

**CARACTERIZACION DE LAS SOCIEDADES DE
INTERMEDIACION ADUANERA EN LA CIUDAD DE
CARTAGENA**

**IVONNE GONZALEZ ARRAZOLA
KELLY AMARIS GOMEZ**

**TECNOLOGICA DE BOLIVAR INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARTAGENA DE INDIAS
2003**

**CARACTERIZACION DE LAS SOCIEDADES DE
INTERMEDIACION ADUANERA EN LA CIUDAD DE
CARTAGENA**

**IVONNE GONZALEZ ARRAZOLA
KELLY AMARIS GOMEZ**

**Trabajo presentado como requisito parcial, para optar al
título de Administrador de Empresas**

Asesor

MANUEL GUZMAN SUAREZ

**TECNOLOGICA DE BOLIVAR INSTITUCIÓN
UNIVERSITARIA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARTAGENA DE INDIAS
2003**

Cartagena de Indias, octubre 24 de 2003

Señores:
TECNOLÓGICA DE BOLIVAR INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA
Comité de evaluación de proyectos
Escuela de ciencias económicas y administrativas
Ciudad.

Estimados Señores:

Con el mayor agrado me dirijo a ustedes para poner a consideración la Monografía con el título de “**CARACTERIZACION DE LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA**”, el cual fue llevado a cabo por los estudiantes IVONNE BEATRIZ GONZALEZ ARRAZOLA Y KELLY GIOVANNA AMARIS GOMEZ, bajo mi orientación como asesor.

Agradeciendo su amable atención.

Cordialmente,

MANUEL GUZMÁN SUAREZ

Cartagena de Indias, octubre 24 de 2003

Señores:

TECNOLÓGICA DE BOLIVAR INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

Comité de evaluación de proyectos

Escuela de ciencias económicas y administrativas

Ciudad.

Estimados Señores:

De la manera más cordial, nos permitimos presentar a ustedes para su estudio, consideración y aprobación la Monografía con el título de **“CARACTERIZACION DE LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA”**, trabajo presentado para obtener el título de administrador de empresas.

Esperamos que este proyecto sea de su total agrado.

Cordialmente,

IVONNE GONZALEZ ARRAZOLA

KELLY AMARIS GOMEZ



Tecnológica de Bolívar

Institución Universitaria

**VICERRECTORÍA
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIONES
ESCUELA DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE MINOR**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL TRABAJO

Título del trabajo:

CARACTERIZACION DE LAS SOCIEDDAES DE INTERMEDIACION ADUANERA EN LA CIUDAD DE CARTAGENA DE INDIAS

Nombre del Autor(es):

Ivonne González Arrazola Cod. 9911508

Kelly Giovanna Amaris Gómez Cod. 0211353

Nombre del Asesor:

Manuel Guzmán Suárez

Fecha de inicio:

Julio 15 de 2003

Fecha de culminación:

Septiembre 30 de 2003

2. DISEÑO DEL TRABAJO

2.1 Identificación del problema (consiste en presentar en forma breve y precisa las características o rasgos del tema, situación o aspecto de interés que se va a estudiar)

En la Ciudad de Cartagena existen una gran cantidad de empresas dedicadas a la intermediación aduanera "SIA", ya sean estas constituidas en la ciudad o agencias sucursales. Sin embargo, no existe una investigación que nos proporcione las características y la forma en que estas se encuentran estructuradas y de que forma desarrollan su actividad para la optimización en la prestación de sus servicios.

2.2 Objetivos (Son los propósitos del estudio, expresan el fin que pretende alcanzarse , y por tanto, todo el desarrollo del trabajo se orienta a lograr estos objetivos)

General:

Analizar las características de las sociedades de Intermediación aduanera en la ciudad para conocer sus ventajas y los beneficios de su utilización dentro de la cadena logística.

Específicos:

- 1) Caracterizar la normatividad de la intermediación aduanera para conocer la base legal de su constitución así como realizar un inventario de las SIAs existentes en la ciudad.
- 2) Determinar la importancia y beneficios de la intermediación aduanera en la ciudad, para la optimización de una operación logística de importación y exportación.
- 3) Clasificar la prestación de servicios de las SIAs en la ciudad, teniendo en cuenta sus características.
- 4) Realizar una matriz comparativa para analizar tarifas y niveles y tiempos de prestación de servicios dentro de la cadena logística.

2.3 Justificación (se constituye en el ¿por qué debe realizarse la investigación?. Se exponen las razones que justifican su realización, desde la perspectiva teórica, práctica y metodológica.)

Teórica: El desarrollo del estudio proporcionara bases teóricas para investigaciones que se adelanten en un futuro sobre el tema propuesto.

Practica: La investigación nos permitirá contrastar teorías aprehendidas en el desarrollo de nuestra carrera y en el minor de negocios internacionales así como de facilitar un documento que servirá de base a los empresarios de la ciudad a la hora de decidir en la selección de una SIA. En sus procesos de importación y exportación.

Metodológica: El estudio será desarrollado siguiendo los parámetros metodológicos de investigación y los requisitos mínimos exigidos por la universidad.

2.4 Antecedentes de investigación (Se citan los estudios e investigación que previamente se han realizado acerca del tema a investigar, lo cual permite conocer el estado de arte acerca del tema que el trabajo pretende abordar, así como orienta al investigador en los aspectos metodológicos y de marco referencial que pueden ser utilizados en el desarrollo del proyecto)

Ni en la ciudad ni en la universidad se han tratado temas relacionados con el tema propuesto.

2.5 Metodología de trabajo (organización del proyecto por etapas, en las cuales se detallan los métodos y técnicas de análisis a emplear para la recolección, procesamiento e interpretación de los resultados)

1) Realización de entrevistas y encuestas a personas que conocen o están relacionados con el tema de investigación con el fin de conocer como se encuentra constituida una SIA y sus generalidades

Así mismo se realizara una revisión bibliográfica y de Internet sobre el tema y su normatividad.

2) se tomara una muestra representativa de las sociedades de intermediación aduanera que se encuentran en la ciudad para realizar el análisis.

3) Analizaremos a través de un cuadro comparativo las ventajas y desventajas de una SIA con respecto a otra en cuanto a tiempos de servicio, ubicación, infraestructura y demás con el fin de proporcionar una base objetiva a la hora de seleccionar el servicio de intermediación.

3. **LOGROS ESPERADOS** (señale los resultados esperados del trabajo, expresados en textos, productos, prototipos y/o documentos de utilidad práctica y/o académica)

La investigación arrojará un documento eminentemente práctico que servirá de base objetiva a la hora de seleccionar el servicio de intermediación aduanera en la ciudad y que permitirá a que los empresarios y sus empresas sean más competitivas.

4. **PLAN DE TRABAJO (CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES:** detallar las actividades de investigación previstas y el tiempo en meses / semanas a invertir en cada una para la ejecución de la investigación)

Actividades/ Semana	Julio				Agosto				Septiembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación propuesta		X										
Recolección información			X	X	X	X	X					
Tratamiento información								X	X	X	X	
Presentación trabajo final												X

5. **BIBLIOGRAFÍA** (En orden alfabético (de autores) deben listarse todas aquellas obras consultadas previamente y que han servido para fundamentar la propuesta)

MINERVINI, NICOLA. Manual del Exportador. Editorial Mc Graw Hill 1996.
 GUIA PARA EXPORTAR EN COLOMBIA, Mincomex, Colombia.2001
 ESTATUTO ADUANERO, DIAN 2003

REGIMEN DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES, LEGIS S.A. 2003

RUIBAL HANDABAKA, Alberto. Gestión Logística de la Distribución Física Internacional; Editorial norma, Colombia 1994.

<http://www.proexport.gov.co>

<http://www.dian.gov.co>

<http://www.mincomex.gov.co>

ARTICULO 107

La Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar se reserva el derecho de propiedad intelectual de todos los trabajos de grado aprobados y no pueden ser explotados comercialmente sin su autorización.

Nota de aceptación

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Cartagena, 24 de octubre de 2003

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todo el cuerpo de docentes y a la institución en general, por ser nuestra guía, apoyarnos en el proceso de aprendizaje y ofrecernos todos los instrumentos necesarios para nuestro desarrollo académico y personal.

A nuestro asesor MANUEL GUZMAN SUAREZ por la orientación dedicada en el transcurso de nuestra investigación.

DEDICATORIA

A Dios, pues sin el no hubiese sido posible llegar hasta donde he llegado.

A mis padres, por el apoyo que siempre me han brindado para seguir adelante.

A todas aquellas personas que ayudaron con sus conocimientos a mi desarrollo profesional.

A mi esposo, por su apoyo incondicional.

Y por último a mi hijo, por ser el motor de todos mis actos.

KELLY GIOVANNA AMARIS GOMEZ

DEDICATORIA

A mis padres, por ser el apoyo y la guía en mi desarrollo profesional y personal, y por brindarme todas las herramientas necesarias para lograr mis metas.

A mis amigos y familiares, por acompañarme en este camino y brindarme una mano.

A Dios por iluminarme cuando lo necesité.

Y por último, a todas las personas que de una u otra manera colaboraron para que este trabajo se realizara.

IVONNE BEATRIZ GONZALEZ ARRAZOLA

TABLA DE CONTENIDO

1. DESCRIPCION DE LA NORMATIVIDAD DE LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACION ADUANERA.....	19
1.1 Intermediación aduanera.	19
1.2 Finalidad de la intermediación aduanera.	19
1.3 Sociedades de intermediación aduanera.	20
1.4 Objeto social.	20
1.5 Declarantes.	21
1.6 Actuación Directa.	21
1.7 Obligaciones de las Sociedades de Intermediación Aduanera.	24
1.8 Responsabilidad de las Sociedades de Intermediación Aduanera.	28
1.9 Patrimonio neto requerido.	29
1.10 Pérdida que afecten la base del patrimonio.	30
1.11 Requisitos y trámites para la autorización y renovación de las sociedades de intermediación aduanera. ¡Error! Marcador no definido.	
1.12 Identificación ante la Dirección de impuestos y aduanas nacionales.	32
1.13 Verificación especial.	33
1.14 Reconocimiento de las mercancías.	33
1.15 Régimen de garantías.	33
1.16 Inhabilidades e incompatibilidades.	34
2. IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA INTERMEDIACION ADUANERA.....	36
3. CARACTERIZACION DE LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACION ADUANERA EN CARTAGENA.....	38
3.1 Aspectos generales ¡Error! Marcador no definido.	
3.2 Organización	41
3.3 Servicios adicionales que prestan la SIAs	43
3.4 Clientes	44
3.5 Servicio al cliente	45
3. 6 Sistemas de Información.	47
3.7 Certificaciones y Agremiaciones	50
4. MATRIZ COMPARATIVA PARA ANALIZAR TARIFAS Y NIVELES DE TIEMPO DE PRESTACION DE SERVICIOS DENTRO DE LA CADENA LOGÍSTICA.....	54

CONCLUSIONES 56

RECOMENDACIONES.....**¡Error! Marcador no definido.**

BIBLIOGRAFIA **¡Error! Marcador no definido.**

ANEXOS**¡Error! Marcador no definido.**

INTRODUCCION

Las Sociedades de Intermediación Aduanera constituyen un eslabón importante del proceso logístico para la realización de negocios internacionales, a través de ellas las empresa o empresarios pueden llevar a cabo operaciones de importación y/o exportación, necesarias para el desarrollo de sus actividades en pro de mejorar su competitividad a nivel nacional o internacional.

En la ciudad de Cartagena existen Sociedades de Intermediación Aduanera (SIA), que prestan sus servicios a diferentes empresas o empresarios que se encuentran en el proceso de internacionalización: incursión y participación en los mercados extranjeros. Por esta razón, son de gran ayuda para el cumplimiento de las normas a seguir cuando de importar o de exportar se trata.

Teniendo en cuenta lo anterior, la caracterización y el conocimiento de los parámetros en cuanto a servicios y tarifas de las Sociedades de Intermediación Aduanera, proporcionaran una guía a todas las empresas que estén pensando en hacer parte de la globalización.

Para la Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar es importante contar con resultados de investigaciones en este campo que sirvan de base para la toma de decisiones a los empresarios de las pequeñas, medianas y grandes empresas de nuestra región, y que contribuye al desarrollo de la ciudad y a la proyección de nuestra institución.

Generalmente cuando una empresa siente deseos de incursionar en los mercados internacionales y las que actualmente experimentan este proceso, no conocen a profundidad todas las alternativas con las que cuentan al momento de contratar los servicios de una Sociedad de Intermediación Aduanera. Esta investigación muestra las diferentes opciones a la hora de seleccionar una SIA teniendo en cuenta requerimientos de localización, tarifas, niveles de tiempo de prestación de servicios y calidad.

1. DESCRIPCION DE LA NORMATIVIDAD DE LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACION ADUANERA.

La siguiente información fue tomada del decreto 2685 de 1999, título II, capítulo I.

1.1 Intermediación aduanera. (Art. 12)

La intermediación aduanera es una actividad de naturaleza mercantil y de servicio, ejercida por las sociedades de intermediación aduanera, orientada a facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones, tránsito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduanero inherente a dichas actividades.

La intermediación aduanera constituye una actividad auxiliar de la función pública aduanera, sometida a regulaciones especiales.

1.2 Finalidad de la intermediación aduanera. (Art. 13)

La intermediación aduanera tiene como fin principal colaborar con las autoridades aduaneras en la recta y cumplida aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior, para el adecuado desarrollo

de los regímenes aduaneros y demás procedimientos o actividades derivados de los mismos.

1.3 Sociedades de intermediación aduanera. (Art. 14)

Las sociedades de intermediación aduanera son las personas jurídicas autorizadas por la dirección de impuestos y aduanas nacionales para ejercer la intermediación aduanera y cuyo objeto social principal es el ejercicio de dicha actividad.

1.4 Objeto social. (Art. 15)

La sociedad de intermediación aduanera deberá prever en su estatuto social que la persona jurídica se dedicará principalmente a la actividad de la intermediación aduanera.

Igualmente estas sociedades deberán agregar a su razón o denominación social la expresión “Sociedad de Intermediación Aduanera” o la abreviatura S. I. A. Lo previsto en este inciso no se aplica a los Almacenes Generales de Depósito.

Bajo ninguna circunstancia las sociedades de intermediación aduanera podrán realizar labores de consolidación o desconsolidación de carga, transporte de carga o depósito de mercancías.

1.5 Declarantes. (Art. 10)

Son declarantes ante la autoridad aduanera, con el objeto de adelantar los procedimientos y trámites de importación, exportación o tránsito aduanero, las Sociedades de Intermediación Aduanera, quienes actúan en nombre y por encargo de los importadores y exportadores y las personas a que se refiere el artículo siguiente.

Los Almacenes Generales de Depósito, sometidos al control y vigilancia de la Superintendencia Bancaria, podrán actuar como Sociedades de Intermediación Aduanera, respecto de las mercancías consignadas o endosadas a su nombre en el documento de transporte, siempre que hubieren obtenido la autorización para ejercer dicha actividad por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sin que requiera constituir una nueva sociedad dedicada a ese único fin.

1.6 Actuación Directa. (Art. 11)

Podrán actuar directamente las autoridades aduaneras como declarantes y sin necesidad de una sociedad de intermediación aduanera:

- a) Los Usuarios Aduaneros Permanentes, a través de sus representantes acreditados ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para las importaciones, exportaciones y tránsito aduanero.

- b) Los Usuarios Altamente Exportadores, a través de sus representantes acreditados ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para las importaciones, exportaciones y tránsito aduanero. En la modalidad de importación temporal para procesamiento industrial, el usuario altamente exportador deberá actuar siempre a través de una sociedad de intermediación aduanera;
- c) Las personas jurídicas que realicen importaciones, exportaciones y tránsito aduaneros, que individualmente no superen el valor FOB de mil dólares de Estados Unidos de Norteamérica (US\$1.000,00), quienes actuarán de manera personal y directa a través de sus representante legal o apoderado.
- d) Las personas naturales que realicen importaciones, exportaciones y tránsitos aduaneros, que individualmente no superen el valor FOB de mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$1.000,00), quienes deberán actuar de manera personal y directa.
- e) Los viajeros en los despachos de sus equipajes en los regímenes de importación y exportación.
- f) La administración postal nacional y los intermedios inscritos ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales, en la modalidad de

tráfico postal y envíos urgentes, en los regímenes de importación y exportación, para realizar los trámites de recepción y entrega, presentación de declaraciones consolidadas de pago y para el pago de tributos aduaneros.

- g) Los turistas en la importación temporal de vehículos para turismo.
- h) Los consignatarios de las entregas urgentes que ingresen como auxilios para damnificados de catástrofes o siniestros, por su especial naturaleza o porque respondan a la satisfacción de una necesidad apremiante, quienes podrán actuar de manera personal y directa o a través de apoderado debidamente constituido.
- i) La Nación, las entidades territoriales y las entidades descentralizadas, para las importaciones, exportaciones y tránsitos aduaneros, respecto de las mercancías consignadas o endosadas en el documento de transporte a dichas entidades. Quienes podrán actuar a través de su representante legal o apoderado debidamente constituido.
- j) Los agentes diplomáticos, consulares y los organismos internacionales acreditados en el país y los diplomáticos colombianos que regresan al término de su misión, quienes podrán actuar de manera personal y directa, o a través de representante legal o jefe de la misión o de apoderado de designado por estos.

- k) Las empresas transportadoras que se encuentren debidamente inscritas y autorizadas ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales para las operaciones de cabotaje. Quienes deberán actuar a través de sus representantes legales o apoderados debidamente constituidos.

- l) Las empresas transportadoras o la persona que según el documento de transporte tenga derecho sobre la mercancía para las operaciones de trasbordo.

- m) Los comerciantes de que trata el artículo 412 del presente Decreto, para la presentación de la Declaración de importación simplificada bajo la modalidad de franquicia.

Para efectos de lo previsto en los literales C y D del presente artículo cuando se trata de envíos fraccionados o múltiples que sumados superen los US\$1.000, las importaciones y exportaciones deberán tramitarse a través de una S.I.A.

1.7 Obligaciones de las Sociedades de Intermediación Aduanera. (Art. 26)

Las sociedades de intermediación aduanera en ejercicio de su actividad, tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Suscribir y presentar las declaraciones y documentos relativos a los regímenes de importación, exportación y tránsito aduanero, en la forma, oportunidad y medios señalados por la dirección de impuestos y aduanas nacionales.

- b) Responder por la veracidad y exactitud de los datos consignados en las declaraciones de importación, exportación, tránsito y demás documentos transmitidos electrónicamente al sistema informático, aduanero o suscrito en desarrollo de la actividad de intermediación aduanera, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 22.

- c) Liquidar y cancelar los tributos aduaneros y sanciones a que hubiere lugar.

- d) Tener al momento de presentar las declaraciones de importación, exportación o tránsito, todos los documentos soporte requeridos para amparar las mercancías cuyo despacho se solicita.

- e) Conservar a disposición de la autoridad aduanera original de las declaraciones de importación, de valor, de exportación o de tránsito aduanero, de los recibos oficiales de pago en bancos y demás documentos soporte durante el término previsto legalmente.

- f) Registrar en el original de cada uno de los documentos soporte el número y fecha de la declaración de importación a la cual corresponde.
- g) Utilizar el código de registros de la sociedad para adelantar trámites y refrendar documentos ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales.
- h) Contar con los equipos e infraestructura de computación, informática y comunicaciones y garantizar la actualización tecnológica requerida por la dirección de impuestos y aduanas nacionales, para la presentación y transmisión electrónica de las declaraciones relativas a los regímenes aduaneros y los documentos e información que dicha entidad determine.
- i) Asistir a la práctica de las diligencias previamente ordenadas y comunicadas por la autoridad aduanera.
- j) Permitir, facilitar y colaborar con la práctica de las diligencias ordenadas por la autoridad aduanera.
- k) Expedir el carné a todos sus representantes y auxiliares acreditados para actuar ante las autoridades aduaneras, de acuerdo con las características y estándares técnicos definidos por

la dirección de impuestos y aduanas nacionales y utilizarlo sólo para el ejercicio de la actividad para la cual se encuentran autorizados.

- l) Actuar de manera eficaz y oportuna en el trámite de las operaciones de importación, exportación y tránsito ante la autoridad aduanera.

- m) Informar a la autoridad aduanera sobre los excesos de mercancías encontrados con ocasión del reconocimiento físico de las mismas, respecto de las relaciones en la factura y demás documentos soporte, o mercancías distintas de las de allí consignadas, o con un mayor peso en el caso de las mercancías a granel.

- n) Mantener permanentemente informada a la dirección de impuestos y aduanas nacionales sobre sus representantes y auxiliares acreditados para actuar ante las autoridades aduaneras e informar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la a que se produzca el hecho, vía fax o correo electrónico y por correo certificado a la dependencia competente de la dirección de impuestos y aduanas nacionales, sobre sus vinculación, desvinculación o retiro.

- o) Destruir los carnés que identifican a los representantes o auxiliares de la sociedad de intermediación aduanera ante la dirección de

impuestos y aduanas nacionales, cuando hayan sido desvinculados de la misma o una vez quede en firme el acto administrativo que haya impuesto sanción de cancelación de la autorización como sociedad de intermediación aduanera, o cuando no se obtenga la renovación de la autorización.

Ejercer las actividades sólo después de aprobada la garantía requerida por las disposiciones legales.

1.8 Responsabilidad de las Sociedades de Intermediación Aduanera. (Art. 22)

Las Sociedades de Intermediación Aduanera que actúen ante las autoridades aduaneras, será responsables administrativamente por la exactitud y veracidad de la información contenida en los documentos que suscriban sus representantes acreditados ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, así como por la declaración de tratamientos preferenciales, exenciones o franquicias y de la correcta clasificación arancelaria de las mercancías.

Las sociedades de intermediación aduanera responderán directamente por los gravámenes, tasas, sobretasas, multas o sanciones pecuniarias que se deriven de las actuaciones que realicen como declarantes autorizados.

Las sociedades de intermediación aduanera responderán en las controversias de valor, únicamente cuando declaren precios inferiores a los precios mínimos oficiales, o cuando declaren precios diferentes de los consignados en la factura aportada por el importador con los ajustes a que haya lugar.

1.9 Patrimonio neto requerido. (Art. 16)

El patrimonio de las sociedades de intermediación aduanera, no será inferior a trescientos millones de pesos (\$300.000.000). Se exceptúan de este requisito las sociedades que pretendan operar exclusivamente en la jurisdicción de una de las siguientes administraciones de impuestos y aduanas: Arauca, Cartago, Inírida, Leticia, Maicao, Manizales, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, Tumaco, Turbo, Valledupar y Yopal, las cuales deberán acreditar un patrimonio mínimo de cien millones de pesos (\$100.000.000).

El patrimonio mínimo requerido para las sociedades de intermediación aduanera, que pretendan operar exclusivamente en la jurisdicción de la administración de impuestos y aduanas de San Andrés, será de 30 millones de pesos (\$30.000.000).

Para efectos de establecer el patrimonio requerido, se tendrá en cuenta los siguientes criterios.

a) Al menos el cincuenta por ciento (50%) del mismo, deberá estar constituido por el capital pagado, debidamente deducidas las pérdidas acumuladas.

b) No se computarán las valorizaciones.

Los valores señalados anteriormente serán ajustados anual y acumulativamente en forma automática el 31 de Enero de cada año, en un porcentaje igual a la variación de Índice de Precios al Consumidor reportado por el DANE para el año inmediatamente anterior.

Otorgada la autorización, la Sociedad deberá reajustar y mantener el patrimonio del que trata el presente artículo. El incumplimiento de esta obligación será causal de suspensión de su autorización.

1.10 Pérdida que afecten la base del patrimonio. (Art. 18)

Si al cabo de un ejercicio anual resulten pérdidas que afecten la base del patrimonio a que se refiere el artículo 16, la sociedad de intermediación aduanera deberá informar a la autoridad aduanera sobre la nueva situación patrimonial, a más tardar el 31 de marzo de cada año, debiendo subsanar el faltante de patrimonio dentro de un plazo improrrogable de sesenta (60) días. De no hacerlo, la autorización otorgada quedará sin efecto.

1.11 Requisitos y trámites para la autorización y renovación de las sociedades de intermediación aduanera. (Art. 19)

Para ejercer la actividad de intermediación aduanera, las sociedades interesadas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Presentar la solicitud de autorización debidamente suscrita por el representante legal,
- b) Acreditar el patrimonio mínimo requerido;
- c) Presentar las hojas de vida de la totalidad de sus socios, así como las de su personal directivo y de todos aquellos que actuarán como representantes de la sociedad o como auxiliares de la misma ante las autoridades aduanera. Este requisito no se exigirá respecto de los accionistas de una sociedad anónima.
- d) Acreditar la idoneidad personal de sus representantes y auxiliares en formación académica, conocimientos específicos y/o experiencia relacionada con la actividad del comercio exterior, en los términos en que lo indique la autoridad aduanera.
- e) Informar los nombre e identificación de las personas que deseen acreditar como representantes ante la dirección de impuestos u

aduanas nacionales, con capacidad para comprometer a la sociedad de intermediación aduanera en lo que los trámites aduaneros corresponde, indicando la administración ante la cual cada una de ellas podrá actuar y.

- f) informar los nombres e identificación de las personas que deseen acreditar como auxiliares, sin capacidad de representación ante la autoridad aduanera.

1.12 Identificación ante la Dirección de impuestos y aduanas nacionales. (Art. 20)

Los representantes de estas sociedades deberán, al refrendar con su firma cualquier documento, señalar el código de registro asignado por la dirección de impuestos y aduanas nacionales a la sociedad, y realizar los trámites ante la mencionada entidad, presentar el carné que los acredita como representantes de la sociedad de intermediación aduanera.

Los representantes y auxiliares que adelanten trámites ante la dirección de impuestos y aduanas nacionales deberían portar carné de autorización expedido por la respectiva sociedad de intermediación aduanera, según las características y estándares técnicos que señale la autoridad aduanera.

1.13 Verificación especial. (Art. 21)

No podrá ejercer la actividad de intermediación aduanera, ni anunciarse como tal, la sociedad que no cuente con la autorización vigente o se encuentre suspendida para el ejercicio de sus funciones por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

1.14 Reconocimiento de las mercancías. (Art. 24)

Las sociedades de intermediación aduanera tendrán la facultad de reconocer las mercancías de importación de Zona Primaria Aduanera, con anterioridad a su declaración ante la Aduana.

Si con ocasión del reconocimiento de las mercancías, la sociedad de intermediación aduanera detecta mercancías en exceso respecto de las relacionadas en la factura y demás documentos soporte, o mercancías distintas de las de allí consignadas, o con un mayor peso en el caso de las mercancías a granel, deberá comunicarlo a la autoridad aduanera y podrá reembarcarlas, o legalizarlas con el pago de los tributos y de las sanciones conocidas. Para todos los efectos, la mercancía así legalizada se entenderá presentada a la Aduana.

Régimen de garantías. (Art. 25)

Dentro de los 15 días siguientes a la ejecutoria de la resolución de autorización para ejercer la actividad de intermediación, la sociedad aduanera deberá constituir y presentar garantía bancaria o de compañía de seguros, cuyo objetivo será garantizar el pago de los tributos aduaneros y de las sanciones a que haya lugar, por el incumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades.

Cuando se trate de la renovación de la garantía, ésta se constituirá por el 0.5% del valor FOB de las importaciones que se hubieren tramitado durante el año inmediatamente anterior a la renovación de la garantía.

1.16 Inhabilidades e incompatibilidades. (Art. 27)

No podrán obtener la autorización como sociedades de intermediación aduanera aquellas sociedades cuyos representantes legales o representantes que pretendan acreditar para actuar las autoridades aduaneras, se encontraren incurso en una cualquiera de las siguientes situaciones:

- a) Haber sido condenado durante los cinco (5) años inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud, por delito sancionado con pena privativa de la libertad, excepto cuando de delitos políticos o culposos que no hayan afectado la administración pública.

- b) Hallarse en interdicción judicial, inhabilitado por una sanción disciplinaria o penal, suspendido en el ejercicio de su profesión o exclusión de esta.
- c) Ser cónyuge, compañero permanente, pariente hasta el 4° grado de consanguinidad, 2° de afinidad o 1° civil, de funcionarios que desempeñen cargos directivos en la dirección de impuestos y aduanas nacionales.
- d) Ser funcionario público.
- e) Haber sido funcionario de la dirección de impuestos y aduanas nacionales durante el año inmediatamente anterior a la solicitud de autorización renovación¹.

No podrán obtener la autorización como Sociedades de Intermediación Aduanera las Sociedades que hayan sido sancionadas con la cancelación de su autorización durante los últimos 5 años anteriores a la presentación de la respectiva solicitud.

El inventario de todas las sociedades de intermediación aduanera que se encuentran operando en la ciudad de Cartagena fue suministrado por el Departamento de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), y fue de 97 SIAs. (Ver anexo # 1)

¹ Decreto 2685 de 1999

2. IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE LA INTERMEDIACION

ADUANERA.

En la investigación realizada, para los gerentes encuestados la función de las Sociedades de Intermediación Aduanera (Agentes de Aduanas o aduanales), se constituyen en una actividad fundamental en el proceso de logística de importación o exportación, porque cada vez que los empresarios realicen estas operaciones deben acudir a estos intermediarios, debido a que la ley no permite que personas naturales o jurídicas se encarguen de ellas. Es aquí donde se encuentra el primer motivo de importancia para la existencia de estos entes.

Uno de los objetivos principales de las SIAs es colaborar con las Autoridades Aduaneras en la aplicación de las normas legales relacionadas con el comercio exterior. Para así evitar el contrabando de mercancías y el narcotráfico.

A cargo de ella se encuentra toda la tramitología necesaria para negociar internacionalmente, de ella depende evitar cualquier tipo de sanciones y multas que le fueren impuestos, pues si ese fuera el caso, ella correría con todos los gastos consecuentes al hecho.

Por todo lo anteriormente mencionado, las Sociedades de Intermediación Aduanera permiten que el proceso logístico llegue a su fin satisfactoriamente, proporcionándoles a sus clientes los siguientes beneficios:

- ❖ La legalización de las operaciones de manera ágil y eficiente, que le permiten a los clientes la comercialización de sus productos lo más pronto posible.
- ❖ El cliente ahorra dinero porque el trabajo queda en manos especializadas.
- ❖ Proporciona tranquilidad a los clientes al no preocuparse por los trámites y por el riesgo que se corre debido a las equivocaciones.
- ❖ Las asesorías y confiabilidad en el manejo de la mercancía que se les pone a cargo.
- ❖ Los costos que se evitan las empresas, pues si contratan los servicios de una SIA no es necesario un departamento de importación y exportación que se dedique a tramitar.
- ❖ Puede agenciar o contratar servicios de terceros para una mayor satisfacción de sus clientes.
- ❖ Maneja un solo proveedor para todos los servicios que recibe.
- ❖ Muestra al comercio exterior desde otra óptica, no como un proceso tedioso sino como una experiencia que puede estar al alcance de todas las empresas independientemente del tamaño de estas.

3. CARACTERIZACION DE LAS SOCIEDADES DE INTERMEDIACION ADUANERA EN CARTAGENA

Para realizar esta investigación, se eligió como técnica de recolección de información, la encuesta (ver anexo #2). Para escoger la muestra, se utilizó el método de muestreo de proporciones en poblaciones finitas (Ver anexo #3), el cual arrojó como resultado 48 SIAs a encuestar, estas fueron escogidas al azar a través de un sorteo, de las cuales el 80% que corresponde a 38 SIAs suministró la información requerida y el 20% restante que corresponde a 10 SIAs, debido a la negativa para dar la información, se consideró encuesta fallida.

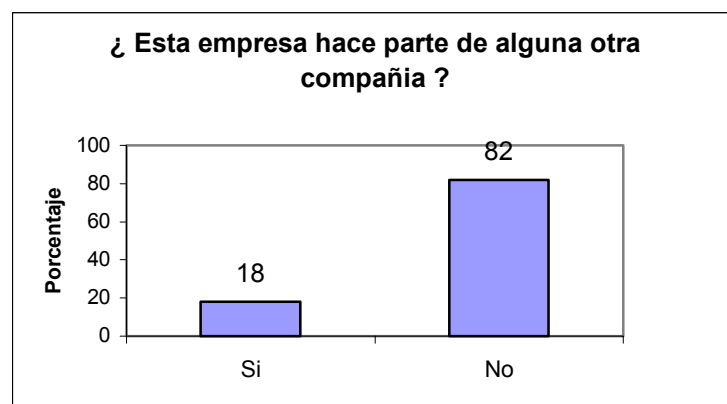
A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta, donde se describe como están constituidas las SIAs de acuerdo a sus aspectos generales; estructura organizacional; servicio al cliente; los sistemas de información que manejan; y por último si poseen certificaciones o si están afiliados a algunas agremiaciones relacionadas con su actividad.

3.1 Aspectos generales

Debido al negocio manejado por las Sociedades de Intermediación Aduanera, un aspecto de gran importancia es la accesibilidad que puedan tener estas a los puertos que existen en el país, de ahí la importancia de

contar con sucursales en ciudades costeras como o de gran afluencia comercial como : Buenaventura, Barranquilla, Santa Marta, Cali, Turbo, Medellín, Bogotá, Cúcuta, Bucaramanga, Ipiales, Pereira, Manizales, Ibagué y Cartagena, independientemente de donde se encuentre ubicada la agencia principal.

Grafica # 1

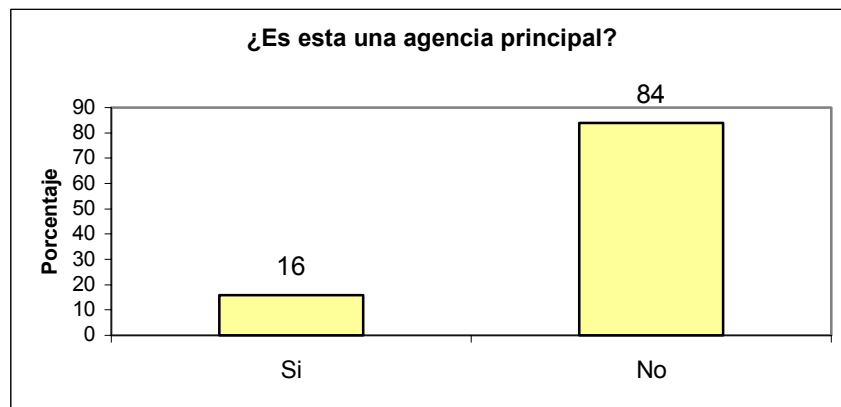


Por medio de este grafico se puede observar que, el 82% de la población se dedica únicamente a la intermediación aduanera, el 18% restante forman parte de un conglomerado el cual se dedica otras actividades relacionadas con la intermediación aduanera. Lo anterior no quiere decir que las SIAs que no forman parte de otra compañía no presten diferentes servicios, estas lo realizan a través de la subcontratación.

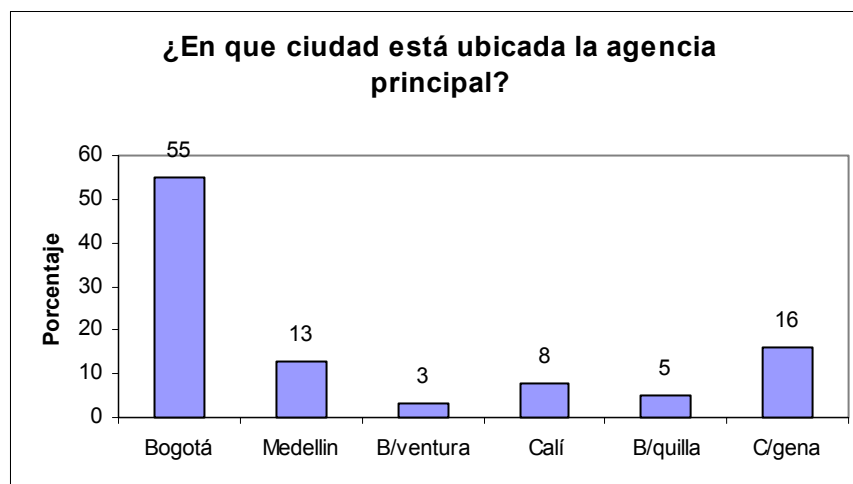
El 16% de las SIAs encuestadas tiene su sede principal en la ciudad de Cartagena (Ver grafico #2), el 84% restante tienen la sede principal en diferentes ciudades del país como las que se observan en la grafica # 3,

en esta grafica también se aprecia que en la ciudad de Bogotá es donde se concentra el mayor número de agencias principales. De lo anterior cabe destacar, que a estas empresas les resulta más fácil tener una sucursal en Cartagena que manejar sus negocios desde su agencia principal, debido a la localización de esta.

Grafica #2



Grafica # 3

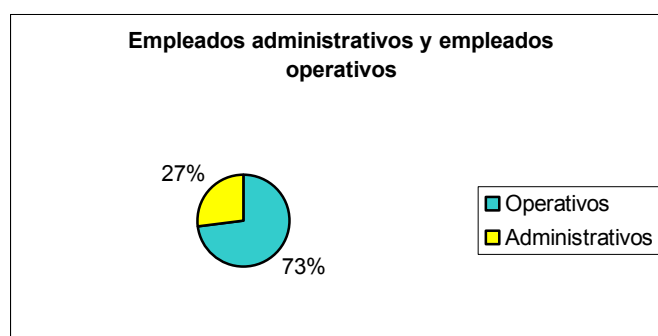


Otros aspectos que se tuvieron cuenta fueron la facturación promedio mensual y los gastos promedio que tiene estas, lo cual nos permite conocer el nivel de utilidad promedio mensual de una SIA y así determinar que tan rentables son. En promedio las SIAs tiene una facturación mensual de \$55.900.000 y unos gastos de \$30.800.000.

3.2 Organización

En cuanto a la organización de las SIAs, se puede destacar que el número promedio de empleados es de 15, de los cuales 11 corresponden a empleados operativos y 4 corresponden a empleados administrativos, estos valores hacen referencia a un 73% y 27% respectivamente (Ver grafica #4).

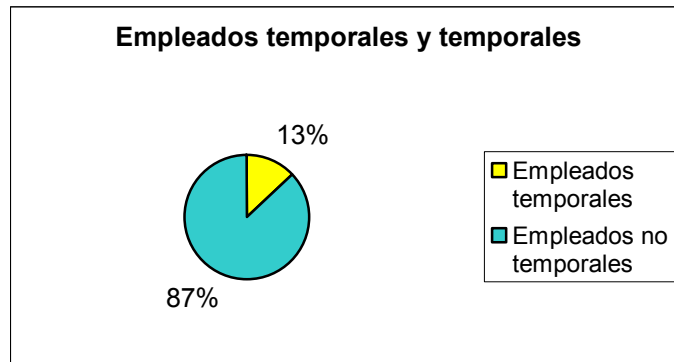
Grafica #4



Por otra parte, se muestra que en promedio 13 de los 15 empleados son vinculados directamente por la empresa y 2 son suministrados por empresas temporales. Lo que nos indica que a las SIAs se le hace

necesario que sean ellos quienes vinculen directamente a sus empleados por la gran responsabilidad que estos manejan (Ver grafica #5).

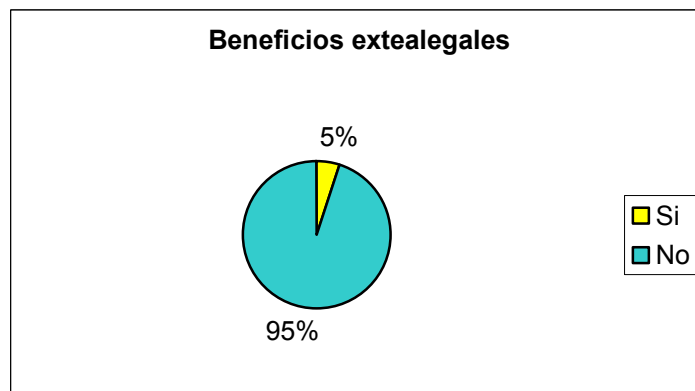
Grafica #5



El salario promedio de un empleado administrativo es de \$1.100.000 y el salario promedio de un empleado operativo es de \$600.000.

El 95% de las empresas no le ofrecen a sus empleados beneficios extralegales, el 5% restante si, que corresponden a las SIAs de Almaviva S.A. y Aduanas Avia. (Ver grafica #6).

Grafica #6



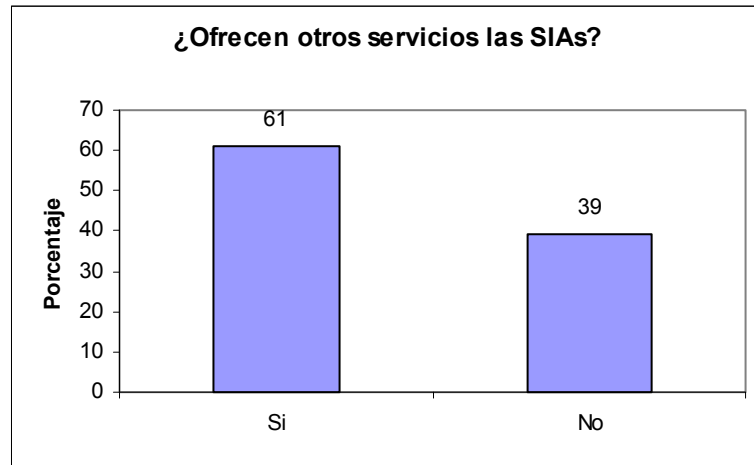
3.3 Servicios adicionales que prestan la SIAs

Aparte de la Intermediación aduanera las SIAs tratan de suplir otras necesidades que pueden tener los clientes al momento de importar y/o exportar. En orden de importancia se clasifican los servicios así:

1. Asesorías.
2. Coordinación de transporte nacional e internacional.
3. Empaque y embalaje de mercancías.
4. Consolidación de carga.
5. Preparación de pedidos.
6. Facturación de Mercancías.
7. Almacenamiento.
8. Rotulado y etiquetado.
9. Cobros.
10. Agenciamiento marítimo.

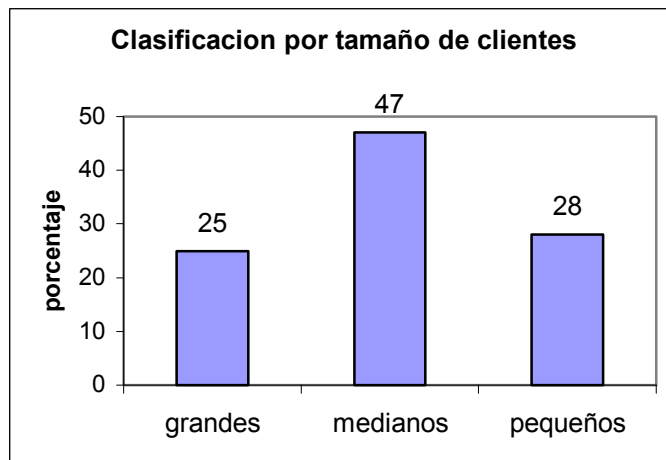
Siendo la coordinación de transporte y la consolidación de carga prohibidas por la ley, como se observa en el capítulo I, Art. 15 del decreto 2685 de 1999. Para lo cual las SIAs subcontratan empresas, o estos servicios son realizados por sus empresas hermanas. De igual manera una buena parte de estas solo dedican a la intermediación Aduanera, generalmente por su tamaño y los negocios que manejan. (Ver grafica # 7).

Grafica #7



3.4 Clientes

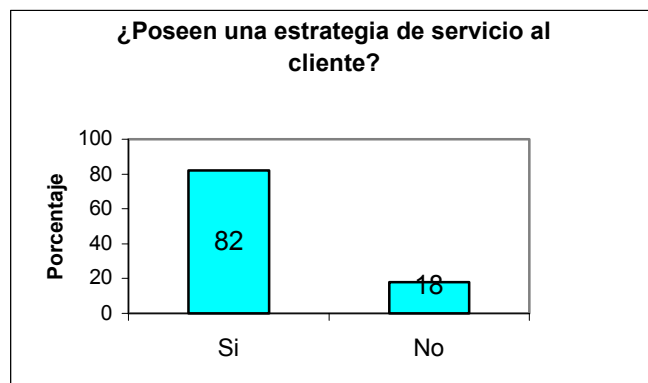
El manejo de los clientes para las Sociedades de intermediación aduanera varia según sea el tamaño de esta, así como pueden tener muchos clientes hay algunas que operan con uno solo, el cual generalmente es grande. En promedio las SIAs tienen 47 clientes, de los cuales 12 son grandes, 22 son medianos y 13 pequeños.



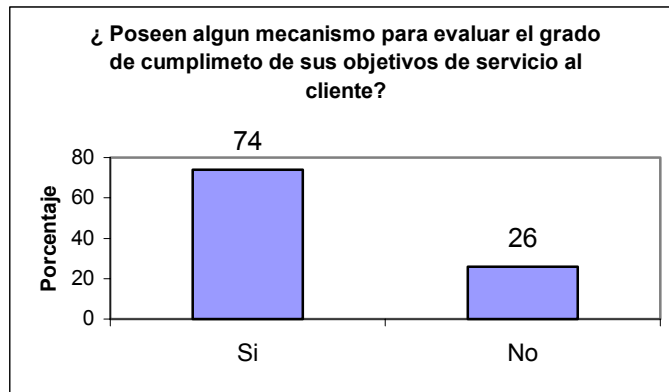
3.5 Servicio al cliente

En lo que se refiere al servicio al cliente proporcionado por las SIAs, a través de las siguientes graficas (Ver grafica # 8, #9, #10), se puede observar que la mayoría poseen estrategias de este tipo, para conseguir de esta manera mayor fidelidad de los clientes. Son empresas que tienen claro que el cliente es lo primero y que por la alta competencia que existe es difícil mantenerlo. Por eso prestan un servicio óptimo, es decir, seguro, ágil y oportuno a todos sus clientes. También manejan mecanismos que le permiten conocer cual es la posición que tienen con respecto a sus competidores para así determinar que acciones tomar, ya sea para mejorar su posición en el mercado o mantenerla (ver grafico #11).

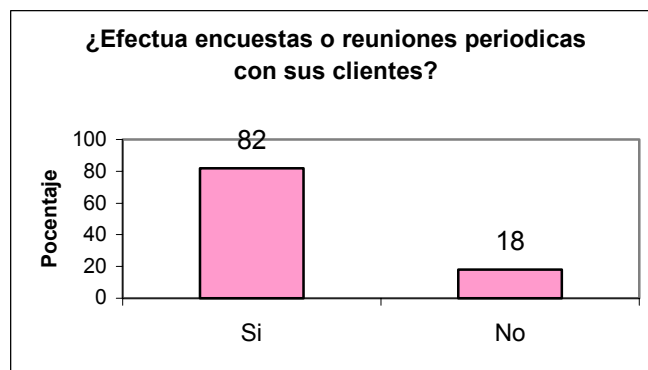
Grafica #8



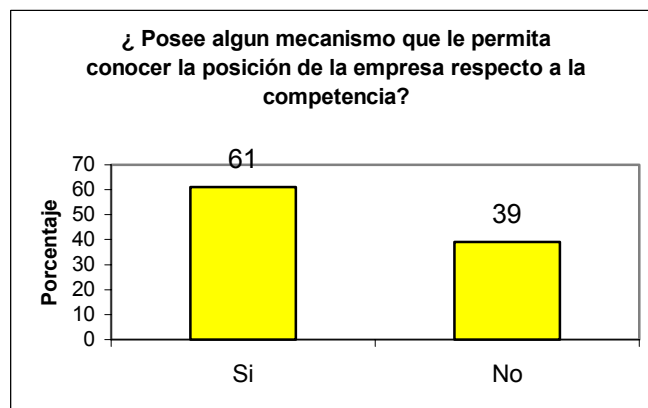
Grafica #9



Grafica #10



Grafica #11

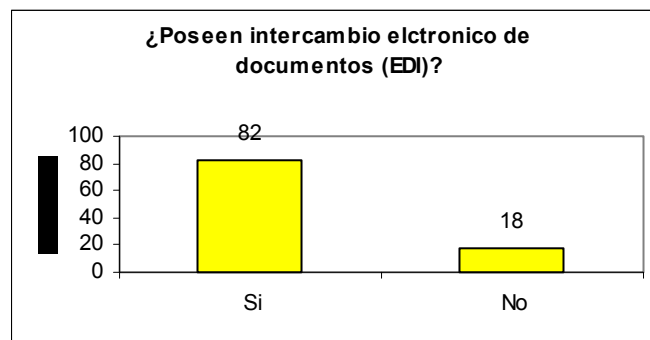


3. 6 Sistemas de Información.

Básicamente el sistema de información es la estructura interactiva compuesta por personas, equipos, métodos y controles que, todos juntos dan la información necesaria para tener una base y de esta manera tomar decisiones sobre planificación, implementación y control.

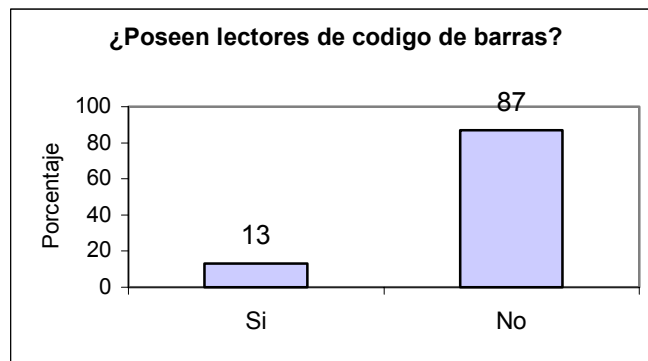
Los sistemas de información, son una pieza fundamental para la intermediación Aduanera, ya que para que todos los tramites pertinentes se realicen de manera efectiva, estas empresas deben contar con tecnología de punta, que les permita ganar tiempo y manejar todo de acuerdo a lo que la ley exige y a lo que el cliente requiere. Las SIAs cuentan con apropiadas tecnologías de información, debido a que son las precisas para cumplir con los servicios que ofrecen. Las preguntas realizadas en cuanto al tema arrojaron los siguientes resultados. (Ver graficas #12, #13, #14, #15, #16, #17, #18 y #19).

Grafica #12

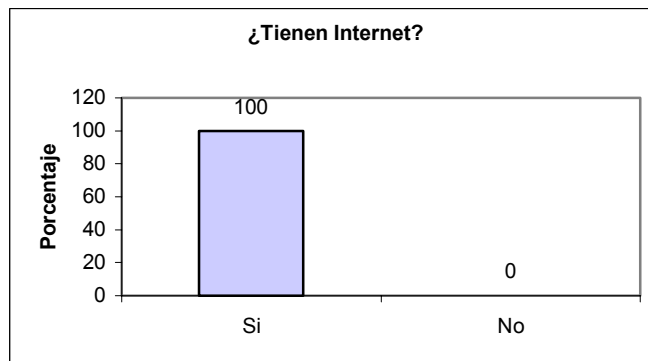


El EDI se utiliza para enviar documentación de comercio exterior, sin imprimir, vía electrónica como son facturas, pedidos, documentos de transporte, entre otros. Como se aprecia el 82% de la SIAs en la ciudad poseen Intercambio Electrónico de Documentos, así obtienen información de inmediato y reducen gastos.

Grafica #13

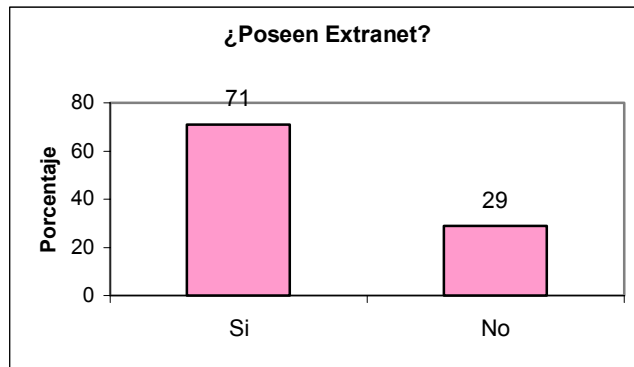


Grafica #14

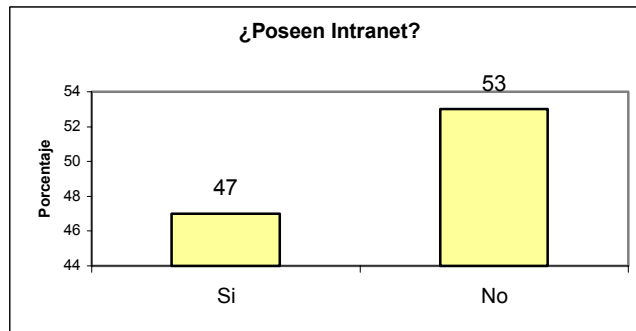


Se puede observar que todas las SIAs se encuentran afiliadas a este medio.

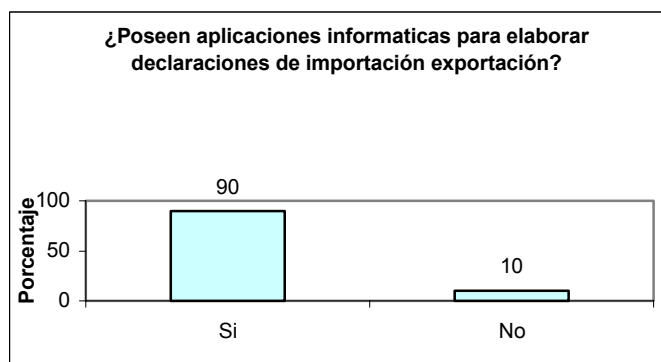
Grafica #15



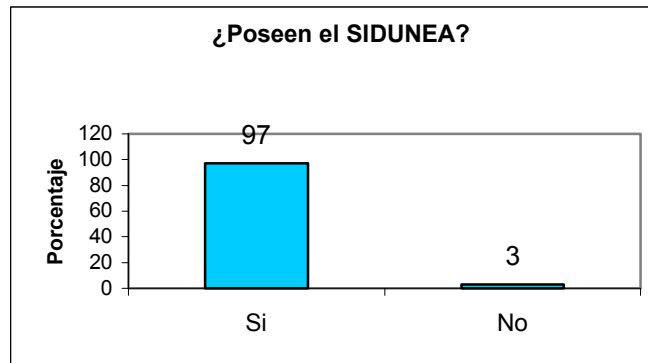
Grafica #16



Grafica #17

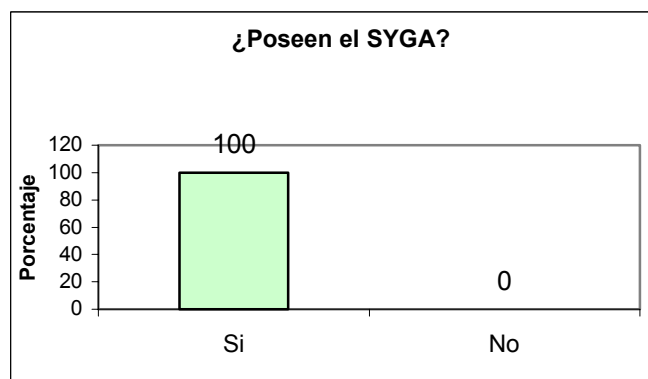


Grafica #18



SIDUNEA es el sistema de comunicación directo que existe entre las SIAs y la DIAN en lo que se refiere a importación. Las SIAs que no cuentan con este programa digitan la información en los computadores de la DIAN.

Grafica #19



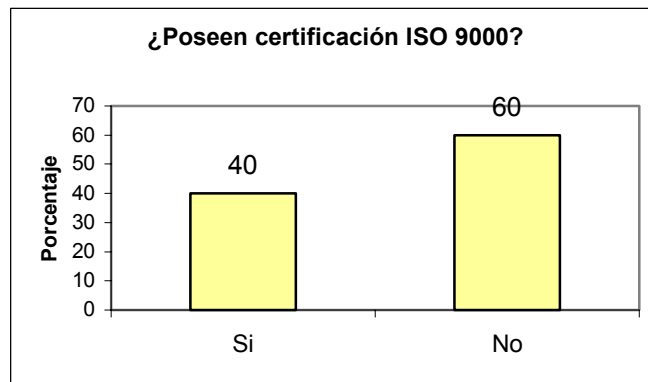
SYGA es el sistema de comunicación directo que existe entre las SIAs y la DIAN en lo que se refiere a exportación.

3.7 Certificaciones y Agremiaciones

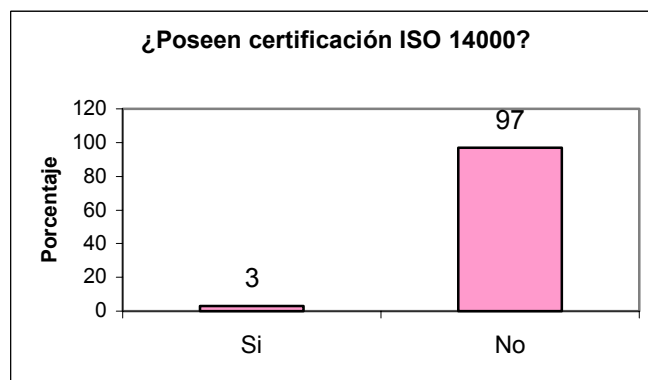
Debido a la misma globalización, hoy en día el cliente se ha vuelto más exigente con los productos y/o servicios que adquiere, ya no se

conforman con lo que les satisface sus necesidades, ahora cuestionan sobre lo que tiene una empresa que no tiene otra; de que grupo económico hacen parte; como manejan la calidad de sus productos. Es aquí donde es primordial contar con certificaciones que demuestren que lo se vende es confiable y que se cuenta con un buen respaldo. Las graficas nos enseñan que a las SIAs en la ciudad de Cartagena les hace falta contar con certificaciones de calidad y medio ambiente, que son vitales para la buena imagen ante los clientes. En las siguientes graficas se presentan los resultados obtenidos.

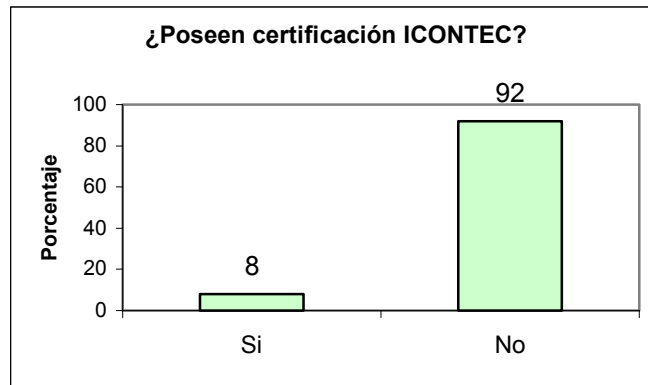
Grafica #20



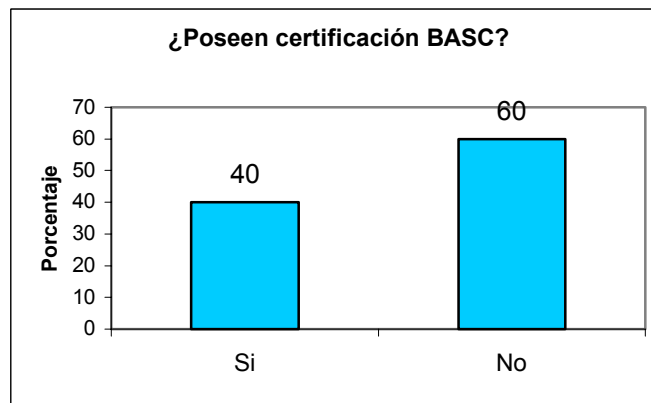
Grafica #21



Grafica #22



Grafica #23

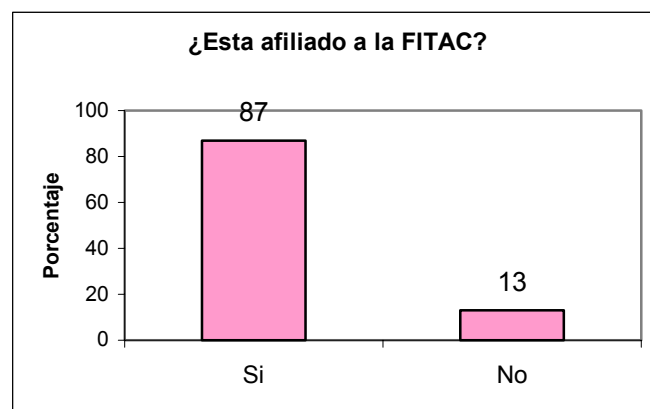


BASC (Business Anti-Smuggling Coalition) es un programa de cooperación entre el sector privado y organismos nacionales y extranjeros creado para fomentar un comercio internacional seguro. El BASC es un programa voluntario que busca, promueve y apoya el fortalecimiento de los estándares de seguridad y protección del comercio internacional. El objetivo primordial es promover dentro de sus asociados el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinada a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y terrorismo a través del comercio legítimo.

La Coalición Empresarial Anti-Contrabando BASC, se ha consolidado como modelo mundial de los programas de cooperación, gracias a la asociación exitosa entre el sector empresarial, aduanas, gobierno y organismos internacionales que lograron fomentar procesos y control de seguros.

La norma BASC esta destinada a ayudar a las organizaciones en el desarrollo de una propuesta de gestión en control y seguridad en el comercio internacional, que proteja a las empresas, a sus empleados y otras personas cuya seguridad puedan verse afectada por sus actividades. Muchas de las características de una administración efectiva no se pueden distinguir de las prácticas propuestas de administración de calidad y excelencia empresarial.

Grafica #24



Federación Colombiana de Transitarios, Intermediarios Aduaneros y Almacenadores (FITAC), agremiación que reúne a las SIAs, almacenes generales de depósitos y consolidadores, su objetivo es defender los intereses de estos grupos frente al gobierno y las empresas privadas, para facilitar sus operaciones.

4. MATRIZ COMPARATIVA PARA ANALIZAR TARIFAS Y NIVELES DE TIEMPO DE PRESTACION DE SERVICIOS DENTRO DE LA CADENA LOGÍSTICA

En el anexo # 4 se puede apreciar todas las tarifas y niveles de tiempos de servicios que presta cada una de las SIAs en la ciudad de Cartagena.

Para la Importación:

- El tiempo promedio de demora en la prestación de servicio es de **3 días**.
- La tarifa promedio porcentual sobre el CIF de intermediación establecida es de **0.49%**. Siendo la tarifa mínima **0.2%** y la tarifa máxima **1.5%**
- La tarifa promedio en pesos es de **\$183.421**. Siendo la tarifa mínima de **\$120.000** y la tarifa máxima de **\$280.000**.

Para la Exportación:

- El tiempo promedio de demora en la prestación de servicio es de **2 días**.
- La tarifa promedio porcentual sobre el CIF de intermediación establecida es de **0.47%**. Siendo la tarifa mínima **0.2%** y la tarifa máxima **1.5%**.

- La tarifa promedio en pesos es de **\$178.552**. Siendo la tarifa mínima de **\$100.000** y la tarifa máxima de **\$300.000**.

En la mayoría de las Empresas quien fija esta tarifa es la Gerencia ya que la encuesta arrojó un resultado del 86.84%, seguido del Departamento comercial con un resultado del 7.9%; y por último el Director de Operaciones y la Junta Directiva ambos con un resultado del 2.63%.

Los aspectos que se tienen en cuenta al momento de fijar las tarifas son:

- El valor de la mercancía.
- El Cliente.
- El volumen de la mercancía.
- El tipo de mercancía.

CONCLUSIONES

- Las Sociedades de intermediación Aduanera, como se ve reflejado en la normatividad son de carácter obligatorio para todo aquel empresario o empresa que desee internacionalizarse. También se observa que el gobierno Colombiano tiene claras sus reglas en cuanto a los requisitos necesarios para negociar internacionalmente. Debido a la misma obligatoriedad de estas se convierten en un pilar de la cadena logística, ya que sin ellas el proceso no puede llegar a su fin.
- En Cartagena la ubicación de las SIAs se sitúa en barrios cercanos a los puertos y a la DIAN como, Manga y el Bosque. Y a la vez gran parte de estas se ubican en el Centro de la ciudad, debido a la concentración comercial que existe en este lugar.
- A nivel organizacional de las SIAs se puede concluir que:
 1. La mayoría de las SIAs que se encuentran en la ciudad de Cartagena tienen su sede principal en la ciudad de Bogotá, manejan sus negocios centralizadamente, es decir, las decisiones son tomadas en la principal, esto es debido al alto grado de responsabilidad que tienen.

2. Estas empresas ubican sus sucursales en ciudades costeras o de gran afluencia comercial, por lo que Cartagena se convierte en epicentro para realizar con mayor facilidad sus operaciones.
3. Buscan ofrecerles a sus clientes una variedad de servicios para complementar su labor de intermediadores.
4. Están consientes del gran reto que tienen para con sus clientes por la gran competencia que existe, pero así mismo poseen algunas deficiencias en cuanto a certificaciones de este tipo se refiere, como la del ICONTEC.
5. Las exportaciones son menos demoradas que las importaciones debido a que los requisitos y tramites son menores en las primeras que en las segundas.

RECOMENDACIONES

- Es necesario que todas las Sociedades de Intermediación Aduanera cuenten con certificaciones como el BASC que les permite tener credibilidad y la confianza necesaria ante los clientes al momento de realizar una importación y/o exportación.
- Además existen otras certificaciones que son importantes para la imagen de la empresa en lo que se refiere al servicio al cliente, por eso deben buscar obtenerlas y de esta manera crear fidelidad por parte de ellos.
- Todas las SIAs de la ciudad para nuestro concepto deben estar afiliados a la FITAC, entidad primordial para el buen funcionamiento de ellas, ya que vela por sus intereses y las defiende frente a otros organismos.
- Por la experiencia vivida, es aconsejable que estas empresas se encuentren mas atentas y cordiales con el publico que va a visitarlos independientemente que sea cliente de ellos o no, pues no saben si en el futuro cualquiera de esas personas puedan necesitar de sus servicios.

BIBLIOGRAFÍA

MINEVINI, Nicola. Manual del exportador. Editorial Mc Graw Hill, 1996

CASANOVAS, August. Logística empresarial. Editorial Gestión 2000, 2001

GUIA PARA EXPORTAR EN COLOMBIA, Mincomex, Colombia. 2001

ESTATUTO ADUANERO, DIAN. 2003

RUIBAL HANDABAKA, Alberto. Gestión Logística de la Distribución Física Internacional, Editorial norma. 1994.

REGIMEN DE IMPORTACIONES Y EXPORTACIONES, LEGIS SA. 2003.

Proexport: <http://www.proexport.gov.co>

Departamento de impuestos y Aduanas Nacionales:
<http://www.dian.gov.co>

<http://www.mincomex.gov.co>

<http://www.basc.com>

BERNAL, Cesar. Metodología de la investigación para Administración y Economía. Editorial Prentice Hall.2001

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1. Listado de las SIAs

SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA

CARTAGENA

EMPRESAS	DIRECCIÓN	TELÉFONO	FAX
AGENCOMEX	La Matuna cl 32ª-50 of 501 edf concasa	6646448	
ADUANAS HUBEMAR LTDA SIA	Carrera 23 No.25-170 Manga Callejón Olaya	6609730	6608774
JOSE DIAZ AVILA SIA	Manga carrera 27 #28-35	6607625	
ASESORES EN COMERCIO EXTERIOR REPRESENTACIONES LTDA SIA.ASCOINTER LTDA. SIA.	Manga Carrera 24 No.28-59	6608954	6608948
ASESORIAS Y SERVICIOS ADUANEROS DE COLOMBIA SIA S.A. ASERCOL SIA S.A.	Manga Avda.3 No.28-02. Edifi Concasa Ofic. 604-605	6609392	6609418
ASIMCOMEX LTDA SIA	Manga Carrera 17 No.24-51 Sector El Pastelillo	660 5866	660 4580
CESAR ARTURO HERNANDEZ R. SIA LTDA	El Bosque Transversal 51 No.20-38 Calle Acacias	6694859	6694129
GUIVECOMEX & CIA SIA LTDA.	Bosque Diagonal 21 # 40- 29	6621466	6621492
IMEX S.A. SIA .	Campestre Kilómetro.1. Lote 74 Vía Mamonal	6672136	6671654
COEXNORT S.I.A. S.A.	Bosque transv51-21-37 C.C. el bosque l-9 p2	6694964	6694813
JORGE NUMA SIA LTDA	La Matuna Edf. Concasa Of9-06	6641336	6647320
MOUKARZEL ARANGUREN LTDA SIA	Pie De La Popa Urbanización macarena	6662908	6664823
COINTER	Manga cl 27 24-14 apto 102 Urb. La cabaña	6607648	
SERMARIN. SERVICIOS MARITIMOS INTEGRADOS SIA LTDA	Edificio Andian Plaza De La Aduana Ofc.704.	956648505	956646764
SIA ADUANAS GAMA S.A	Calle Del Arsenal No. 8b-39	6645646 6602324- 6645548	5756640184
CONTINENTAL DE ADUANAS S.I.A	Bosque transv 49 21*66	6743830	
A.L. OCHOA M & CIA LTDA	Manga, Cra. 25 No. 28 - 28	6609228	6609228

DINAMICA ADUANERA S.I.A	La matuna edf Araujo cl 35 8-10 of 604	6642259	
EXPOMAVIS LTDA SIA	Manga cl 27 22-66 P-1 Of 2 edif palma de mallorca	6609797	
ADUACARGA LTDA.	Manga, Cra. 23a No. 29 - 53 Casa 12, Urb. Sevilla	6609352 6609351	6608465
ADUANAMIENTOS LTDA.	Manga, Cl. 27 No. 28 - 45 Of. 5	6607735 – 6608796	6607838
ADUANAS AVIA LTDA. SIA.	Manga, Cl. 29 No. 27 - 05 Zona Franca	6608096 6608097	6607592
INTER STAFF SIA	Manga Av 4 28-24 Of 202	6500036	
KN COLOMBIA ADUANA SIA	Manga cl 29 27-05 l-3 zona franca edif admón.	6607703	6607718
ADUANERA COLOMBIANA S.I.A. S.A.	La Matuna Bco Popular Of.1504	(57) (5) 6643448	(57) (5) 6640128
ADUANERA GRANCOLOMBIANA S.I.A. LTDA.	Centro Cl 35 8-79 Of 9-F Edif City Bank	6640359	(57) (5) 6642051
ADUANERA MUNDIAL S.I.A. LTDA.	Manga Cl 29 26-44 Of 3	6608530	
MARIO LONDOÑO SIA	Manga cl 29 26-05 Av 4	6609292	6608421
OPERACIÓN LOGISTICA LTDA	Manga Cra 24 28-59	6607879	
ADUANIMEX LTDA. SIA	Manga, Urb. Los Tulipanes Cra. 26 No. 23a -31	6608149	6609375
ADUCARIBE LTDA. SIA	Centro, Edif. Banco Unión Ofic. 312	6643604	6643446
ADUCOL LTDA. SIA	Manga, 4avenida Cl. 29 No. 26-46	6609888	6609844
AEREO - MARÍTIMO DE COLOMBIA LTDA. SIA	Centro, Plazoleta Telecom Edif. Comodoro, Piso 7 Of:707	6645220	6643145
S.I.A. C.E.A. LTDA	Matuna cl 35 8-06 of 507edif suramericana	6640397	
AGECOLDEX & CIA. LTDA. SIA	Edificio Banco Del Estado Piso 17, Oficina 2	6646958	6642730
S.I.A. DANZAS AEI S.A.	CENTRO CL 35 N 8B –05 of 56 edif city bank	6647481 - 6640689	6640690
AGENCIA DE ADUANA SOLOMAR LTDA. S.I.A.	C.C. Getsemaní L-1-A-115	(57) (5) 6644586	(57) (5) 6644586
AGENCIA DE ADUANAS SAETA LTDA. SIA	Bosque, Diag. 21 No. 45a - 138,Local 2	6624006 - 6629785	6624959
AGENDAS LTDA.SIA	Centro, Edif. Almirante Oficina 506	6640510	6644118
AGIMEX & CIA. LTDA. SIA	Centro, Edif. Comodoro	6601754	6646940

	Piso 10, Oficina 1006		
ALADUANA LTDA. SIA	Manga, 4 Avenida, Cra. 27 No. 26-46, Piso2 Int. 8	6609409 6699448	6609262
S.I.A. INTERADUACOL S.A.	El Bosque Diagonal 21 42-15 L2	6691923	
ALMACENAR	Bosque, Av. ctrl. 53-76	6694545	6694381
ALMADELCO S.A. SIA	Bosque, Transv. 50 Diag.19 - 20	6626662	6625065
ALMAGRAN S.A.	Bosque, Transv. 52 No. 16 - 297	6694747	6694750
ALMAGRARIO S.A. S.I.A.	Carrt Mamonal Km 1 Sector Ceballos	(57) (5) 6674312	(57) (5) 6674184
ALMAVIVA S.A.	Bosque, Diag. 22 No. 53-43	6625272	6626296
ALOCCIDENTE S.A.	Bosque, Diag. 21b No. 55-195	6629100	6629228
ALPOPULAR S.A.	Manga, Cra. 27 No. 29-27	6608132	6608133
S.I.A. MIRCANA LTDA	La matuna cl 35 8-10of 607 edf Araujo	6642513	
S.I.A. PROFESIONAL S.A.	Edif Banco Popular of 1103	6601898	
PANIMEX	Bosque Av Pedro Velez n 48-14	6624184	6624524
SUR ADUANAS	Bosque tv 47ª 21-95 calle Zulia	6625414	
UNION ADUANERA INTERNACIONAL	Edif city bank of 3	6642121	
UTIADUCOL	Manga 4 Av 26-46 of 206	6609888	
VALLEY CUSTOMS SIA	Manga cl 27 22-44 Av 2	6608910	
AST S.A.	Manga, Cra. 24 No. 26 -30	6607506	6608007 6608566
ATLÁNTICA S.I.A.	C.C. Getsemani L-2-Pc-16	(57) (5) 6600282	
ACOEXAL LTDA SIA	Centro edif. Concasa of.1202		
BENLIZ SIA LTDA.	Manga, Cl. 27 No. 22-191	6607953	6607841
CARLOS E. CAMPUZANO R. SIA Y CÍA. S.A.	Manga Cl 27 B 24-56	(57) (5) 6607930	(57) (5) 6608915
CIMPEX	Transv 33 # 19-52	626798	662 6801
CODELMAR LTDA SIA	Manga, Cra. 25 No. 28-19	6607623 6607549	6608112
SIA COLPA Y CIA. LTDA	Transv 33 A #19-21 Mtz martelo		
COLVAN S.A. SIA	Manga, 4 Avenida No. 24-01	6607736	6608768
COMERCIAL PLASTIDER SIA	Centro, Edif. Concasa Of.	6644865	6601235

	403		
GRANANDINA	Calle 27 No. 24-83 Manga	660 8002	
EUROAMERICANA DE ADUANAS LTDA.	Manga cll n 27-05 local 2	6608960	6607582
F.H.M. ADUANAS LTDA. SIA	Centro, Edif. Fernando Díaz Oficina 406	6649087	6647935
AVIOCARGA	Edif. Concasa Of. 1403-	664 7826	
JORGE GOMEZ & CÍA SIA	Manga, Cra. 27 No. 29-95	6607747	6607747
JOSE MANUEL DÍAZ AVILA SIA Y CÍA.	Manga, Ave Jiménez No. 18b-21 Oficina 202	6605428	6605330
MAR Y AIRE INTERNACIONAL CÍA LTDA. SIA	Manga, Cra. 25 No. 28-19	6607529	6607949
MARIANO ROLDAN & CIA LTDA.	Centro, Edificio Concasa Of. 401	6 646723 6 640445	6647315
OCEANICA DE ADUANAS LTDA. SIA	Bosque Dg.21 Bis No. 47-A-23	6623435	6621652
ADUANAS OVIC	Bosque Trv. 52 #21a-20	669 4771	669 4771
PRAGA LTDA. S.I.A.	Centro, Edificio Concasa Oficina 1506	6644248	6646138
REPECEV	Avenida Del Arsenal No. 8B-39	664 5646 Cel: 033 6572857	6640184
ROLDAN S.I.A. S.A.	Manga Ci 29 27-05 Zona Franca	(57) (5) 6609298	(57) (5) 6608160
ROYAL CUSTOMS LTDA. SIA	Centro, Edif. Concasa Piso 14, Oficina 1403	6647826 6643346	6643474
S.I.A. INTERNACIONAL	Manga Ci 28 26-23	(57) (5) 6608383	
BSP SIA LTDA.	Manga Ci 29 No. 24 01	660 8666	
SIACO LTDA. SIA	Manga, Ave. Jiménez No. 17-114, Piso 2	6609488	6605361
SOC. INTEGRACIÓN DE SERV. INTER ISIS LTDA.	Calle 27a No. 24 - 54 Urb. La Cabaña, Manga	660 7506 660 7563	660 8007
SUDECO DE COLOMBIA S.I.A.	Mtz Martelo Tr33 A 19-52	(57) (5) 6626801	
UNADI LTDA. S.I.A.	Centro Ci 35 8 B-05 Edif City Bank Of 3 H	(57) (5) 6642121	(57) (5) 6640418
HERMANN SCHWYN	Chambacú bussines center of 603-602		6601244
TECHCOMEX LTDA. SIA	Paseo Bolívar, conjunto residencial Tequendama L-11	6563915	6660854
COLDEXPORT LTDA SIA	Manga Ave. Jiménez #18B-21 of. 201	6604529	6605435
EMA ANDINA LTDA SIA	Manga carrera 25 # 26-25	6609071	6608961

PACKING EXPRESS SIA LTDA	Manga cra 29 # 28-69	6608933	
GLOBAL ADUANA SIA LTDA	Manga segunda avenida # 22-178	6608962	
LIBREXPORT LTDA SIA	Manga carrera 25 # 25ª-40	6608273	6500055
MOVIADUANA SIA LTDA	Bosque transv 51 # 20-32	6695491	
PAN SERVICIOS LTDA. S.I.A.	La Matuna. Edif. Suramericana Of 408	6646110	
WORLD CUSTOMS & CÍA LTDA. S.I.A.	Centro Comercial Getsemani Local 2 A-010 Piso 2	6645011 6646756	6645011

ANEXO # 2

ENCUESTA SIAS

1.- ASPECTOS GENERALES

Nombre de la empresa

Que empresas hacen parte de esta compañía.

Facturación promedio mensual de servicios

Gastos promedio mensuales

Es esta una agencia principal: si----- no -----

Cuántas sucursales tiene: _____

En qué ciudades están ubicadas: _____

Es esta una sucursal:

En qué ciudad está ubicada la principal

2.- ORGANIZACIÓN.

* Solicitar copia del organigrama

Numero de empleados: _____

- Cuántos son administrativos
- Cuántos son empleados operativos
- Cuántos están vinculados directamente con la empresa
- Cuántos están suministrados por empresas temporales
- Cual es el salario promedio del gerente
- Cual es el salario promedio de un administrativo
- Cual es el salario promedio de un empleado operativo
- Que beneficios extralegales tiene el personal

Cuántos empleados forman parte del departamento de exportaciones.

Cuántos empleados hacen parte del departamento de importaciones.

Posee una sala de capacitación y/o reunión con sus empleados

3.- servicios y clientes

Exceptuando los servicios de intermediación aduanera, que otros servicios ofrece esta SIA

- Coordinación transporte nacional e internacional
- Preparación de pedidos
- Facturación de mercancías
- Cobros
- Empaque y embalaje de mercancías
- Consolidación de carga
- Almacenamiento
- Rotulado y etiquetado
- Otros... Cuales.....

Numero de clientes: _____

Cuantos son: grandes: _____ medianos: _____ pequeños: _____

Cual es la tendencia en los servicios de una SIA. _____

Cual es el costo más alto dentro del servicio de intermediación aduanera.

- Personal
- Equipos
- Gastos (luz, agua, teléfono)

4.- servicio al cliente

Posee la empresa una estrategia de servicio al cliente

Posee indicadores para medir y/o evaluar el grado de cumplimiento de sus objetivos de servicio al cliente.

Posee algún mecanismo que le permita conocer la posición de la empresa respecto a la competencia en lo que se refiere a servicio al cliente.

Efectúa encuestas o reuniones periódicas con sus clientes con el fin de conocer que es lo que realmente desean en la prestación del servicio.

En caso negativo, considera conveniente realizarlas.

Si las considera convenientes, considera que debe realizar la primera este año.

Para usted que es lo que un cliente considera más importante de un servicio de intermediación aduanera. Y porque?

Que importancia tiene una SIA en una operación logística de importación y/o exportación?

Cuales son los beneficios para el cliente?

Cual es el tiempo que demora la realización de una importación, una vez recibido por parte del cliente toda la documentación y fondos necesarios?.

Cual es el tiempo que demora la realización de una exportación, una vez recibido por parte del cliente toda la documentación y fondos necesarios?

Cual es la tarifa porcentual sobre el CIF de intermediación establecida para una importación.

Cual es la tarifa mínima en pesos.

Cual es la tarifa porcentual de intermediación establecida para una exportación

Cual es la tarifa mínima en pesos

Que aspectos se tiene en cuenta para fijar una tarifa de intermediación a un cliente.

Quien fija las tarifas de intermediación.

5.- el sistema de información.

Que tecnologías de información y aplicaciones informáticas se utilizan en su empresa en la prestación del servicio de intermediación aduanera.

Intercambio electrónico de documentos (EDI)

Lectores de código de barras

Comunicación global (Internet)

Sistema de comunicación con clientes, proveedores, y demás (extranet)

Sistema de comunicación entre departamentos (Intranet)

Aplicaciones informáticas para elaborar declaraciones de importación y exportación.

Sistema de comunicación con la DIAN importación (SIDUNEA)

Sistema de comunicación con la DIAN exportación (SYGA)

Cuantos PC posee la empresa

Cuantos portátiles

6. Certificaciones y agremiaciones

Posee esta empresa certificación:

ISO 9000

ISO 14000

ICONTEC

BASC

OTRAS CUALES:

Esta afiliado a alguna organización relacionada con su actividad? _____

cual _____

ANEXO # 3 FORMULA

$$n = \frac{[N*(p * q)]}{[(N - 1) * B^2 / Z^2] + [p * q]}$$

N: Tamaño de la muestra (48)

N: Población (97)

P: Probabilidad de éxito (0.5)

Q: Probabilidad de fracaso (0.5)

B: Margen de error permisible (0.1)

Z: Valor asociado al nivel de confianza (1.96)

NC: Nivel de confianza 95%

ANEXO # 4

MATRIZ COMPARATIVA DE TARIFAS Y NIVELES DE TIEMPO EN LA PRESTACION DE SERVICIOS

Nombre de la empresa	BSP SIA	CARLOS E CAMPUSANO	GRANANDINA	EUROAMERICANA DE ADUANAS	F.H.M SIA
¿ Cual es el tiempo de demora de una importacion (dias)	3	3	2	3	3
¿ Cual es el tiempo de demora de una exportación (dias)	2	3	2	2	3
Tarifa porcentual importación	0,20	1,50	0,50	0,30	0,35
Tarifa minima en pesos impo	150.000,00	200.000,00	150.000,00	150.000,00	260.000,00
Tarifa porcentual exportación	0,20	1,50	0,50	0,30	0,35
Tarifa minima en pesos expo	250.000,00	200.000,00	150.000,00	150.000,00	300.000,00

MATRZ COMPARTIVA DE TARIFAS Y NIVELES DE TIEMPO DE PRESTACION DE SERVICIOS DENTRO DE LA CADENA LOGISTICA

KN COLOMBIA ADUANAS SIA	ADUANERA MUNDIAL	ROLI ADUANAL	ASCOINTER	EXPOMAVIS
3	2	3	3	5
2	2	3	2	2
0,30	1,50	0,35	0,40	1,50
120.000,00	150.000,00	180.000,00	120.000,00	200.000,00
0,30	1,50	0,35	0,40	1,50
120.000,00	150.000,00	180.000,00	120.000,00	200.000,00

MATRZ COMPARTIVA DE TARIFAS Y NIVELES DE TIEMPO DE PRESTACION DE SERVICIOS DENTRO DE LA CADENA LLOGISTICA

UTIADUCOL	CODELMAR	ADUANIMEX	MAR Y AIRE INTERNAL.	ADUACARGA
3	5	8	3	2
1	3	4	2	1
0,40	0,30	0,50	0,30	0,40
190.000,00	180.000,00	190.000,00	180.000,00	120.000,00
0,30	0,30	0,50	0,30	0,40
200.000,00	180.000,00	190.000,00	180.000,00	180.000,00

MATRZ COMPARTIVA DE TARIFAS Y NIVELES DE TIEMPO DE PRESTACION DE SERVICIOS DENTRO DE LA CADENA LLOGISTICA

SIACO	INTER STAFF	VALLEY CUSTOMS	ADUANERA COLOMBIANA	AGECOLDEX
4	4	1,5	3	3
1	1,5	1,5	2	2
0,35	1,50	0,40	0,50	0,35
200.000,00	200.000,00	250.000,00	150.000,00	150.000,00
0,35	1,50	0,40	0,30	0,35
170.000,00	200.000,00	250.000,00	150.000,00	150.000,00

MATRZ COMPARTIVA DE TARIFAS Y NIVELES DE TIEMPO DE PRESTACION DE SERVICIOS DENTRO DE LA CADENA LLOGISTICA

SIA DANZAS AEI	ADUANERA GRANCOLOMBIANA	AEROMARITIMOS DE COLOMBIA	CEA LTDA	PROFESIONAL LTDA
3	3	3	3	3
2	2	2	2	2
0,30	0,40	0,50	0,40	0,40
180.000,00	150.000,00	500.000,00	180.000,00	150.000,00
0,30	0,40	0,30	0,40	0,40
180.000,00	150.000,00	100.000,00	180.000,00	150.000,00

MATRZ COMPARTIVA DE TARIFAS Y NIVELES DE TIEMPO DE PRESTACION DE SERVICIOS DENTRO DE LA CADENA LOGISTICA

GUIVECOMEX	AGENCIA DE ADUANAS SAETA	ADUANAS OVIC	CONTINENTAL DE ADUANA	INTERADUCOL LTDA
3	3	3	3	3
2	2	2	2	2
0,30	0,40	0,40	0,40	0,30
180.000,00	150.000,00	180.000,00	200.000,00	150.000,00
0,30	0,40	0,40	0,40	0,30
180.000,00	150.000,00	180.000,00	200.000,00	150.000,00

MATRZ COMPARTIVA DE TARIFAS Y NIVELES DE TIEMPO DE PRESTACION DE SERVICIOS DENTRO DE LA CADENA LOGISTICA

SUDECO DE COLOMBIA	MOU KARSEL ARANGUEN	ADUANAS GAMA	REPECEV S.A.	HUBEMAR
4	4	2	3	3
2	2,5	1	1	4
0,50	0,30	0,50	0,25	0,30
160.000,00	220.000,00	180.000,00	200.000,00	150.000,00
0,50	0,30	0,45	0,20	0,30
150.000,00	220.000,00	180.000,00	200.000,00	170.000,00

MATRIZ COMPARATIVA DE TARIFAS Y NIVELES DE TIEMPO

ADUANAS AVIA	ALMAVIVA S.A.	BENLIZ
2,5	3	4
4	3	4
0,30	0,35	0,30
150.000,00	200.000,00	200.000,00
0,30	0,35	0,30
175.000,00	200.000,00	200.000,00