes adicional, lo cual determina que la gestión es ineficiente y genera muchos retrasos”. (Calle, 2017).

Adicionalmente se enfrenta también problemas como es en la definitiva revisión de mercancías. Kelly Rojas, estudiante de Negocios Internacionales y encargada de las exportaciones de banano de la empresa Banafrut dice que: “El tema de entrada a puerto y los perfilamientos es uno de los problemas más comunes, debido a que cuando sale la carga para inspección, la DIAN decide realizarla física o documental, lo cual genera demoras, pero cuando tiene selectividad automática no se presentan tantos inconvenientes” (Rojas, 2017)

La DIAN realizó una encuesta en la cual determinaba la cantidad de usuarios que estaban inconformes por los servicios o procesos que se realizan en esta, la cual tuvo el resultado que se muestra en la tabla 2.

**Tabla 2. Ciudadanos- clientes inconformes por el servicio. Fuente: (DIAN, 2014)**

Ciudadanos - Clientes Inconformes por el Servicio Septiembre de 2013 a Agosto de 2014	
Concepto	Total
Total Reclamos	3.790
Total Quejas por Atención	322
<b>Total ciudadanos inconformes</b>	<b>4.112</b>

Se pudo observar que es una cantidad considerable de insatisfacción para tantos usuarios que atiende la DIAN, lo que revela que no manejan eficientemente todos los procesos los cuales deben ser mejorados para generar mayor credibilidad en las intervenciones que hace la entidad.

Es importante resaltar que las entidades estatales ante las que se realizan trámites no arancelarios (DIAN, ICA, INVIMA, POLFA) han efectuado y certificado sistemas de gestión de la calidad con base en la norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP1000 (DAFP, 2009) y en la norma técnica colombiana NTC-ISO9001 (ICONTEC, 2015) las cuales especifican los requerimientos para aplicar los sistemas de gestión de calidad (SGC), que permiten dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social con el suministro de productos y/o con la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Todos los requisitos de estas normas deben ser aplicados en conjunto con las disposiciones legales propias de la naturaleza de cada entidad. Sin embargo, los resultados antes mencionados para el caso de la DIAN permiten inferir que la aplicación de dichos sistemas de gestión de calidad no ha contribuido a mejorar la prestación de los servicios a los usuarios aduaneros, toda vez que es significativa la insatisfacción de los usuarios.

#### **2.2.4 Sistema de información (infraestructura tecnológica)**

Teniendo en cuenta los elevados volúmenes de trámites no arancelarios que tienen que manejar las entidades antes referidas, los sistemas de información deberían ser robustos y precisos, debido a que las empresas pueden presentar muchas dudas e inquietudes sobre la información que se debe diligenciar y las entidades deberían suministrar por medio de sus plataformas instructivos más claros y brindar un mejoramiento en servicio al cliente lo cual le permita a los exportadores diligenciar los documentos sin tantas trabas.

Sin embargo se debe presentar mucha cantidad de información técnica para poder obtener las certificaciones, vistos buenos o licencias y estas no siempre son suficientes para los funcionarios encargados de aprobar las solicitudes.

### **2.2.5 Desconocimiento de los trámites no arancelarios**

El docente Juan Carlos Calle señala que “realmente estas entidades no tienen claridad sobre los documentos que se deben anexar, hace falta una estandarización de documentos, pues también sus explicaciones tienen términos que no son de fácil entendimiento, el servicio no es muy eficiente, debido a que cuando se trata de tener comunicación es muy demorado o realmente no contestan las llamadas ni las solicitudes” (Calle, 2017).

Según lo planteado por el docente, si es un tema preocupante, porque las empresas siempre necesitan agilizar sus procesos así sean internos o externos y al no tener un conocimiento preciso sobre los documentos a tramitar genera una demora para suministrar la información a las entidades y que éstas puedan realizar los procesos de revisión sin tener tantas inconsistencias.

### **2.3 Consecuencias que tienen para los exportadores**

Colombia con el tiempo ha ido ampliando el mercado nacional hacia el exterior, actualmente tiene varios tratados de libre comercio vigentes y por lo cual se supondría que habría un crecimiento mayor de las ventas al exterior, aunque si hayan mejorado siguen presentándose trabas en las operaciones de exportación. En el caso específico del sector de alimentos, información suministrada por el Ministro de Agricultura de Colombia Aurelio Irragorri señala que para el 2016 “los últimos datos del DANE señalan que las ventas externas de productos agropecuarios, alimentos y bebidas presentaron un aumento del 17,4% al pasar de US\$481,2 millones FOB en el mes de junio de 2015 a US\$564,9 millones FOB en el mismo mes del año 2016, orientadas especialmente a Bélgica, Reino Unido y Estados Unidos.” (Redacción La Opinión, 2016)

Pero este incremento en la dinámica exportadora no se ve reflejado en una facilitación de los trámites a las empresas. Según el ex ministro de Comercio Exterior Carlos Ronderos “los exportadores encuentran obstáculos de toda índole a la hora de querer comercializar sus productos en el exterior, unos por causas asociadas a políticas gubernamentales y otros, más por factores que les competen a ellos directamente” (EL TIEMPO, 2015).

Los obstáculos que tienen las empresa y son generados por ellas mismas, es debido a que éstas no han realizado una investigación profunda de cómo es el mercado internacional el cual quieren penetrar. No pueden pasar por alto que todos los mercados se mueven de una manera diferente y que deben generar una adaptabilidad del producto y/o servicio en el país destino.

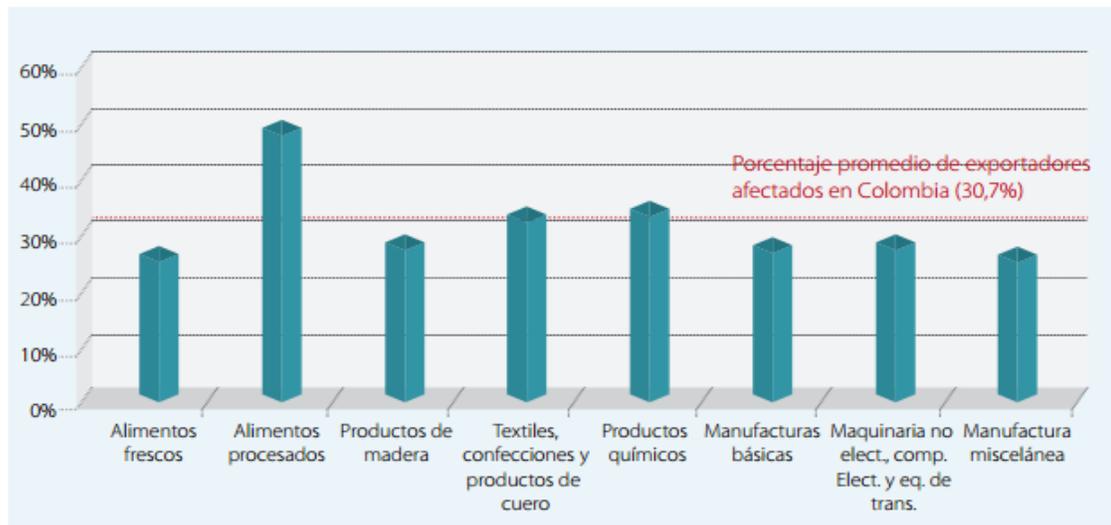
Se observa una importante afectación en todos los segmentos según el tamaño de las empresas, pero en particular en firmas medianas (entre 51 y 200 trabajadores), las cuales enfrentaron regulaciones gravosas y obstáculos al comercio en un 44,1% de los casos. Las firmas grandes (más de 200 trabajadores), y las pequeñas (entre 11 y 50 trabajadores), a su vez, registraron niveles de afectación del 43,1% y el 40,3%, respectivamente, mientras que en las firmas micro (10 o menos trabajadores), el grado de afectación ascendió a 30,3%. (ITC, 2015)

En Colombia las causas asociadas a las políticas gubernamentales son todos los trámites no arancelarios que debe realizar cada empresa sea para el mercado nacional o para ampliar su mercado internacionalmente, proceso que es aún más complejo.

Esto ha generado una gran incertidumbre, tanto que muchas empresas de alimentos y otro tipo de industrias se han ido del país.

A continuación se presenta una figura donde demuestra en que porcentaje han sido afectadas las empresas exportadoras por los trámites no arancelarios.

**Figura 1. Porcentaje de compañías afectadas por los trámites no arancelarios, según el sector. Fuente: (ITC, 2015)**



Nótese de la figura anterior, que el sector de alimentos (tanto frescos como procesados), es uno de los que mayor afectación tiene con los trámites no arancelarios. En el caso de los alimentos procesados, el porcentaje de compañías afectadas (alrededor del 50%) está incluso por encima del promedio de todos los sectores (30,7%). Con estos antecedentes, es inevitable que las consecuencias sean negativas, debido a tantas dificultades presentadas en cada proceso que deben realizar los exportadores.

Los principales efectos que sufren estas empresas son pérdidas económicas, debido a que cuando no emiten los diferentes documentos con tiempo, la mercancía no puede salir del país y esto generará costos adicionales en bodegaje, que por más rápido que las empresas realicen la gestión para la entrega de los documentos a las diferentes entidades para poder cumplir a sus clientes, no se va a recuperar económicamente lo que deben invertir en los puertos hasta que los documentos estén completos para autorizar la salida de la carga. Teniendo en cuenta que los productos del sector de alimentos en muchos casos son perecederos, también se corre el riesgo de que las largas esperas para los trámites terminen causando el deterioro parcial o total de las mercancías, generando aún mayores sobrecostos a los exportadores. El riesgo de que esas demoras pueden tener también consecuencias negativas sobre la inocuidad de los alimentos que se exporta, con daños a la salud de los consumidores, también está presente.

También se presenta insatisfacción de los clientes, porque para las exportaciones se establece los tiempos precisos para que la mercancía llegue en el tiempo establecido con el cliente y se encuentre en muy buen estado y esto no solo genera insatisfacción de los clientes sino también pérdida de los mismos, pérdida de confianza y daño de reputación.

Finalmente, otra desafortunada consecuencia es que como los trámites son tan engorrosos, termina generándose un ambiente más propicio a la corrupción pues no faltará el exportador que prefiere sobornar a un funcionario para que le “agilice” el trámite. Tan grave es la situación que el propio presidente de la república Juan Manuel Santos la puso en evidencia cuando en 2013 declaró que “La principal modalidad usada con este fin [soborno] es la de pagos para agilizar o facilitar trámites, seguida por las contribuciones políticas, el soborno común, y los regalos.” (República de Colombia. Sistema Informativo del Gobierno, 2013) Es decir que el Gobierno Nacional admite que frente a la maraña de trámites que los exportadores (de todos los sectores) tienen que hacer, muchas veces optan por darle dinero o regalos a los servidores públicos encargados de atenderlos, para que el proceso sea más sencillo.

## **2.4 Propuestas de mejora**

Frente al tema específico de la corrupción, que es uno de los que más puede incidir en las problemáticas antes mencionadas, un foro de expertos en 2014 formuló las siguientes propuestas de mejora:

1. Incorporar el conocimiento y la experiencia de las empresas para la elaboración de políticas públicas y legislativas.
2. Mejorar y coordinar el trabajo de todas las entidades públicas y privadas, para fortalecer el flagelo de la corrupción.
3. Ejecutar programas conjuntos como un pacto de transparencia empresarial y fortalecer las coaliciones empresariales.
4. Conocimiento profundo de las diferentes normas por parte los funcionarios.

5. Implementar dentro de las entidades sistemas de control interno y realizar auditorías que permitan detectar comportamientos corruptos por parte de los trabajadores.
6. Si se comprueba que algún trabajador cometió un acto de corrupción deberá ser sancionado o despedido dependiendo del grado del delito.
7. Mayor atención en los diferentes mecanismos utilizados por las entidades, es decir controlar más las empresas del país para prevenir la evasión impuestos y aplicar los debidos controles.
8. Mejorar la normatividad aplicable a los problemas de corrupción, debido a que las normas actuales se han vuelto imposible de aplicar ante la corrupción y las debilidades en infraestructura y capacidad del gobierno. (PORTAFOLIO, 2014)

El ICA, por su parte, ha reconocido la necesidad de aplicar por lo menos las siguientes mejoras en sus procesos de la Subgerencia de protección fronteriza:

- Fortalecimiento en la divulgación de trámites y normas a los usuarios internos y externos
- Fortalecimiento del recurso humano
- Fortalecimiento de infraestructura y equipos
- Fortalecimiento tecnológico, centrado en la sistematización de la solicitud de exportación animal y en la sistematización del Documento Zoosanitario de Importación para productos consumo humano, DZI.
- Facilitación del comercio internacional, mediante la estandarización y homologación de la información contenida en los certificados fitosanitarios de exportación de los cuatro países de la Alianza del Pacífico, (Chile, Perú, México,

Colombia) con el propósito certificar electrónicamente en origen y la Implementación del Piloto del Tránsito Internacional de Mercancías, TIM, entre Colombia y Ecuador. (Instituto Colombiano Agropecuario, 2016)

Además de estas propuestas y a partir de lo investigado y de las entrevistas realizadas se proponen las siguientes mejoras frente a las causas de los retrasos e ineficiencias en los trámites no arancelarios en el sector de alimentos:

1. Sistematización de los diferentes documentos que requieren las empresas, como lo son: certificaciones, licencias, vistos buenos y registros, permitiendo agilizar los procesos en las operaciones de exportación.
2. Un ejemplo de una mejora es el proceso que está implementando el ICA con la aplicación del SISPA, plataforma por la cual se pueden realizar la expedición de unos documentos, evitando que sea manual y que posiblemente no sea aceptado. Esta entidad adicionalmente está realizando capacitaciones y/o conferencias para brindar una mejor información sobre las instrucciones que aún se deben realizar manualmente.
3. Evitar la corrupción promoviendo actividades de sensibilización que tengan como finalidad desarrollar comportamientos éticos en los trabajadores de las entidades; es decir crear una cultura ética dentro de la empresa que permita orientar y formar a los trabajadores en valores, lo que permitirá que actúen de acuerdo a estos valores y puedan resolver los conflictos éticos que se presenten durante las jornadas laborales, permitiendo que se reduzca la corrupción.
4. Proponer que los encargados de cada área de las empresas exportadoras del sector de alimentos tengan pleno conocimiento sobre las actividades que realicen los empleados a su cargo, así al finalizar las jornadas laborales los encargados deben verificar que sus trabajadores hayan realizado sus tareas durante la

jornada; al supervisar constantemente a los trabajadores impedirá que estos se expongan a cometer actos fraudulentos.

5. Sistemas de información más ágiles y modernos, es decir, que las entidades cuente con plataformas a las que los usuarios puedan acceder asignándoles un usuario y contraseña, en donde encuentren los documentos que deben diligenciar para sus exportaciones, reduciendo tiempo y costo, así mismo, donde brinden instrucciones detalladas de como diligenciar dichos documentos evitando errores que puedan retrasar los procedimientos.
6. Implementar programas que permitan el acercamiento entre empresa-entidades de control para que tengas ambas partes un mejor entendimiento de la dinámica de los exportadores y de los funcionarios. Un ejemplo de este tipo de iniciativas es el que está desarrollando el INVIMA con cuatro plantas de beneficio de la especie bovina tipo exportación (Red Cárnica, Frigosinú en Córdoba; el Frigorífico Río Frío en Santander y Frigocolanta en Antioquia). Según la información suministrada por la entidad, “Con el fin de aumentar la exportación de carne bovina a grandes mercados como: Estados Unidos y la Unión Europea, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima), inicio en Montería (Córdoba) la etapa de implementación del proyecto “Mejoramiento del sistema nacional de control e inocuidad de alimentos de consumo nacional y exportación bajo un enfoque de riesgo nacional” para cumplir con los estándares sanitarios más exigentes del mundo.[...] Durante la iniciativa, la entidad trabajará con las plantas tres componentes principales: fortalecimiento del sistema de inspección y verificación en plantas, caracterización de peligros biológicos y peligros químicos. Este logro es el resultado del trabajo entre el Invima y los ministerios de Comercio, Industria y Turismo, de Agricultura y Desarrollo Rural, de Salud y

Protección Social; el Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A (Bancóldex), el Proyecto de Interés Nacional y Estratégico (PINES).” (INVIMA, 2017) En este ejemplo se puede observar que también hay una cooperación entre las propias entidades del Estado para facilitar el desarrollo de los trámites no arancelarios.

7. Los exportadores del sector de alimentos también deben realizar las gestiones necesarias y buscar la manera de estar más informados sobre los requisitos que se necesitan, adicional se debe tener un mejor cronograma de los tiempos logísticos, de protocolo y de la demora que se tiene para emitir las certificaciones, licencias, vistos buenos, entre otros documentos.
8. Se debe adecuar más personal profesional para la atención de los exportadores y para la revisión de las diferentes solicitudes.
9. Las facultades de negocios internacionales o de comercio exterior de las instituciones de educación superior en Colombia deberían mejorar la formación de sus estudiantes en los temas relativos a los trámites no arancelarios para el sector de alimentos y otros relacionados (bebidas, agropecuario). Típicamente, los tecnólogos y profesionales reciben formación en los trámites ante la DIAN, pero poco o nada conocen acerca de los trámites ante otras entidades pertinentes como el ICA, el INVIMA o la Policía Nacional.

### 3. Hallazgos

En la actualidad el tema de los trámites no arancelarios, no tiene las investigaciones suficientes que permitan establecer que es el mayor problema del siglo XXI en el comercio internacional y que realmente hay que tomar medidas que sean efectivas y que generen cambios positivos en el comercio de las empresas exportadoras.

El retraso de los trámites no arancelarios radica principalmente en la falta de personal capacitado y la poca claridad que brindan las entidades para diligenciar los documentos requeridos al momento de exportar.

A pesar de que las entidades encargadas de tramitar los documentos necesarios para exportar han implementado y certificado sistemas de gestión de calidad en sus procesos, no han tomado las medidas suficientes para contrarrestar los efectos negativos que están causando la ineficiencia de sus procesos en las empresas exportadoras colombianas.

Las empresas exportadoras del sector de alimentos han sufrido grandes consecuencias negativas debido a los retrasos en los trámites no arancelarios, tales como pérdidas económicas o pérdidas de sus productos, así mismo insatisfacción y pérdida de confianza de clientes que no quieren negociar con dichas empresas

Es necesario tomar e implementar medidas de mejoras para agilizar los trámites no arancelarios, para disminuir las pérdidas que están teniendo las empresas colombianas y a retomar la confianza por parte de los clientes ya que de las exportaciones depende gran parte de la economía del país

## 4. Conclusiones y recomendaciones

### 4.1 Conclusiones

Para la caracterización de los trámites no arancelarios que se deben realizar para las exportaciones se concluyó que las empresas exportadoras del sector de alimentos deben ejecutar múltiples procesos para obtener los documentos como son las certificaciones, licencias, vistos buenos y entre otros documentos, los cuales son de carácter obligatorio para tener un flujo continuo en las exportaciones. Las entidades estatales ante las que se adelantan estos trámites son principalmente la DIAN, el ICA, el INVIMA y la Policía Fiscal y Aduanera.

Entre los principales factores que influyen en el retraso de los trámites no arancelarios se concluye que primordialmente se presentan los retrasos por el personal limitado y poco capacitado para abastecer todos los procesos, así como poca claridad en todos los documentos que deben diligenciar las personas y empresarios para sus exportaciones y también que dichas entidades no cuentan con sistemas ágiles que permitan reducir tiempo y costos en las diligencias de los documentos.

En los principales efectos negativos que sufren las empresas exportadoras del país se concluyó que estos efectos se presentan debido a los retrasos en los trámites no arancelarios los cuales generan pérdidas económicas, de productos y de oportunidades de negocios con otras empresas internacionales y adicionalmente se dañaría su reputación y su nivel de credibilidad.

Finalmente se concluye que se han tomado diversas medidas para mitigar los efectos negativos generados por los retrasos en los trámites no arancelarios, pero además se propone que las entidades estatales cuenten con plataformas por medio de

las cuales puedan realizar todo el proceso de documentación, así mismo, se les sugiere a las empresas exportadoras del sector de alimentos estar constantemente informadas sobre los requisitos que deben cumplir para realizar sus exportaciones para evitar errores y de esta manera retrasos. También se debe adecuar el personal suficientemente capacitado para realizar todos estos procesos seguidos de desarrollar diferentes actividades para evitar la corrupción dentro de las entidades y de esta manera tener resultados positivos con la exportación de los diferentes productos y servicios del país y que tenga la capacidad de ser competitivas en el mercado internacional.

## **4.2 Recomendaciones**

1. Indagar la posibilidad de tener un mayor acercamiento con el personal que labora en las diferentes entidades encargadas de emitir los trámites no arancelarios, con el fin de obtener información más precisa sobre factores que están influyendo en el retraso de dichos trámites.
2. Dar a conocer los resultados obtenidos por medio de las entrevistas a las diferentes entidades, para que tengan conocimiento de la insatisfacción que tiene los usuarios en sus procesos.
3. Examinar de manera más precisa como las entidades manejan los sistemas de gestión de calidad, lo cual permite determinar las falencias que están teniendo con estos sistemas y si estos están siendo aplicados de manera optima.
4. Establecer otros posibles escenarios que puedan ser pertinentes para dar alternativas de solución al problema.



## 5. Bibliografía

- CENTRO DE COMERCIO INTERNACIONAL. (s.f.). Recuperado el 21 de MARZO de 2017, de <http://www.intracen.org/itc/acerca-del-itc/>
- CENTRO DE COMERCIO INTERNACIONAL. (2012). Recuperado el 22 de Marzo de 2017, de <http://www.intracen.org/itc/analisis-mercados/medidas-no-arancelarias/identificando-las-medidas-no-arancelarias/>
- CORPOICA. (2008). Ciencia y Tecnología Agropecuaria. *Residuos químicos en alimentos de origen animal: problemas y desafíos para la inocuidad alimentaria en Colombi*, 3-4.
- DAFP. (2009). *NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA GESTION PÚBLICA NTCG 1000:2009*. Bogotá: DAFP.
- Debitoor ECI. (2017). *¿Qué es el dumping?* Recuperado el 14 de Abril de 2017, de DEBITOOR: <https://debitoor.es/glosario/definicion-dumping>
- DIAN. (2014). *Rendición de Cuentas, contribuir a construir una colombia con equidad*.
- DIAN. (24 de Febrero de 2015). *Sobre la DIAN*. Recuperado el 22 de Marzo de 2017, de <http://www.dian.gov.co/DIAN/12SobreD.nsf/pages/Laentidad?OpenDocument>
- DIAN. (07 de Abril de 2017). *Cifras y gestión, directorio de importadores y exportadores*. Recuperado el 15 de Abril de 2017, de <http://www.dian.gov.co/dian/14cifrasgestion.nsf/e7f1561e16ab32b105256f0e00741478/6bd6a0a2ab2bf31e05257360007ed9a9?OpenDocument>
- DINERO. (19 de Junio de 2015). Recuperado el 22 de 03 de 2017, de <http://www.dinero.com/pais/articulo/las-medidas-no-arancelarias-como-gran-problema-del-comercio-exterior-colombia/209656>
- EL ESPECTADOR. (21 de Marzo de 2015). *La Realidad Laboral del Sector Público Colombiano*. (R. Política, Editor) Obtenido de <http://www.elespectador.com/noticias/economia/realidad-laboral-del-sector-publico-colombiano-articulo-550672>
- EL TIEMPO. (5 de Septiembre de 2015). *POR QUÉ EXPORTAR NO ES TAN SENCILLO EN COLOMBIA*. Recuperado el 26 de Abril de 2017, de <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16343283>
- ICA. (2005). *GUIA PARA IMPORTACION Y EXPORTACION DE ANIMALES, VEGETALES Y PRODUCTOS AGROPECUARIOS*. Segunda edición.

Recuperado el 22 de Marzo de 2017, de  
<http://www.ica.gov.co/getattachment/e187d1fc-07b6-4144-a4f0-ba175aa7f650/Publicacion-16.aspx>

ICONTEC. (2015). *NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC- ISO9001*. Bogotá: ICONTEC.

Instituto Colombiano Agropecuario. (2016). *Informe de Gestión del ICA 2015*. Bogotá: ICA. Obtenido de <http://www.ica.gov.co/Rendicion-de-Cuentas/documentos/informe-gestion-2015.aspx>

INVIMA. (22 de Diciembre de 2011). Recuperado el 22 de Marzo de 2017

INVIMA. (2017). *SE INICIÓ PROYECTO QUE PERMITIRÁ AUMENTAR LAS EXPORTACIONES DE CARNE BOVINA*. Bogotá: INVIMA. Obtenido de <https://www.invima.gov.co/se-inici%C3%B3-proyecto-que-permitir%C3%A1-aumentar-las-exportaciones-de-carne-bovina>

ITC. (2015). *Colombia: Perspectivas Empresariales, Programa del ITC sobre Medidas No Arancelarias*. Bogotá: International Trade Centre.

ITC, I. T. (2015). *COLOMBIA: PERSPECTIVAS EMPRESARIALES*. Obtenido de [http://www.intracen.org/uploadedFiles/intracenorg/Content/Exporters/Market\\_Data\\_and\\_Information/Market\\_information/Non-tariff\\_measures/Countries/Colombia/Resumen%20ejecutivo%20MNA%20Colombia%20FINAL%2025FEB15.pdf](http://www.intracen.org/uploadedFiles/intracenorg/Content/Exporters/Market_Data_and_Information/Market_information/Non-tariff_measures/Countries/Colombia/Resumen%20ejecutivo%20MNA%20Colombia%20FINAL%2025FEB15.pdf)

LARA. (2008). *CORPOICA*. Recuperado el 22 de Febrero de 2017, de <http://revista.corpoica.org.co/index.php/revista/article/view/112/113>

MINCOMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO. (2014). Recuperado el 21 de Marzo de 2017, de [http://www.vuce.gov.co/index!.php?id\\_menu=2](http://www.vuce.gov.co/index!.php?id_menu=2)

ORGANIZACION MUNDIAL DEL COMERCIO. (s.f.). Recuperado el 14 de Abril de 2017, de [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/safeg\\_s/safeg\\_info\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/safeg_s/safeg_info_s.htm)

ORGANIZACION MUNDIAL DEL COMERCIO. (2017). *Información técnica sobre las normas de origen*. Recuperado el 14 de Abril de 2017, de ORGANIZACION MUNDIAL DEL COMERCIO: [https://www.wto.org/spanish/tratop\\_s/roi\\_s/roi\\_info\\_s.htm](https://www.wto.org/spanish/tratop_s/roi_s/roi_info_s.htm)

POLICIA NACIONAL DE COLOMBIA. (04 de Mayo de 2017). *Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera - POLFA*. Recuperado el 22 de Marzo de 2017, de <https://www.policia.gov.co/direccion/fiscal-aduanera>

PORTAFOLIO. (23 de Octubre de 2014). *Proponen crear una central de riesgo para atacar contrabando*. Obtenido de

<http://www.portafolio.co/economia/finanzas/proponen-crear-central-riesgo-atacar-contrabando-55364>

Redacción La Opinión. (20 de Agosto de 2016). Crecen las exportaciones agrícolas de alimentos y bebidas. *La Opinión*. Obtenido de <http://laopinion.com.co/economia/crecen-las-exportaciones-agricolas-de-alimentos-y-bebidas-117338>

República de Colombia. Sistema Informativo del Gobierno. (2013). *Palabras del Presidente Juan Manuel Santos en la presentación del Mecanismo de Denuncias de Alto Nivel*. Bogotá: Presidencia de la República. Obtenido de [http://wsp.presidencia.gov.co/Prensa/2013/Abril/Paginas/20130402\\_09.aspx](http://wsp.presidencia.gov.co/Prensa/2013/Abril/Paginas/20130402_09.aspx)

Transparencia por Colombia. (2017). *Índice de transparencia de las entidades públicas. Enero de 2015 a abril de 2016*. Bogotá: Transparencia por Colombia. Recuperado el 28 de abril de 2017, de <http://transparenciacolombia.org.co/indice-de-transparencia-de-las-entidades-publicos-enero-de-2015-a-abril-de-2016/>

Vélez, A. (2017). *Guía metodológica para la implementación de un sistema de seguridad alimentaria que integre la BPM, el sistema HACCP, NTC ISO22000 y los estándares europeos IFS y BRC*. Medellín: Corporación Universitaria Lasallista.



# ANEXOS

## A. Entrevista 1

**Nombre del entrevistado:** Mónica Lucia Bernal Valencia

**Empresa:** Institución Universitaria Esumer

**Cargo:** Docente de Cátedra de proceso de exportación

**Preguntas:**

### 1. Trámites ante la DIAN

¿Cuáles son los trámites no arancelarios que hay que efectuar ante la DIAN para las exportaciones de alimentos?

**R:** En primer lugar las exportaciones no generan ningún tipo de impuesto a la salida del país.

En las compras nacionales de materias primas e insumos para la producción de bienes finales a exportar se causa IVA, el cual es descontado o cruzado en el reporte periódico a la DIAN presentado por los contadores en la información exógena.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte de la entidad (DIAN)?

**R:** Por parte de la DIAN ninguno, porque es una entidad que no emite vistos buenos sobre alimentos, sino que los puede exigir como soporte aduanero en algunos casos.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte del exportador?

**R:** Ninguno según la respuesta en el ítem anterior.

## **2. Trámites ante el ICA**

¿Cuáles son los trámites no arancelarios que hay que efectuar ante el ICA para las exportaciones de alimentos?

**R:** El certificado fitosanitario que se emite sobre cada embarque.

- Sobre las fincas o productores, también el ICA tiene que certificar los predios, los cultivos o las fincas.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte de la entidad (ICA)?

**R:** La ausencia de protocolos para determinados productos.

No hay personal formado en idiomas diferentes al inglés para homologación de documentos exigidos por otros países, como por ejemplo el alemán para la Unión Europea.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte del exportador?

**R:** La falta de capacitación y motivación por parte de la entidad para que los agricultores y/o productores, lleven a cabo los diferentes procedimientos de adecuación y estandarización de procesos para certificar las fincas, plantas y/o centros de producción.

## **3. Trámites ante el INVIMA**

¿Cuáles son los trámites no arancelarios que hay que efectuar ante el INVIMA para las exportaciones de alimentos?

**R:** El certificado de libre venta

-Registro sanitario

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte de la entidad (INVIMA)?

**R:** Tiempos muy largos para la aprobación de los diferentes certificados, licencias y/o vistos buenos.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte del exportador?

**R:** Consecución de mucha información técnica que se debe presentar para acceder a las licencias, certificaciones y/o vistos buenos, y que las fichas técnicas y/o diferentes soportes no siempre son suficientes para el evaluador o profesional encargado de aprobar las solicitudes.

#### **4. Trámites ante la Policía Fiscal y Aduanera**

¿Cuáles son los trámites no arancelarios que hay que efectuar ante la Policía Nacional para las exportaciones de alimentos?

**R:** El trámite que se realiza es la inscripción ante la Policía Antinarcoóticos y lo deben hacer todos los exportadores incluyendo los que exportan alimentos.

Al 30 de abril de 2017, todas las empresas exportadoras deberán estar registradas ante la página del Ministerio de Comercio Industria y Turismo MINCIT-VUCE. Este Proceso APLICA para TODOS LOS exportadores, tanto nuevos como antiguos, sin importar la fecha en que haya realizado la respectiva actualización o creación en Policía antinarcoóticos. Adicional cada representante legal deberá contar con una firma digital, con la cual se certifica la veracidad de la información suministrada a la hora de radicar toda la información ante el VUCE.

1. La firma Digital o Token, DEBE ser a nombre del Representante legal o Suplente, siempre y cuando aparezca en Cámara de comercio.

2. Con este proceso el exportador ya NO tendrá que presentar FÍSICAMENTE la Entrevista en antinarcóticos, y tampoco deberá enviar a radicar documentos debido a que TODO se hará virtualmente.
3. Este procedimiento debe hacerse con anterioridad a la Exportación para no tener inconvenientes, debido a que la generación del token o firma digital puede demorar entre 8 a 10 días hábiles.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte de la entidad (Policía Nacional)?

**R:** Poco personal disponible para la atención de este procedimiento y lentitud en la aprobación de las solicitudes.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte del exportador?

**R:** El costo del token

La autenticación de documentos en notarias

Demora en aprobación

¿Qué efectos han tenido para las empresas exportadoras de alimentos los trámites no arancelarios que hay que efectuar ante la DIAN, el ICA, el INVIMA y la Policía Nacional?

<b>EFFECTOS</b>	<b>Si/No</b>	<b>Explicación</b>
Retrasos en las exportaciones	Si	
Pérdidas económicas	Si	
Insatisfacción de clientes	Si	
Pérdidas o deterioro de las mercancías	Si	
Deterioro de la reputación del	Si	

## Anexos: Entrevistas

---

exportador		
Conflictos con otras entidades (navieras, agencias de carga, transportadores)	Si	
Otros (Cuáles)		

¿Qué medidas se han tomado o se podrían tomar sobre los procedimientos de las entidades correspondientes (DIAN, ICA; INVIMA, Policía Nacional)?

**R:** Evitar la corrupción y disminución de protocolos.

¿Qué medidas se han tomado o se podrían tomar sobre los sistemas de información de las entidades correspondientes (DIAN, ICA; INVIMA, Policía Nacional)?

**R:** Que sean ágiles y modernos.

¿Qué medidas se han tomado o se podrían tomar sobre los conocimientos (capacitación) del personal de las entidades correspondientes (DIAN, ICA; INVIMA, Policía Nacional)?

**R:** Implementar programas de formación que acerquen al sector empresarial con los funcionarios de las entidades oficiales y de control para que se sensibilicen y entiendan la dinámica de las exportaciones desde cada una de las partes (exportadores / entidades de control).

¿Qué medidas se han tomado o se podrían tomar sobre los conocimientos (capacitación) de los exportadores?

**R:** Concientizar al exportador de programar sus tiempos logísticos, investigando y conociendo los términos, protocolos y tiempos que cada entidad se demora en emitir las certificaciones, permisos, licencias y/o vistos buenos.

¿Qué otras medidas se han tomado o se podrían tomar para prevenir o mitigar estos problemas?

**R:** Más acercamiento entre los exportadores y entidades oficiales

- Más puntos de atención y/o profesionales disponibles para evaluar solicitudes
- Modernizar herramientas informáticas ágiles en las entidades de control para agilizar las solicitudes.
- Los exportadores deben programar muy bien sus tiempos de entrega y logísticos, teniendo en cuenta los tiempos de aprobación de los vistos buenos.
- Documentarse muy bien a cerca de los protocolos a seguir para las solicitudes de requisitos no arancelarios.

## B. Entrevista 2

**Nombre del entrevistado:** Kelly María Rojas

**Empresa:** Banafrut

**Cargo:** Área de exportaciones

**Profesión:** Estudiante de Negocios Internacionales.

**Preguntas:**

### 1. Trámites ante la DIAN

¿Cuáles son los trámites no arancelarios que hay que efectuar ante la DIAN para las exportaciones de alimentos?

**R:** Los permisos ante:

- ICA (Fitosanitario), para la expedición de este certificado los productores de los alimentos deben estar inscritos ante el SISPAF.
- BL, expedido por la naviera, carta porte (documento de transporte de la mercancía)
- Factura comercial que debe ser expedida por el exportador.
- Solicitud de autorización de embarque.
- Inspección ante la DIAN y antinarcóticos. Se presenta la SAE, se confirma se hace el manifiesto de la carga que lo hace la naviera y en tres meses el agente de aduanas tiene el plazo máximo para el cierre de Dex (declaración de exportación) cuando se trata de embarque único con datos provisionales.

**Nota:** El certificado de origen se considera como un trámite arancelario ya que con este me acojo a un beneficio tributario.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte de la entidad (DIAN)?

**R:** El tema de entrada a puerto y los perfilamientos, cuando sale la carga para inspección que la DIAN haga inspección física o documental, cuando tiene selectividad automática no hay inconveniente.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte del exportador?

**R:** Que corten mal el BL con datos erróneos por parte de la naviera, si hay pronosticado sacar fruta o algún producto alimenticio y no se cumplen estas cantidades estimadas muchas veces por la marea no se logra sacar lo estimado, se incumple con las reservas (booking) establecida a la naviera.

Que tengamos faltantes en la entrega, si no están los predios (fincas productoras) de fruta inscritas ante las entidades gubernamentales como el ICA, se pueden presentar problemas en el desarrollo de los trámites.

## **2. Trámites ante el ICA**

¿Cuáles son los trámites no arancelarios que hay que efectuar ante el ICA para las exportaciones de alimentos?

**R:** inscripción ante el SISPA, si no está inscrito no puede hacer ningún trámite ni le dan el fito para la exportación

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte de la entidad (ICA)?

**R:** Que se caiga o se presenten fallas en el sistema para que no se expida los documentos a tiempo.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte del exportador?

**R:** Que no inscriba los predios ante el SISPA para la expedición del certificado fitosanitario esto crea muchas demoras a la hora de exportar

### **3. Trámites ante el INVIMA**

¿Cuáles son los trámites no arancelarios que hay que efectuar ante el INVIMA para las exportaciones de alimentos?

**R:** no aplica al sector de alimentos (para mi sector de bananos no aplica norma INVIMA)

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte de la entidad (INVIMA)?

**R:** No Aplica para los productos de frutas.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte del exportador?

**R:** No Aplica.

### **4. Trámites ante la Policía Fiscal y Aduanera**

¿Cuáles son los trámites no arancelarios que hay que efectuar ante la Policía Nacional para las exportaciones de alimentos?

**R:** Perfilamiento de la carga, la única intervención que tiene con la mercancía es cuando revisan la carta de responsabilidad que la emite el exportador y la exige policía antinarcóticos es en el momento de la inspección (perfilamiento de la carga).

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte de la entidad (Policía Nacional)?

**R:** En no realizar con antelación la entrevista con la policía antinarcoóticos, y no presentar los documentos solicitados por la POLFA

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte del exportador?

**R:** No presentar la carta de responsabilidad, en el caso de que haya contaminación de carga se retrasa todo ya pasa a otro trámite.

¿Qué efectos han tenido para las empresas exportadoras de alimentos los trámites no arancelarios que hay que efectuar ante la DIAN, el ICA, el INVIMA y la Policía Nacional?

<b>EFFECTOS</b>	<b>Si/No</b>	<b>Explicación</b>
Retrasos en las exportaciones	SI	Cuando implementan el proceso de manera sistematizada.
Pérdidas económicas	SI	Cuando no se dan los certificados a tiempo no sale la carga y se pierden las reservas y la fruta de madura y se pierde.
Insatisfacción de clientes	SI	Por las demoras.
Pérdidas o deterioro de las mercancías	SI	Cuando se maduran.
Deterioro de la reputación del exportador	SI	Por incumplimiento
Conflictos con otras entidades (navieras, agencias de carga, transportadores)	SI	Se pierde la confianza.
Otros (Cuáles)	SI	Falta de pago y no se vuelven a establecer relaciones comerciales, No hay ventas.

¿Qué medidas se han tomado o se podrían tomar sobre los procedimientos de las entidades correspondientes (DIAN, ICA; INVIMA, Policía Nacional)?

**R:** Sistematización, de todo el proceso las entrevistas se están firmando por medios magnéticos (firma digital).

¿Qué medidas se han tomado o se podrían tomar sobre los sistemas de información de las entidades correspondientes (DIAN, ICA; INVIMA, Policía Nacional)?

**R:** Se está implementando el SISPAP (ICA), A Nivel nacional, para agilizar el proceso de la operación para la expedición del Fitosanitario para que no sea tan manual.

¿Qué medidas se han tomado o se podrían tomar sobre los conocimientos (capacitación) del personal de las entidades correspondientes (DIAN, ICA; INVIMA, Policía Nacional)?

**R:** Instructivos a través de las páginas web.

¿Qué medidas se han tomado o se podrían tomar sobre los conocimientos (capacitación) de los exportadores?

**R:** El ICA esta capacitando a través de conferencias instructivos manuales

¿Qué otras medidas se han tomado o se podrían tomar para prevenir o mitigar estos problemas?

**R:** Cada uno tiene su parte en la operación de exportación y la ejecuta, algunos han implementado que el trámite sea más sistematizado.

## C. Entrevista 3

**Nombre del entrevistado:** Juan Carlos Calle Muñoz

**Empresa:** Institución Universitaria Esumer

**Cargo:** Docente de Distribución Física Internacional

Cuando se realizó la entrevista, el docente se focalizó más en su experiencia con el ICA, debido a que es una de las entidades en la cual ha tenido que realizar trámites. Sin embargo dio términos muy generales sobre las dificultades.

### **Preguntas:**

#### **1. Trámites ante el ICA**

¿Cuáles son los trámites no arancelarios que hay que efectuar ante el ICA para las exportaciones de alimentos?

- R:** - Registros de venta
- Adicionar ficha técnica
  - Cámara de Comercio
  - Análisis de laboratorio
  - Proyecto de etiquetas
  - Cartas remisoras
  - Formulario del ICA

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte de la entidad (ICA)?

**R:** los procedimientos realmente son un tema preocupante, porque se debe gestionar los procesos con 3 meses de anticipación y si se presenta algún error en los documentos o hace falta alguno se debe esperar un mes adicional, lo cual determina que la gestión es ineficiente y genera muchos retrasos.

El personal en estas entidades también es muy limitado, pues si tuvieran el personal suficiente no sería tanta demora al realizar los trámites.

¿Cuáles son las dificultades más comunes que se presentan en el desarrollo de esos trámites por parte del exportador?

**R:** estas entidades no tienen claridad sobre los documentos que se deben anexar, hace falta una estandarización de documentos, pues también sus explicaciones tienen términos que no son de fácil entendimiento, el servicio no es muy eficiente, debido a que cuando se trata de tener comunicación es muy demorado o realmente no contestan las llamadas ni las solicitudes.