

Actualización Flujos De Eventos Para Importación Marítima En Agencia De  
Aduanas

Update Event Flows For Maritime Import In Customs Agency

Carlos Andres Velez Angel

Trabajo dirigido por: Miller Venancio Yate Onatra

Institución Universitaria Esumer

Nota de Autor:

Carlos Andres Velez Angel. Institución Universitaria Esumer. Trabajo de grado.

Correspondencia: [andresvelezco1928@gmail.com](mailto:andresvelezco1928@gmail.com) Tel: 315551188

## Contenido

RESUMEN .....	3
INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVOS .....	6
ACTUALIZACIÓN FLUJOS DE EVENTOS PARA IMPORTACIÓN MARÍTIMA EN AGENCIA DE ADUANAS. ....	7
1.    Diagnóstico. ....	7
2.    Plan Táctico Operativo .....	15
2.1 Plan estratégico .....	15
2.2 Plan Táctico .....	17
2.3 Plan Operativo .....	18
Recomendaciones Generales .....	46
Conclusiones.....	47
Bibliografía .....	48

## Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Focos 2020 TCC Aduanas .....	17
Ilustración 2. Flujo Importaciones. Parte 1 .....	32
Ilustración 3. Flujo de Importación. Parte 2 .....	33
Ilustración 4. Flujo de Importaciones. Parte 3 .....	34

FLUJOS DE EVENTOS PARA IMPORTACIÓN MARÍTIMA

Ilustración 5. Flujo de Importaciones. Subproceso Solicitud de Fondos. .... 35

Ilustración 6. Flujo de Importaciones. Subproceso Recibo de Documentos..... 35

**Lista de Tablas**

Tabla 1. Cronograma Actividades BPMS ..... 36

## RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo es orientar la gestión de procesos de la Agencia de Aduanas Mario Londoño S.A. Nivel 1 a dar cumplimiento al imperativo estratégico “Experiencias memorables para los clientes”, del Grupo logístico TCC del cual hace parte. Para alcanzar este objetivo se realizará un desarrollo que incluye la creación de nuevos flujos y mejora del que hoy cuenta la agencia de aduanas para el seguimiento y trazabilidad de las importaciones, entregando información para la toma de decisiones a la medida del modo de transporte y tipo de importación

El nuevo aplicativo se está enfocando y los beneficios que va a tener para la UEN, están diseñados para dos capacidades distintivas que son PRODUCTIVIDAD y VENDER CON VALOR, básicamente el enfoque final es esta última capacidad, ya que la idea original del BPMS se dio por la necesidad que expresan los clientes en las de tener una trazabilidad amplia de la operación e indicadores de servicios, tiempos y costos que permitan tomar decisiones en el corto plazo. De esta necesidad surge la idea de implementar la gestión del proceso dentro del aplicativo BPMS.

Con la implementación de los flujos de importación en la plataforma BPMS, se fortalecen las capacidades distintivas y que requieren mejoramiento del proceso que hoy se tiene en las importaciones, el mapeo de las tareas necesarias con el fin de eliminar despilfarros y actividades que no aporten valor y lograr la transformación de la organización mediante una cultura de calidad.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo documenta el desarrollo para la actualización del flujo y eventos requeridos para realizar la correcta trazabilidad en el proceso de nacionalización en una operación de importación en la Agencia de Aduanas Mario Londoño. Con el fin de dar cumplimiento de la norma aduanera, las condiciones del mercado y los acuerdos de nivel de servicio pactados con los clientes.

Las características principales en ese tipo de operaciones aduaneras es el tiempo, volumen, costos de la mercancía y costos asociados a la operación logística en el desarrollo del proceso de nacionalización.

Para el estudio de esta problemática se identifican las causas a intervenir; entre las que se citan: flujo desactualizado que no está acorde con cada tipo de operación y con las condiciones del negocio, información desactualizada, fechas erradas e identificación de prioridades en la operación.

Ante la necesidad de la compañía de realizar seguimiento, control y medición de los eventos en el proceso de importación en tiempo real; para las operaciones marítimas según el tipo de operación (Ordinaria, Anticipada, Mixta); y que estas se realicen en un orden lógico, con tareas en paralelo y reglas de negocio, que permitan tener priorización sobre las mercancías en el orden de llegada al territorio aduanero con calidad de datos; que minimicen errores en el cálculo de los indicadores y que sirvan como herramienta información a las direcciones operativas para la toma de decisiones.

Este trabajo documenta las acciones de mejora solicitadas por las direcciones operativas para dar cumplimiento con los objetivos formulados por la gerencia general en el desarrollo del plan estratégico del negocio; con el fin de implementar un aplicativo que permita dar trazabilidad a las operaciones de acuerdo con prioridades que se derivan de la norma y las necesidades del negocio.

El trabajo está pensado en definir los eventos mínimos requeridos para el desarrollo del proceso de importación alineados con los requerimientos de la norma y las necesidades de los importadores; este desarrollo corresponde a la mejora del flujo y su implementación en el aplicativo BPMS como orquestador de procesos el cual permite organizar y controlar por balanceo la asignación de los eventos.

## OBJETIVOS

- Actualizar el flujo de importaciones conforme a los requisitos y procedimientos establecidos en con la nueva regulación aduanera y a las condiciones del negocio; mediante el uso de herramientas tecnológicas que permitan detectar y resolver las necesidades del negocio en tiempo real; para así entregar un servicio de calidad.
- Parametrizar el sistema en cumplimiento a las reglas de negocio con el fin de minimizar los errores en el diligenciamiento de la trazabilidad de la operación de importación marítima, reduciendo las novedades presentadas en la calidad de datos.
- Integrar los subprocesos de trámites Previos (previos - registros) y facturación con el proceso de importaciones marítimas
- Estandarizar el proceso de importación entre las aduanas que tengan el mismo tipo de importación y modo de transporte, priorizando las operaciones para dar atención a las más urgentes; para cumplir con el principio de eficiencia
- Definir una herramienta que permita la interacción de los flujos de importación, que genere indicadores en productividad, tiempos y número de operaciones con el objetivo de balancear las cargas laborales de los colaboradores involucrados en la operación.

## **ACTUALIZACIÓN FLUJOS DE EVENTOS PARA IMPORTACIÓN MARÍTIMA EN AGENCIA DE ADUANAS.**

### **1. Diagnóstico.**

En la actualidad los principales problemas en las organizaciones se generan porque continúan operando con modelos ineficientes y rígidos; por lo que los cambios repentinos conllevan a que surjan problemas menores, mayores o urgentes, los cuales sin importar su naturaleza deben ser atendidos y solucionados de manera inmediata. El problema está cuando la empresa no tiene o no puede responder con la agilidad que se le requiere porque sigue operando con sistemas y procesos rígidos que no le permiten adaptarse a las nuevas necesidades y exigencias del mercado, llevando a entregar productos o servicios no conformes y con esto a la pérdida de clientes y participación en el mercado.

En un mundo globalizado y conectado en el que las organizaciones continúan diversificándose los problemas más recurrentes siguen siendo la productividad y la satisfacción del cliente. Estas dos problemáticas están interrelacionadas; porque cuando la productividad baja afecta el nivel de servicio. Sin embargo, cuando se habla de productividad en las empresas se suele poner el foco en el trabajador, lo cual es un planteamiento incompleto, porque para medir y mejorar la productividad es necesario revisar temas como: la asignación de tareas, los sistemas para medir el trabajo y la calidad de éste.



Dar solución a estos problemas no es una tarea fácil y requiere que la empresa realice una validación de los procesos, del personal, de la comunicación y de los sistemas; lo que involucra decisiones sobre las personas y sobre los recursos que se necesitan para ejecutar el estudio; los cuales deben conocer la operación de la empresa, las herramientas y los sistemas con el objetivo de poder primero identificar los problemas y para así poder poner en práctica lo que sabemos y llegar a la proposición de una decisión que lleve a la mejor alternativa de solución al problema.

El presente estudio tiene como objetivo principal analizar y actualizar el flujo de importaciones en la Agencia de Aduanas Mario Londoño; con el fin ajustar la operación aduanera para que cumpla con los requisitos y parámetros de la última actualización en materia aduanera y a su vez alinearla con los imperativos estratégicos del grupo logístico TCC y dar cumplimiento a estos.

Para entrar en contexto y hacer un diagnóstico acertado, es necesario conocer cuáles son los cambios organizacionales internos y su impacto con el desarrollo del core del negocio de la agencia de aduanas.

En el 2014 TCC con el fin de fortalecer el portafolio del negocio como operador logístico, adquiere la Agencia de Aduanas Mario Londoño; una empresa colombiana de más de 75 años en el mercado, reconocida por la gestión de servicios aduaneros, y asesorías en proyectos especiales. Esta integración trajo consigo cambios en la administración y dirección del negocio; estableciendo con ello nuevas políticas,

estrategias, valores y objetivos, obligando con ello a una situación de reajuste de los procesos.

En el 2019, con el fin de dar cumplimiento a uno de los imperativos estratégicos del grupo “Experiencias memorables para los clientes,” responder a las necesidades logísticas de los clientes para ofrecer soluciones integrales en la cadena de abastecimiento; y con la entrada en vigencia de la nueva regulación aduanera con el Decreto 1165 de 2019 y la Resolución 0046 del mismo año; la empresa se ve obligada a realizar un análisis de los procesos implementados en el desarrollo de las operaciones aduaneras para evaluarse como está en materia . Producto de este ejercicio, se evidencia un flujo de importaciones desactualizado y rígido que no se adapta a la pluralidad de las operaciones que exigen flexibilidad para hacer cambios que se adapten a realizar la trazabilidad de las importaciones para los diferentes sectores económicos, diversidad de producto y necesidades del mercado; cumpliendo con los requisitos normativos y simplificando y aportando valor en cada eslabón de la cadena que compone el proceso.

Con este trabajo se pretende hacer una evaluación que señale la situación en la que se encuentra la organización respecto al desarrollo de su objeto social, los sistemas y las interacciones de los individuos con los aplicativos de la empresa y las dificultades que enfrenta la organización para afrontar los cambios en la norma, las preferencias de los clientes y las soluciones y sistemas que utiliza la competencia.

Desde la gerencia general y la coordinación de productividad se establecen los siguientes lineamientos en los que se debe enfocar el estudio para obtener la

información necesaria para la toma de decisiones acertadas para trazar la ruta a seguir para cumplir las metas propuestas para el año 2020.

- Evaluar que el flujo de la operación de aduana de importación marítima cumpla con las nuevas condiciones aduaneras exigibles por norma y que a su vez esté alineado con los tres focos estratégicos (vender con valor, fortalecer capacidades distintivas y productividad) definidos por la gerencia para el 2020.
- Las negociaciones y necesidades de los clientes han estado en transformación para bajar costos y tiempos en la cadena de suministro lo que hace necesario ajustar la trazabilidad de la operación de principio a fin para brindar información con valor y en tiempo real a los clientes que le permitan adelantarse a situaciones problemáticas que afecten el costo del producto de importación.
- Garantizar calidad de datos para la entrega de indicadores gerenciales y comerciales en tiempo óptimo y de manera automática.
- Mejorar el indicador de gestión (KPI) “tiempo total de importación” clave en las mediciones de satisfacción del cliente y productividad.
- Evaluar los procesos operativos con el objetivo de obtener altos estándares de calidad y competitividad.
- Generar Indicadores de gestión y/o desempeño que permitan evaluar las tareas de cada colaborador identificando tareas secundarias.

Se realiza esta investigación a través de instrumentos de observación; revisando el que, quien y como se hacen los procesos, identificando como opera la empresa desde adentro, con el fin de obtener la información de parte de los miembros de la empresa que operan en el día a día, lo cual nos permitirá encontrar el trasfondo de cómo se

desarrolla la empresa, la situación en la que se encuentra, que herramientas deben mantenerse, potencializarse o eliminarse y cuáles son las dificultades del sistema de la empresa.

Para iniciar el estudio se convoca a los líderes de área de las diferentes oficinas de en las que opera la agencia de aduana para que dispongan del personal que será entrevistado para listar cuales son las actividades diarias que desarrollan, los aplicativos que se utilizan y el tiempo dedicado en el desarrollo de la operación; a su vez desde la gerencia general se informan cuáles son los objetivos que se esperan obtener con este estudio y cuáles son los focos del negocio para el año 2020; con el fin de orientar el desarrollo de este trabajo al cumplimiento de la estrategia de la empresa.

Después de tres meses de observación interna de los procesos, del desarrollo de las actividades, de tomar los requerimientos especiales de los clientes sobre las expectativas de la información que esperan recibir de la agencia de aduanas se obtienen los siguientes resultados:

El aplicativo de trazabilidad de la operación “Informe de Labores” en el que se registra el paso a paso de la operación tiene las siguientes falencias:

- No cuenta con un flujo que de una secuencia lógica y organizada que permita realizar y asignar tareas de acuerdo con la prioridad de la operación.
- Es un sistema antiguo, cerrado y con una tecnología propia desarrollada por un proveedor que ya no opera en el mercado, lo que limita la oportunidad de implantar cambios; ya que toma demasiado tiempo y el costo para implementarlo es muy alto.

- El aplicativo no tiene la capacidad para soportar gran cantidad de datos, lo que implica lentitud y fallas en el sistema.
- Los datos que arroja el sistema presenta errores debido a que el aplicativo no está parametrizado para tener control de las actividades y no está ordenado de acuerdo con el proceso de nacionalización vigente; por lo que se cuenta con grandes volúmenes de datos que no pueden analizarse con la velocidad o agilidad necesarios, dificultando la planeación de la operación por parte de los líderes para enfocar recursos humanos y tecnológicos para realizar tareas inmediatas o importantes.

Estas condiciones generan reprocesos, demoras porque el sistema no prioriza las tareas vencidas o próximas a vencer; no hay control de las tareas obligatorias, el diligenciamiento del aplicativo está a cargo de una sola persona por lo que la actualización de las tareas no se hace en tiempo real a su vez hay sobrecarga laboral en algunos colaboradores.

Según los resultados del estudio realizado se concluye que el principal problema es el informe de labores, en este se lleva la trazabilidad del 100% de las operaciones que están abiertas, pero no hace la diferenciación acorde al estado en el proceso de importación que se encuentre: estos estados son: en tránsito internacional, próximas a llegar y en proceso de nacionalización lo que no permite hacer una planeación efectiva de las tareas a realizar en la jornada; el sistema no está parametrizado para cada tipo de importación establecida en la regulación aduanera y no cuenta con las reglas de negocio actualizadas para minimizar los errores por calidad de datos. Estas limitaciones

del sistema entorpecen las labores de los colaboradores y no aportan valor y seguridad al desarrollo de las actividades; por lo que el funcionario lo toma como carga adicional de las funciones a realizar.

El grupo logístico TCC cuenta con cuatro imperativos estratégicos que son el ADN de la empresa y que rigen la estructura, los valores y los objetivos de la organización “Experiencias memorables para los clientes, Colaboradores felices, Cultura de innovación y Crecimiento sostenible”. Estos problemas impactan negativamente dos de estos cuatro imperativos “Experiencias Memorables para los clientes y Colaboradores Felices”

Teniendo en cuenta lo anterior, la organización TCC, decide formar un equipo interdisciplinario conformado por el coordinador de productividad, consultor comercio exterior, coordinador de desarrollo logístico, personal operativo y desarrollador de software para que desarrolle un plan de mejora en la gestión de procesos. De acuerdo con el número de operaciones aduaneras realizadas por la agencia en el último semestre del 2019, el 39.89% corresponden a exportaciones y el 60.11% a Importaciones, razón por la cual se determina mejorar y crear el flujo de importaciones marítimas con el fin de impactar los negocios que aportan el mayor número de participación de la operación y generan mayor utilidad para la empresa.

Con los resultados obtenidos se toma la decisión de tener una herramienta tecnológica que permita diseñar los flujos requeridos para las importaciones marítimas y así obtener bases de datos confiables para generar indicadores; ofreciendo un servicio de aduana con calidad por medio de los sistemas de información. Con este desarrollo la

empresa orienta u plan operativo al tercer imperativo estratégico “Cultura de innovación”. Para que las empresas se mantengan en el tiempo es necesario promover una cultura de cambio que constante que se adapte al contexto social, económico y tecnológico exigido por el mercado. Con esta primicia la empresa busca por medio de la tecnología mejorar la gestión de los procesos y fortaleciendo el servicio al cliente los indicadores de servicio, para dar cumplimiento al foco estratégico de vender con valor y mejorar la productividad en la empresa mediante el balanceo de cargas laborales, estandarizar la prioridad de las tareas a realizar, con el fin que los colaboradores sean eficientes y efectivos en el desarrollo de las actividades.

Con este desarrollo se va a impactar el mayor número de operaciones que hace la agencia de aduanas, en el estudio se evidencia que en el segundo semestre de 2019 se realizaron en total 15.510 operaciones de las cuales 9.759 fueron importaciones marítimas. Con este desarrollo se impacta el 81.20% de las operaciones y el 63.29% de las operaciones marítimas que se realizan en la compañía.

Para vender con valor es necesario fortalecer el servicio de información, que permita conocer en línea el estado real de la operación, haciendo la diferenciación en los modos de transporte y tipos de importación. La meta establecida para la entrega del proyecto es el 30 de junio de 2020, fecha en la cual se le entrega a la Gerencia General el aplicativo con los flujos de importación acondicionados a las exigencias de norma y a los requerimientos del mercado, pruebas realizadas por el desarrollador logístico en conjunto con sistemas en el que se evidencie el impacto en tiempo y en la calidad de información que arroja el sistema; medición de la capacidad ociosa del personal operativo, y propuestas de la reasignación de las tareas y distribución de las cargas operativas.

## **2. Plan Táctico Operativo**

Para dar cumplimiento a los imperativos estratégicos en el año 2020, se establecieron tres focos gerenciales en la agencia de Aduanas Mario Londoño, Vender con Valor, Fortalecer capacidades distintivas y Productividad.

Estos permitirán generar mayores ingresos a la compañía, optimizar la capacidad instalada y entregar al cliente un servicio diferenciado a los clientes, el cual generara duda al momento de elegir el mismo servicio con la competencia.

### **2.1 Plan estratégico**

Para la Agencia de Aduanas Mario Londoño se adoptó unificar la Visión, Misión, valores, políticas y Objetivos bajo una política integrada que rige todas las empresas que conforman el Grupo Logístico TCC.

De igual manera como grupo logístico se ofrecen los servicios bajo el lema corporativo y ADN de la organización “Un grupo humano, íntegro, cálido y experto que brinda tranquilidad y confianza a sus clientes, a través de soluciones logísticas innovadoras en la cadena de abastecimiento.

Actuamos con responsabilidad y coherencia. Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible (Corporativo, 2019)

### ***Política integrada de Calidad***

El Grupo logístico TCC tiene una política integrada “Somos TCC, grupo humano íntegro, cálido y experto que brinda tranquilidad y confianza a sus clientes a través de la oferta de soluciones logísticas innovadoras en la cadena de abastecimiento. Actuamos



con responsabilidad y coherencia. Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible”  
(Corporativo, 2019).

**Valores Corporativos:**

Los valores que rigen el Grupo TCC son:

**Responsabilidad** cumplimiento, decir la verdad, pensar en las consecuencias, responsabilidad social y ambiental.

**Persistencia** cumplimiento, pasión por el logro y la innovación, capacidad de hacer seguimiento y acompañamiento, voluntad inquebrantable.

**Confianza** carácter (integridad y bondad de las intenciones de las personas) y competencias (las capacidades y resultados individuales).

**Respeto** alegría en el trabajo, trabajo con productividad, valoración de distintos, discreción, respeto por la dignidad. •

**Calidez** cordialidad, trato personal, afecto, amor, cariño.

**Humildad** la autoridad es para servir, poner todo lo bueno al servicio de otros, bajo perfil. (Corporativo, 2019)

## 2.2 Plan Táctico

Para el año 2020 la presidencia del Grupo logístico establece los focos de atención y sobre los cuales debe encaminarse la Agencia de Aduanas para el cumplimiento de estos objetivos.

**Ilustración 1. Focos 2020 TCC Aduanas**

<b>Focos 2020</b>	Vender con Valor	<b>Aduana</b> Ampliar base de clientes. Sectores objetivo. <b>Servicio e información.</b> Rentabilidad
	Fortalecer capacidades distintivas	<b>Indicadores de Servicio.</b> BI Clientes. <b>Procesos.</b> Cargo Wise. <b>Tecnología.</b> Talento: Cultura, Compromiso, Desarrollo.
	Productividad	<b>Procesos.</b> <b>BPMS.</b> <b>Desarrollo logístico.</b> Productividad por empleado. <b>Hoshin.</b> <b>Tecnología.</b>

Fuente: Corporativo TCC

### 2.2.1 Metas Específicas con Fechas Límite

Se establece el 30 de Junio de 2020 como fecha límite para entrar a producción con el nuevo aplicativo.

### 2.2.2 Presupuestos

El presupuesto requerido para la implementación de los flujos de importación corresponde a las horas laborales destinadas por los colaboradores responsables del proyecto, debido a que la herramienta tecnológica BPMS ya estaba disponible en la Agencia de Aduanas y las condiciones contractuales permiten que personal propio programe e implemente los flujos.

### **2.2.3 Recursos**

Los recursos necesarios para la implementación del proyecto son:

*Talento humano:* Consultor de soluciones digitales, Analista soporte BPMS,  
Coordinador Desarrollo logístico

*Recurso técnico:* Equipos de cómputo, Herramienta tecnológica BPMS.

### **2.2.4 Financiación**

No se requiere un plan de financiación, toda vez que no se requiere inversión de capital toda vez que el proyecto se desarrolla con el aprovechamiento de las herramientas con que cuenta la empresa y el talento humano de experiencia y trayectoria ya contratado.

## **2.3 Plan Operativo**

Con el fin de cumplir con los focos 2020 establecidos en el plan estratégico de la empresa y con los resultados que arrojaron la evaluación realizada al proceso operativo de aduna se propone:

- Diseñar y establecer el flujo de importación en el proceso de nacionalización marítima, ajustados con los requerimientos y necesidades de los clientes, pero alineado al cumplimiento de la normatividad aduanera.
- Definir la una herramienta (BPMS) que permita la interacción de los flujos de importación, parametrizar el sistema en cumplimiento a las reglas de negocio (tiempos de nacionalización) con el fin de minimizar los errores en el diligenciamiento de la trazabilidad de la operación de importación marítima.

### **2.3.1 Técnica Poka Joke**

Para la implementación del aplicativo de trazabilidad se adopta la técnica de calidad *Poka Joke* que se aplica con el fin de evitar errores en la operación de un sistema.

Este sistema radica en lo sencillo y en lo simple. Enfatiza en realizar cosas obvias en las que detecta errores o evitan que se cometan. El objetivo final es concretar un proceso o terminar un producto sin la posibilidad que de exista un defecto.

Actualmente los poka-yokes suelen consistir en:

- un sistema de detección, cuyo tipo dependerá de la característica a controlar y en función del cual se suelen clasificar (<https://prevencionar.com>, 2016).

### **2.3.2 Aplicación Técnica Poka Joke en el flujo de -importaciones marítimas**

Con los siguientes *poka joke* se pretende reducir los Errores voluntarios y Errores por inadvertencia generados por los Colaboradores de TCC Aduanas, que en algunos casos no son conscientes o disciplinados en la actualización de los eventos que requiere una importación y errores debido a falta de estándares en los cuales se especifique las reglas de negocio que permiten realizar el seguimiento a las importaciones en un orden lógico y ajustado a la normatividad vigente.

**ETA:** Fecha no inferior 15 días calendario a la fecha actual y fecha superior a la fecha a la actual no mayor a 60 días Calendario.

**Subproceso Recibo documentos:** tiene las siguientes tareas:

Documento de transporte: Fecha igual a la actual

Documentos completos Asesor: Fecha igual a la actual

Documentos completos auxiliar: Fecha no inferior 3 días calendario a la fecha actual y fecha igual a la actual.

Cargue de documentos definitivos: Fecha igual a la actual y fecha superior a la tarea facturación.

**Subproceso Solicitud de fondos:** tiene las siguientes tareas:

Solicitar anticipo: Fecha igual a la actual y fecha inferior a la tarea de aceptación.

Registrar recibo anticipo: Fecha superior a fecha de la tarea solicitar anticipo y fecha inferior a la tarea de liberación.

**Asignación digitación:** Fecha igual a la actual

**Digitación:** Fecha igual a la actual y superior a la fecha de la tarea Asignación digitación

**Revisión:** Fecha igual a la actual y superior a la fecha de la tarea digitación

**Presentación manifiesto:** Fecha no inferior a 30 días a la actual e igual a la fecha actual.

**Localización:** Fecha igual a la actual y superior a la fecha de la tarea de presentación manifiesto.

**Liberación:** Fecha no inferior a 3 días calendario a la fecha actual, no superior a la fecha actual y no superior a la tarea de Planilla, superior a la tarea de Registrar Recibo de anticipo.

**Inspección Sanitaria:** Fecha no inferior a 3 días calendario a la fecha actual y fecha no superior a la actual. Fecha superior a la fecha de manifiesto.

**Inspección previa:** Fecha no inferior a 3 días calendario a la fecha actual y fecha no superior a la actual, Fecha superior a la fecha de localización.

**Aceptación:**

Declaraciones ordinarias: Fecha igual a la actual.

Declaraciones anticipadas: Fecha inferior a la fecha de manifiesto de carga.

**Pago:** Fecha igual o inferior a la actual y fecha superior a la fecha de la tarea de aceptación.

**Solicitud Selectividad:** Fecha igual o inferior a la actual y fecha superior a la fecha de la tarea de Pago.

**Inspección DIAN:** Fecha igual o inferior a la actual y fecha superior a la fecha de la tarea Solicitud selectividad.

**Gestionar documentos adicionales:** Fecha igual o inferior a la actual y fecha superior a la fecha de la tarea Inspección DIAN.

**Obtención levante:** Fecha igual o inferior a la actual y fecha superior a la fecha de las tareas Solicitud Selectividad, Inspección DIAN, Gestionar Documentos adicionales.

**Instrucción retiro de carga:** Fecha no inferior a 3 días calendario a la fecha actual y fecha igual a la fecha actual.

**Planilla:** Fecha igual o inferior a la actual y fecha superior a la fecha de las tareas Obtención levante e Instrucción retiro de carga.

**Elaboración Carta Notificación Transporte:** Fecha igual a la actual.

**Notificación al transporte:** Fecha igual o inferior a la actual y fecha superior a la fecha de la tarea Elaboración Carta Notificación Transporte.

**Despacho:** Fecha igual o inferior a la actual y fecha superior a la fecha de la tarea Notificación Transporte.

**Condiciones especiales:** Fecha igual o inferior a la actual y fecha superior a la fecha de la tarea Despacho.

**Facturación:** Fecha igual o inferior a la actual y fecha superior a la fecha de la tarea Condiciones especiales.

### ***2.3.3 Flujo de Importaciones Marítimas***

Se elabora un flujo de importaciones en el aplicativo actualizado con los requerimientos de norma y ajustado a las necesidades de los clientes. Este flujo se implementó en la herramienta tecnológica BPMS con licencia de uso adquirida por la empresa desde hace 10 años; esta herramienta es un orquestador de tareas que ayuda la gestión del proceso, además de que es flexible y permite realizar cambios en corto tiempo y sin costo toda vez que los derechos de licencia son muy amplios y con la ventaja adicional que la empresa dentro de su nómina cuenta con un colaborador (analista de soluciones) con amplio conocimiento de la herramienta.

El flujo de importaciones diseñado tiene las siguientes características:

- Diseñado según los modos de transporte, ya que los tiempos y actividades cambian en la modalidad aérea y marítima
- Permite realizar tareas en paralelo, optimizando tiempos y teniendo en cuenta la carga laboral de los auxiliares y analistas operativos
- Contiene reglas de negocio que organizan las actividades en orden lógico según el tipo de importación (anticipadas, ordinarias y mixtas). Minimizando las infracciones generadas por la omisión en la presentación a tiempo de las mercancías anticipadas por exigencia de norma.

- Marcación de tareas críticas con restricciones en las que se obliga cumplir con el cargue de documentos soporte que certifiquen el cumplimiento de la actividad.

### **2.3.4 Descripción Flujo Importaciones**

Para iniciar una importación en TCC Aduanas, se hace necesario que el importador haga llegar como mínimo un documento soporte de esta, ejemplo de los documentos son la orden de compra, documento de transporte, factura comercial o proforma.

El asesor operativo una vez revisado los documentos enviados por el cliente, en “Gestión del DO” del aplicativo BPMS procederá a ingresar los datos generales de la operación en los que se encuentra la información cliente y de la operación. Entre los datos generales, es obligación que se determine la caracterización de la operación. -- -

**Normal** (importaciones que son trasladadas a una zona aduanera primaria y tienen un plazo 30 días de permanencia en depósito para la presentación de la declaración a la DIAN).

**Anticipada** (importación a la cual se le debe presentar declaración importación antes de la llegada de la mercancía al TAN).

**Descargue Directo** (importación que no se traslada a un depósito habilitado y se debe presentar la declaración de importación dentro de las 24 horas siguientes a la llegada de la mercancía)

**Mixto** (importaciones que tienen declaraciones ordinarias y declaraciones anticipadas).

Otros datos generales obligatorios son oficina operativa que corresponde a la aduana de llegada de la mercancía y donde se van a presentar la declaración de importación;



modo de transporte aéreo, marítimo, terrestre. La caracterización de la operación más el modo de transporte determina el flujo de importación a seguir y los tiempos para iniciar las tareas requeridas en la operación.

Una vez el DO está creado se activan dos tareas, *Registrar ETA* y *Recibo de documentos*. En **Registrar ETA** se ingresa la fecha estimada de llegada de la mercancía, el sistema valida la caracterización de la operación, para las importaciones anticipadas por norma, activara las tareas posteriores a ETA así: anticipada trayecto largo: 9 días calendario antes de la ETA, anticipada trayecto corto: 7 días calendario antes de la ETA, para las importaciones con caracterización ordinaria y descargue directo las tareas posteriores se activarán 5 días antes a la ETA. En **Recibo de Documentos**, tarea que debe ejecutarse por dos colaboradores, asesor operativo y auxiliar de aduana. De forma predeterminada están los documentos mínimos requeridos para una importación acorde al término de negociación y el asesor operativo podrá seleccionar de una lista predeterminada otros documentos que se requieran para la importación según el tipo de producto y dejara constancia si están conformes o no. La tarea se podrá cerrar por parte del asesor cuando todos los documentos requeridos para la importación estén conformes. Si al momento de la apertura del DO no se tiene copia de todos los documentos necesarios para la importación o uno de ellos no está conforme, la tarea se podrá cerrar de forma provisional para que el auxiliar de aduana de la oficina operativa haga segunda validación de los documentos con los que se cuentan en la apertura del DO. El auxiliar cierra la tarea de forma provisional y está vuelve a ser responsabilidad del asesor operativo que solo la podrá cerrar una vez cuente con todos los documentos requeridos para la importación y que los mimos estén conformes, una vez cerrada la tarea de forma definitiva por el asesor, el auxiliar deberá

hacer la revisión de los documentos que se encuentran validados por el asesor y si todos están conformes proceder con el cierre de la tarea de forma definitiva.

Las tareas de solicitud de fondos y asignación de digitación se activan cuando el timer programado según la caracterización y modo de transporte se cumpla. En solicitud de fondos, el asesor operativo deberá informar si a el importador se le solicita anticipo, a los DO que, si requieran, se hará un presupuesto de los gastos que se estiman para la realizar la importación, el valor debe incluir los derechos e impuestos y de los gastos a terceros que se pagan a los actores logísticos en la aduana de llegada. En esta tarea se relacionará la fecha en la que se hace la solicitud de fondos al cliente con su respectivo valor, adicional se define si la importación requiere o no de la tarea de liberación ante el transportador internacional. Cuando se reciba el comprobante del anticipo por parte del importador, el asesor operativo lo enviara a tesorería que elabore el recibo de caja con el que el anticipo queda aplicado, el recibo de caja se informara en la tarea de recibo de anticipo con la fecha y hora de este.

El auxiliar operativo deberá cerrar la tarea de asignación de digitación, en los siguientes casos, cuando tenga todos los documentos soporte e instrucciones requeridas para la elaboración de la declaración de importación o cuando tenga documentos e información mínima para hacer digitación parcial de la declaración de importación. En esta tarea se informará el número de ítems que se deben digitar para que el sistema BPMS por balanceo de cargas asigne el analista de digitación que en ese momento tenga menos carga laboral.

El analista de digitación, una vez recibe la tarea para digitar la declaración de importación, verificara que los documentos soporte e instrucciones que se encuentran disponibles en BPMS cumplan para elaborar una declaración de importación parcial o

completa, en caso de que detecte novedades, informara estas novedades en BPMS para que el asesor operativo o el auxiliar de aduana procedan a subsanarlas antes de finalizar la digitación.

Posterior a la digitación de la declaración de importación se activa la tarea de revisión del documento, esta tarea es realizada por el revisor de documentos técnicos, quien tiene la responsabilidad validar que la información consignada en la declaración de importación este correcta y conforme a las instrucciones recibidas de parte del importador, documentos soporte y la modalidad de importación. Si la declaración esta conforme deberá cerrar la tarea ingresando la fecha y hora de finalización de la revisión. Para las declaraciones que no están conformes el revisor rechazará la digitación y lo justificará a partir de una lista de causas predeterminadas que están disponibles en esta tarea.

La tarea de digitación se reactivará al analista de digitación para que pueda subsanar las novedades informadas y posterior se activara la tarea de revisión.

La tarea de manifiesto de carga se activará un día antes de la fecha estimada de arribo ETA y la cerrará el auxiliar de aduanas una vez el transportador internacional finalice el manifiesto de carga en el sistema Muisca de la DIAN y se pueda visualizar en dicho sistema.

Liberación es otra tarea que se activara un día antes de la ETA, siempre y cuando en la solicitud de fondos se halla informado que el DO requiere de liberación, el auxiliar de embarques deberá revisar que el importador cuente con los fondos suficientes para el pago de la liberación y deberá hacer la programación para que una vez la mercancía llegue a territorio aduanero nacional se proceda liberación ante el transportador

internacional. Esta tarea queda activa hasta después de obtención levante, en ese momento se convierte en una restricción para continuar en el flujo.

La tarea de inspección sanitaria se activa el mismo día de la ETA, el auxiliar de embarques será el responsable de según el tipo de mercancía de informar si requiere inspección del ICA, INVIMA o ambas, o si no requiere. Si requiere inspección, la tarea se deberá cerrar una vez se obtienen los certificados de inspección sanitaria CIS, se carguen al sistema BPMS en esta tarea y se relacione la fecha de emisión del CIS, cuando la importación requiera más de un CIS, se subirán al sistema cada certificado de forma individual relacionando su respectivo número.

La inspección previa es la tarea en la cual la DIAN permite verificar el estado de la mercancía antes de la presentación de la declaración de importación ante la autoridad aduanera. El tramitador de aduana verificará si el DO tiene la instrucción de realizarla y solo se cerrará la tarea una vez se carguen al sistema BPMS el acta de inspección y el registro fotográfico.

Para las mercancías que requieran inspección sanitaria y el importador de la instrucción de realizar inspección previa, se podrán programar ambas en inspección simultanea y cada tarea se cierra con sus respectivos requisitos.

En la tarea de Localización se relacionará la fecha y hora en la que se visualiza por parte del colaborador de TCC Aduanas la consulta de inventario disponible en "Siglo XXI", sistema de la DIAN en el que se presentan las declaraciones de importación.

La tarea de aceptación se activará una vez BPMS valide que todas las tareas previas estén finalizadas. Para el cierre de esta tarea el auxiliar de digitación en el aplicativo Opencomex – Plataforma web en la cual se elaboran la declaración de importación y se transmiten a la plataforma web de la DIAN Siglo XXI -, procederá a generar las

aceptaciones de las declaraciones, una vez se obtenga el consecutivo de la última declaración, dicho sistema enviará la fecha y hora a BPMS por medio de una integración para el cierre de la tarea de aceptación.

La tarea de pago la cerrara la plataforma Opencomex por medio de integración, la cual tiene dos opciones, la primera es cuando el auxiliar de digitación solicita levante a las declaraciones de importación, ya que dicho sistema hace la búsqueda de la aceptación, le asocia el número del sticker de pago correspondiente y hace la solicitud de levante; la segunda es que el auxiliar de la instrucción de complementar las declaraciones hasta pago o se solicite el levante a las declaraciones.

Una vez las declaraciones de importación tienen registrado el pago de los derechos de aduana, se hace la Solicitud Selectividad, es decir solicitud de levante o en la que se solicita a la DIAN la autorización para el retiro de la mercancía de la zona primaria aduanera fin quedar en libre disposición.

Uno de los resultados de la solicitud selectividad es Inspección DIAN, tarea que se tiene parametrizada en el flujo y que puede ser documental o física, en ambos casos la entidad aduanera determinara si la declaración de importación y la mercancía cumple con todos los requisitos legales y administrativos para ingresar al territorio aduanero nacional y quedar a libre disposición del importador. En caso de que la DIAN determine que hay novedades en la mercancía y/o documentos soporte se deberá activar la tarea de Gestionar documentos adicionales, en la que se hará la solicitud al importador para que aporte información o documentos que no se presentaron al momento de la aceptación de la declaración de importación o la inspección por parte de la autoridad.

La tarea de Obtención levante se activará una vez el resultado de la solicitud selectividad sea automático, esta tarea será cerrada por medio de una integración con

el aplicativo Opencomex cuando se detecte que todas las declaraciones obtuvieron levante automático.

Para las importaciones marítimas es necesaria la tarea de Planilla, que corresponde a la autorización por parte de los puertos para el retiro de las mercancías de las zonas primarias aduaneras una vez se encuentran a paz y salvo con el transportador internacional, el terminal marítimo y se obtiene levante por parte de la DIAN.

La Elaboración carta notificación transporte se hará una se obtiene la planilla para las importaciones de modo de transporte marítimo o posterior a la obtención levante en los modos de transportes aéreo o terrestre, se deberá registrar la información de la empresa de transporte de carga autorizada por el importador y acreditado ante los puertos o depósitos para retiro de mercancía de las zonas primarias aduaneras. La notificación al transporte tendrá la siguiente información:

- Transportador: Empresa autorizada para el retiro de la mercancía, la cual fue informada en el evento de instrucción retiro de carga.
- Deposito aduanero: Lugar donde se encuentra almacenada la mercancía.
- Ciudad de despacho: Municipio en la que se encuentra la mercancía pendiente de retiro
- Ciudad de destino: Municipio en el cual debe ser entregada por el transportador la mercancía.
- Dirección de destino: lugar en el que se debe entregada la mercancía por el transportador.
- Descripción mercancía: Descripción genérica de la mercancía que fue nacionalizada y se va a retirar de puerto.

- No. bultos documento de transporte: **Artículo 3 Decreto 1165** “es toda unidad de embalaje embalaje independiente y no agrupada de mercancías, acondicionada para el transporte”
- Kilos / gramos: Relacionar el peso de la mercancía que se va a notificar al transportador para despacho.
- Número de documento de transporte: Relacionar el número del documento de transporte con el que llegó la mercancía al territorio aduanero nacional.
- Número de contenedores: Para las mercancías que llegan al país con en modo de transporte marítimo y contenerizadas, relacionar el número de los contenedores en los que se encuentra almacenada para su transporte.
- Observaciones: Relacionar instrucciones adicionales que se requieran para el transporte y manejo de la mercancía.

La tarea notificación al transporte se hará una vez se cuente con planilla, soporte de haber entregado al transportador documentos e instrucciones para el retiro de la mercancía de la zona primaria aduanera es la carta de notificación firmada o enviada por correo electrónico.

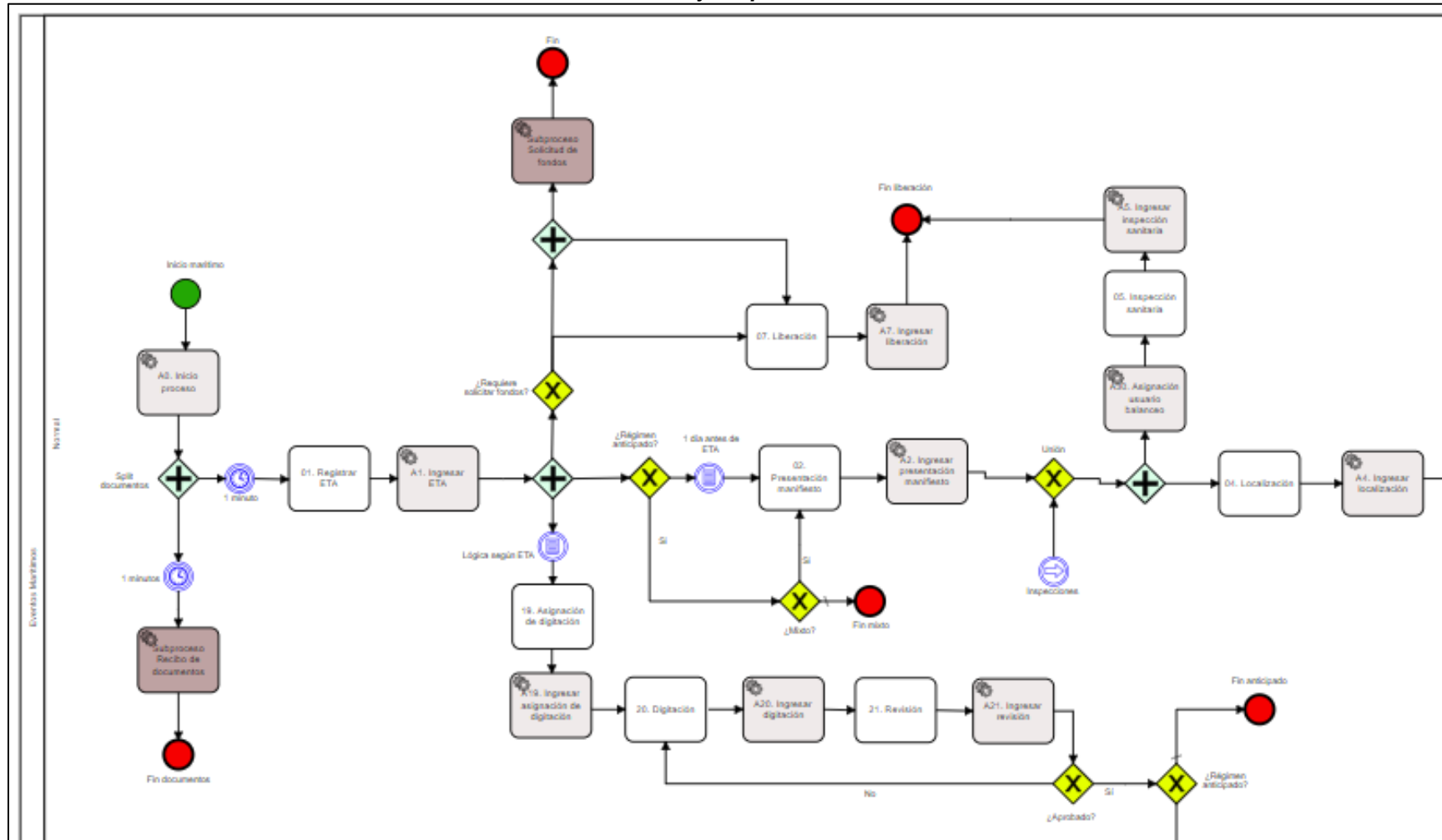
Posterior a la notificación al transportador se hace seguimiento al retiro de la carga, en el modo de transporte marítimo y si la carga esta contenerizada, en la tarea de Despacho se debe registrar la fecha y hora de retiro de cada contenedor, la fecha de cierre de esta tarea es la del ultimo contenedor retirado. Para la carga suelta, en todos los modos de transporte, se registra la fecha y hora de retiro de la mercancía de la zona primaria.

Con la mercancía retirada de las zonas aduaneras, se procede con la tarea de Condiciones especiales, en la cual se valida los soportes de las facturas pagadas por la TCC Aduanas a los terceros en nombre del importador; adicional se validan e informan que servicios propios se prestaron para obtener una preliquidación de los conceptos a facturar en la operación.

En la tarea de Facturación, se validan que todos los soportes de los pagos a terceros se encuentren físicamente y que los soportes físicos si estén relacionados en condiciones especiales, una vez hecho lo anterior se procede a generar la factura para el cobro de los servicios propios y los gastos a terceros.

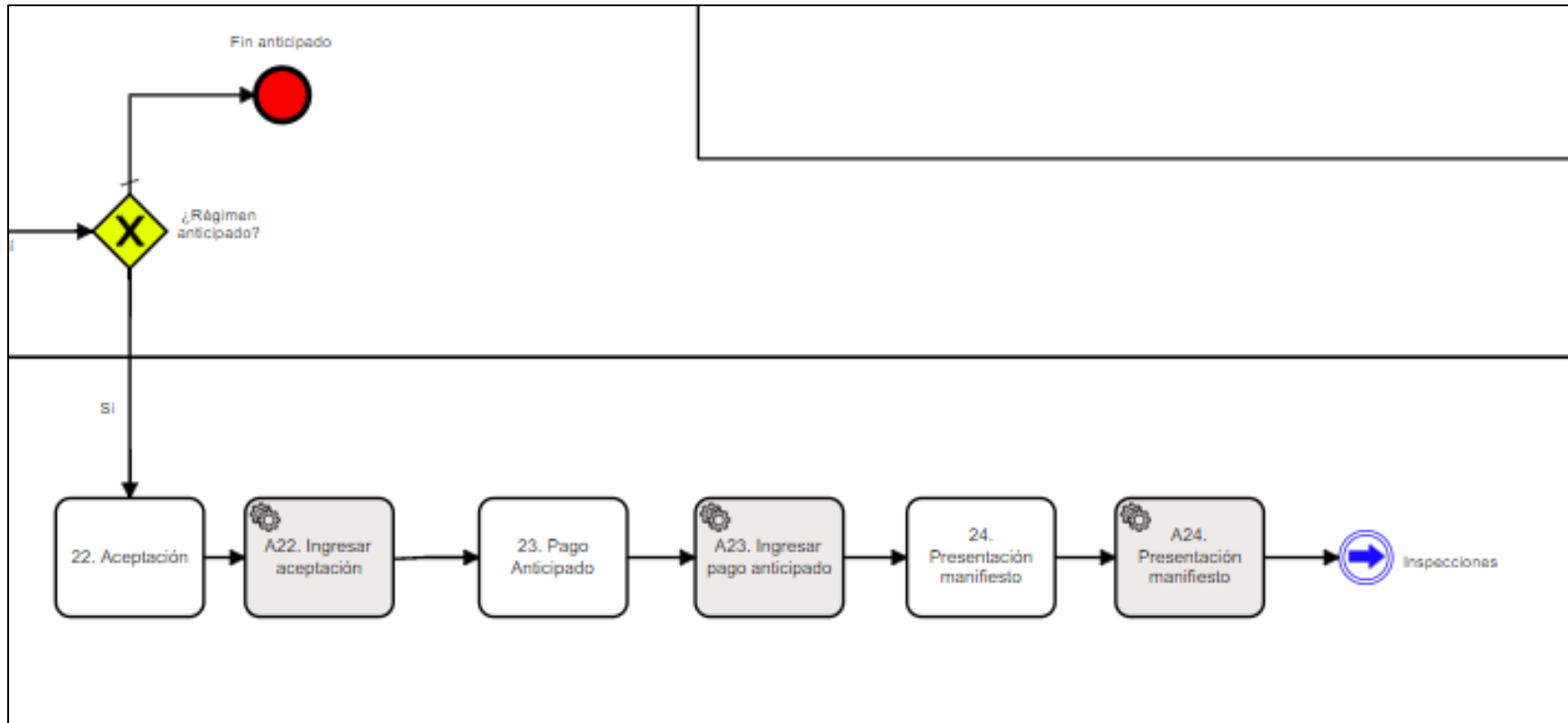


Ilustración 2. Flujo Importaciones. Parte 1



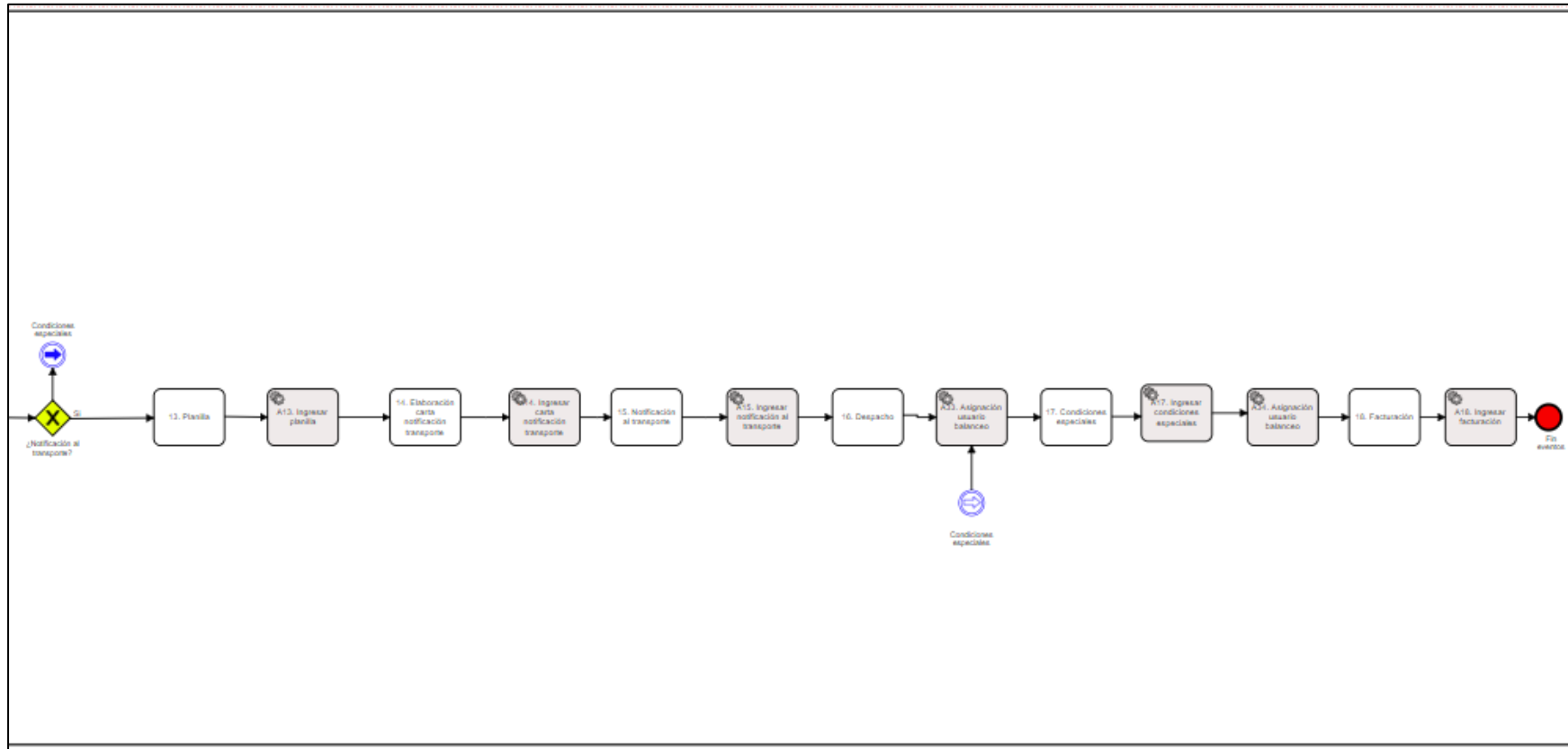
Fuente: TCC Aduanas- Desarrollo logístico

Ilustración 3. Flujo de Importación. Parte 2



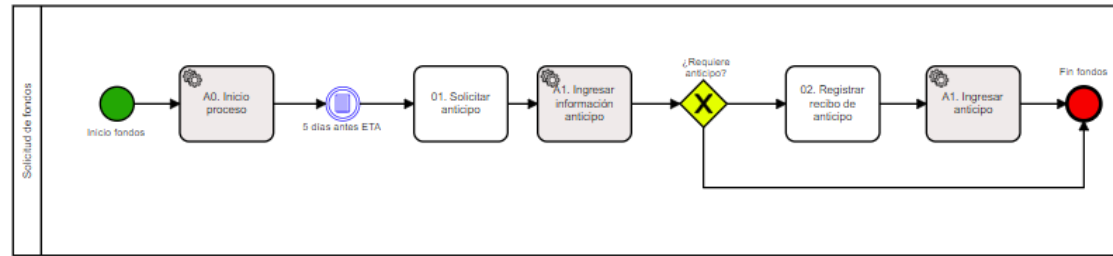
Fuente: TCC Aduanas- Desarrollo logístico

**Ilustración 4. Flujo de Importaciones. Parte 3**



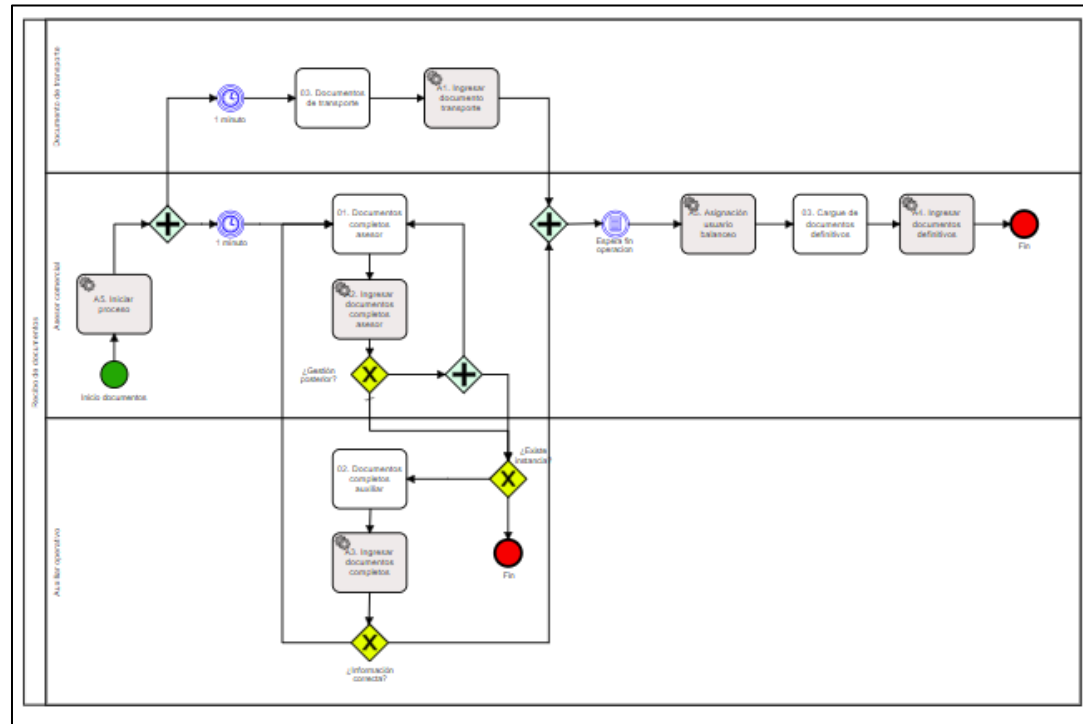
Fuente: TCC Aduanas- Desarrollo logístico

**Ilustración 5. Flujo de Importaciones. Subproceso Solicitud de Fondos.**



Fuente: TCC Aduanas- Desarrollo logístico

**Ilustración 6. Flujo de Importaciones. Subproceso Recibo de Documentos**



Fuente: TCC Aduanas- Desarrollo logístico

### 2.3.5 Plan operativo para los recursos

Este tipo de plan operativo se planea para la ejecución del día a día y se hace de tal manera que sea ejecute a muy corto plazo para poder ser medidos en su ejecución y cumplimiento.

**Tabla 1. Cronograma Actividades BPMS**

Actividad	Fecha de inicio	Fecha de fin	Duración (días)
Levantamiento del flujo	26/12/2019	9/1/2020	11
Aprobación del flujo	10/1/2020	17/1/2020	6
Parametrización del flujo	16/1/2020	17/1/2020	2
Estructura de base de datos	14/1/2020	23/1/2020	8
Levantamiento de pantallas	9/1/2020	24/1/2020	12
Presentación de manifiesto	16/1/2020	25/1/2020	7
Liberación	16/1/2020	25/1/2020	7
Asignación de digitación	16/1/2020	25/1/2020	7
Digitación	16/1/2020	25/1/2020	7
Revisión	16/1/2020	25/1/2020	7
Aceptación	16/1/2020	25/1/2020	7
Pago anticipado	16/1/2020	25/1/2020	7
RTA	16/1/2020	25/1/2020	7
Localización	16/1/2020	25/1/2020	7
Inspección sanitaria	16/1/2020	25/1/2020	7
Inspección previa	16/1/2020	25/1/2020	7
Pago	16/1/2020	25/1/2020	7
Solicitud selectividad	16/1/2020	25/1/2020	7
Obtención de levante	16/1/2020	25/1/2020	7
Gestionar documentos adicionales	17/1/2020	25/1/2020	6
Inspección DIAN	17/1/2020	25/1/2020	6
Instrucción de retiro de carga	17/1/2020	25/1/2020	6
Planilla	17/1/2020	25/1/2020	6
Elaboración de carta al transporte	17/1/2020	25/1/2020	6
Notificación al transporte	17/1/2020	25/1/2020	6
Despacho	17/1/2020	25/1/2020	6
Condiciones especiales	18/1/2020	25/1/2020	5
Facturación	18/1/2020	25/1/2020	5
Aprobación de pantallas	24/1/2020	27/1/2020	2

Timer solicitud de fondos	26/1/2020	27/1/2020	1
Timer Digitacion	26/1/2020	27/1/2020	1
Ajustes de pantallas	3/2/2020	7/2/2020	5
Maestro de notificaciones	10/2/2020	13/2/2020	4
Notificaciones	13/2/2020	17/2/2020	3
Creación DO	18/1/2020	24/2/2020	26
Notificaciones consolidadas	18/2/2020	24/2/2020	5
Servicio radicación en GD	25/2/2020	27/2/2020	3
Solicitud de fondos	2/3/2020	3/3/2020	2
Creación Clientes	28/2/2020	4/3/2020	4
Registrar ETA	4/3/2020	4/3/2020	1
Actualizar ETA	4/3/2020	5/3/2020	2
Maestro de asignación de responsables	6/3/2020	12/3/2020	5
Condicionales de aceptación	16/3/2020	16/3/2020	1
Recibo de documentos	13/3/2020	17/3/2020	3
Condicionales de planilla	17/3/2020	17/3/2020	1
Condicionales de selectividad	17/3/2020	17/3/2020	1
Integración BUS DO	3/2/2020	20/3/2020	35
Integración SIM	3/2/2020	20/3/2020	35
Configuración de tareas	18/3/2020	20/3/2020	3
Reportes	23/3/2020	27/3/2020	5
Pruebas	30/3/2020	10/4/2020	10

Fuente: TCC Aduanas- Desarrollo logístico

### **2.3.6 Para el Recurso del Talento Humano y Técnico**

El equipo interdisciplinario designado por TCC Aduanas se reunió desde el mes diciembre de 2019, fin analizar las necesidades planteados por los clientes en visitas comerciales y por los colaboradores en los comités primarios, resultado de estas secciones de trabajo, de define que BPMS es una herramienta tecnológica que ayuda a un gran número de requerimientos y que no exige gran inversión de recursos financieros. Se fija un cronograma de actividades para el proyecto en el que se mejora el flujo actual o se crean nuevos flujos para el proceso de importaciones.

**Políticas:**

Este trabajo está enmarcado bajo el Reglamento Interno de Trabajo adoptado por la Agencia de Aduanas Mario Londoño. En los artículos 66, numeral 18, literales a y c que tratan de que los computadores asignados por TCC Aduanas solo podrán utilizar programas o software adquiridos o desarrollados por la empresa, adicional estos no podrán ser entregados a empleados sin autorización o terceros. También está enmarcado en el artículo 77, donde se relacionan las clases de faltas y sus respectivas sanciones, en este artículo el numeral 22 hace referencia a negarse a trabajar según los sistemas establecidos por la empresa (Malco, 2015)

**Reglas del Negocio**

El marco jurídico de este trabajo está basado en el Decreto 1165 de 2019 del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, reglamentado por la Resolución 46 del mismo año, normas que reglamentan el comercio exterior en Colombia y para este caso en particular las operaciones de Aduana. El régimen de importación se regula en el Decreto 1165 en el Título 5 Iniciando con el Art. 140 Arribo del Medio de transporte hasta el Art 339 Levante de la mercancía. De igual manera se deben considerar los Títulos 1 Disposiciones Generales. Título 2 Declarantes Capítulo 2 Agencias de Aduana Artículo 34 al Artículo 55.

**Procedimientos**

Dentro del aplicativo BPMS se dispone de un enlace con los instructivos y procedimientos del que y como realizar cada tarea.

**ETA:** Esta es la fecha estimada de arribo al puerto, aeropuerto o frontera de la mercancía a nacionalizar. Cuando el proceso de nacionalización requiera la presentación de una declaración anticipada por norma, según artículo 124 de la resolución DIAN No. 0046 del 26 de Julio de 2019, en modo de transporte marítimo, la ETA deberá ser mayor dos días para trayectos cortos y mayor a cuatro días para trayectos largos al día en que se actualiza el evento. En los modos de transporte aéreo y terrestre la ETA deberá ser mayor a un día con relación al día en que se actualice el evento.

**Recibo de documentos:** Esta tarea está dividida en varias actividades así:

Documento de transporte: Corresponde al documento soporte de la declaración de importación emitido por un transportador internacional. En el modo de transporte marítimo se ingresarán los números de los contenedores y su respectivo peso, esto no aplica para carga suelta.

Las Casillas No. bultos documento de transporte, Peso bruto documentos de transporte – Kg, Peso consulta inventario – Kg, corresponden al 100% de la carga amparada en el documento de transporte; Peso bruto del DO – Kg y No. bultos del DO corresponden a la cantidad de mercancía a nacionalizar, para los casos que sean parciales, las cifras deben ser menores a las declaradas en el documento de transporte.

Documentos Completos: en este evento se encuentran la hoja de chequeo con los documentos mínimos requeridos para la nacionalización de una mercancía, dependiendo del tipo de producto, se deberán adicionar los documentos soporte necesarios.

La validación de los documentos es responsabilidad de los asesores y los auxiliares operativos.



**Asignación digitación:** Una vez revisados los documentos soporte con los que se cuentan para la importación, se procederá con la asignación de la digitación, en esta tarea se informará el número de ítems a digitar en el DO para que por medio de balanceo de carga laboral se asigne el analista de digitación responsable de la elaboración de la declaración de importación.

**Digitación:** Tarea en la cual el analista de digitación informará la fecha y hora en la que finaliza la digitación de la declaración de importación y la declaración de valor. Cuando la digitación no sea aprobada en revisión, esta tarea se reabrirá y se cerrará una vez se corrijan las novedades presentadas en revisión.

**Revisión:** Tarea en la cual el revisor de documentos técnicos revisa la declaración de importación, la declaración de valor y los documentos soporte de las declaraciones, deberá informar la fecha y hora en la que se finaliza la revisión de la declaración de importación, esta no puede ser inferior a la fecha y hora de digitación. Para los casos en los que no se apruebe la digitación, se debe informar la causal de rechazo desde la una lista desplegable con sus respectivas observaciones, esta tarea se reabrirá una vez se finalice la corrección de las DIM.

**Presentación manifiesto:** En esta tarea se deberá registrar la fecha y hora en el cual el transportador internacional da aviso de llegada de la mercancía a la DIAN en el sistema Muisca.

**Localización:** Se debe relacionar la fecha y hora en la que se encuentra por parte del colaborador de TCC Aduanas la consulta de inventario disponible en "Siglo XXI", sistema de la DIAN en el que se presentan las declaraciones de importación. La fecha de esta tarea no puede ser menor a la fecha y hora del momento en que se va a actualizar.

**Liberación:** En el modo de transporte marítimo se deben ingresar la fecha y hora en la que el transportador internacional libera la carga una vez se encuentra a paz y salvo en origen y destino con él. En el modo de transporte aéreo, se ingresa la fecha y hora en que el transportador internacional hace entrega del documento de transporte original y en algunos casos los demás documentos originales tales como factura, lista de empaque, certificados sanitarios de origen entre otros, que son soporte para la nacionalización.

**Inspección Sanitaria:** en esta tarea se debe registrar si la mercancía requiere inspecciones por parte de las entidades sanitarias ICA e INVIMA. Si la respuesta es SI, se deberá hacer lo siguiente

Seleccionar la entidad.

Tipo de inspección: documental o física.

Fecha de emisión del certificado.

Cargar al sistema el certificado, para los casos que se requieran varios certificados, estos se subirán cada uno en archivo individual.

Relacionar número del certificado en cada archivo que se subió.

**Inspección previa:** Está tarea es realizada por personal de TCC aduanas cuando el modo de transporte es aéreo o terrestre, en el modo de transporte marítimo es realizada por un operador portuario, el personal de TCC Aduanas hace las veces de representante del importador sin intervenir con la mercancía. Se deberá registrar si la mercancía requiere inspección previa, informar la fecha y hora en la que se realizó, cargar archivo con el acta de la inspección y cargar archivo con el registro fotográfico de la inspección.

**Aceptación: Art 209 Resolución 46** Se entenderá aceptada la Declaración de Importación, cuando el sistema verifique la inexistencia de causales establecidas en el artículo 178 del Decreto 1165 del 2 de julio de 2019 y asigne número y fecha y autorice la impresión de la declaración. A partir de este momento, se hace exigible el cumplimiento de todos los requisitos legales para la obtención del levante bajo la modalidad de importación declarada.

Tarea en la cual se hace la presentación y aceptación de la declaración de importación en el sistema siglo XXI de la DIAN. Registrar fecha y hora de la presentación y aceptación de la declaración

**Pago: Art 210 Resolución 46** La Declaración de Importación, una vez aceptada, se entiende habilitada como recibo de pago para la cancelación de los tributos aduaneros en los bancos y demás entidades financieras autorizadas por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para recaudar.

Esta tarea tiene tres clases de pagos, Físico: se presentan las declaraciones de importación en una entidad financiera autorizada por la DIAN para el recaudo de los derechos de aduna e impuestos. Electrónico: se hace el pago de los derechos de aduna e impuestos en una plataforma virtual de una entidad financiera autorizada por la DIAN. Virtual: aplica para las declaraciones cuyo valor a pagar es 0, bien sea por que no causan derechos de impuestos o el pago es diferido, este se hace en el aplicativo Siglo XXI de la DIAN. Se deberá registrar fecha y hora en la que se hace el pago de los derechos de aduna e impuestos. La fecha de esta tarea no podrá ser inferior a la fecha y hora de aceptación.

**Pago Anticipado:** Registrar fecha y hora en la que se hace el pago de los derechos de aduana e impuestos de las declaraciones de importación que se presentaron anticipadas.

**Solicitud Selectividad:** Una vez las declaraciones de importación tienen registrado el pago de los derechos de aduana, se hace la solicitud a la DIAN de que levante a la mercancía (levante: solicitud de retiro de la mercancía de la zona primaria aduanera para quedar en libre disposición)

Registrar fecha y hora en la que se hace la solicitud de levante de la mercancía en el sistema Siglo XXI de la DIAN.

**Inspección DIAN:** Registrar fecha y hora de la inspección realizada a las mercancías amparadas en las declaraciones de importación seleccionadas por la DIAN.

**Gestionar documentos adicionales:** Registrar la fecha y hora en que se reciben documentos originales adicionales solicitados por la DIAN y no aportados en la inspección de las mercancías amparadas en las declaraciones de importación seleccionadas por la DIAN.

**Obtención levante:** Momento en el cual la DIAN autoriza el retiro de la mercancía de la zona primaria aduanera. Registrar la fecha y hora en la que la DIAN otorga levante a la mercancía.

**Planilla:** Este evento aplica solo para el modo de transporte marítimo, es la autorización por parte de los puertos para el retiro de las mercancías de las zonas primarias aduaneras una vez se encuentran a paz y salvo con el transportador internacional, el terminal marítimo y se obtiene levante por parte de la DIAN. Se deberá ingresar la fecha y hora en la que se obtiene la planilla.

**Elaboración carta notificación transporte** En este evento se consignará la información de la empresa de transporte de carga autorizada por el importador y acreditado ante los puertos o depósitos para retiro de mercancía de las zonas primarias aduaneras.

- Transportador: Empresa autorizada para el retiro de la mercancía, la cual fue informada en el evento de instrucción retiro de carga.
- Deposito aduanero: Lugar donde se encuentra almacenada la mercancía.
- Ciudad de despacho: Municipio en la que se encuentra la mercancía pendiente de retiro
- Ciudad de destino: Municipio en el cual debe ser entregada por el transportador la mercancía.
- Dirección de destino: lugar en el que se debe entregada la mercancía por el transportador.
- Descripción mercancía: Descripción genérica de la mercancía que fue nacionalizada y se va a retirar de puerto.
- No. bultos documento de transporte: **Artículo 3 Decreto 1165** “es toda unidad de embalaje embalaje independiente y no agrupada de mercancías, acondicionada para el transporte”
- Kilos / gramos: Relacionar el peso de la mercancía que se va a notificar al transportador para despacho.
- Número de documento de transporte: Relacionar el número del documento de transporte con el que llevo la mercancía al territorio aduanero nacional.

- **Número de contenedores:** Para las mercancías que llegan al país con en modo de transporte marítimo y contenerizadas, relacionar el número de los contenedores en los que se encuentra almacenada para su transporte.
- **Observaciones:** Relacionar instrucciones adicionales que se requieran para el transporte y manejo de la mercancía.

**Notificación al transporte:** Registrar fecha y hora en la cual se le hace entrega al transportador terrestre de las instrucciones de despacho y documentación requerida para el retiro de la mercancía de la zona primaria aduanera.

**Despacho:** En el modo de transporte marítimo y si la carga esta contenerizada, se debe registrar la fecha y hora de retiro de cada contenedor, la fecha de cierre de esta tarea es la del ultimo contenedor retirado. Para la carga suelta se registra la fecha y hora de retiro de la mercancía de la zona primaria.

**Condiciones especiales:** En esta tarea se valida los soportes de las facturas pagadas por la TCC Aduanas a los terceros en nombre de los clientes; se validan e informan que servicios propios se prestaron y se obtiene una preliquidación de los conceptos a facturar en la operación. Se registra la fecha y hora en la cual se consolida toda la información.

**Facturación:** Registrar fecha y hora en la que se factura los servicios propios y los gastos a terceros al cliente.

### **Recomendaciones Generales**

Una vez finalizado el trabajo, se considera importante implementar la metodología BPMS los regímenes aduaneros de exportaciones, tránsito y traslado, en los que la agencia de aduanas Mario Londoño S.A. Nivel 1 tiene operaciones y así lograr actualizar la trazabilidad de acuerdo con la normatividad vigente y los acuerdos de nivel de servicio pactados con los clientes.

De igual manera se considera importante integrar al proceso de aduanero BPMS a al área de tesorería, para que sea por medio de esta herramienta que se haga la solicitud de aplicar un anticipo o cancelar los derechos e impuestos de las importaciones.

## Conclusiones

TCC Aduanas como parte del grupo logístico TCC, está convencida de que los sistemas de información son una herramienta fundamental para hacer la diferenciación con la competencia y lograr vender con valor, ya que tiene la capacidad de reunir, procesar, distribuir y compartir datos de forma oportuna y de manera integrada para la toma de decisiones de los clientes o del negocio. Además, ayudan con la mejora de los procesos generando un impacto positivo en la competitividad de la empresa.

La herramienta BPMS es un orquestador de tareas que permite la integración con otras herramientas tecnológicas necesarias en el proceso de importación; BPMS hará de forma automática la distribución de tareas entre los colaboradores disponibles, optimizando el balanceo de carga laboral y ayudará en la mejora de la productividad de la agencia de aduanas. Adicional mejorará la calidad de los datos de información.

La calidad de la información es de gran importancia en la utilidad de los sistemas de información para la para la satisfacción de los clientes. Tanto el colaborar TCC y el cliente requieren de esta forma que el ingreso, la disponibilidad y la exactitud de la información estén ajustados a las necesidades del mercado y a la regulación aduanera.



## Bibliografía

Corporativo, T. (1 de 11 de 2019). <https://www.tcc.com.co>. Obtenido de

<https://www.tcc.com.co/corporativo/nosotros/>

DIAN. (26 de Julio de 2019). <https://www.dian.gov.co>. Obtenido de

<https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000046%20de%2026-07-2019.pdf>

<https://prevencionar.com>. (10 de Octubre de 2016). Obtenido de

<https://prevencionar.com/2016/01/10/conoces-el-sistema-poka-yoke/>

[legal.legis.com.co](http://legal.legis.com.co). (29 de Diciembre de 2016). Obtenido de

[http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=legcol&document=legcol\\_876c95f66f964dc8bf3379c54ffa334c](http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=legcol&document=legcol_876c95f66f964dc8bf3379c54ffa334c)

Malco, G. (20 de 01 de 2015).

<https://grupomalco.sharepoint.com/sites/magna/Documentos%20compartidos/REGLAMENTO%20INTERNO%20MALCO%202015.pdf>. Obtenido de

<https://grupomalco.sharepoint.com/sites/magna/Documentos%20compartidos/REGLAMENTO%20INTERNO%20MALCO%202015.pdf>

MinHacienda, M. d. (2 de Julio de 2019). <https://www.minhacienda.gov.co>. Obtenido de

[https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC\\_CLUSTER-110579%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased](https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-110579%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased)

TCC, G. L. (1 de 11 de 2019). <https://www.tcc.com.co>. Obtenido de

<https://www.tcc.com.co/carga-internacional/agencia-de-aduanas-productos-y-servicios/>