

**MEMORANDO N°**

**PARA:** DIRECCIONES SECCIONALES DE ADUANAS, DIRECCIONES SECCIONALES DE IMPUESTOS Y ADUANAS, DIRECCIONES SECCIONALES DELEGADAS DE IMPUESTOS Y ADUANAS

**DE:** SUBDIRECTORA DE OPERACIÓN ADUANERA (A)

**FECHA:** 30 DE DICIEMBRE DE 2025

**ASUNTO:** LINEAMIENTOS PARA ATENDER CONTINGENCIAS FRENTE A LA INDISPONIBILIDAD PARCIAL DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS ADUANEROS

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 27 del Decreto 1165 de 2019, resulta necesario impartir los siguientes lineamientos cuando el servicio informático aduanero se encuentra en funcionalidad, pero con intermitencia, y se declare la medida de contingencia en los mismos, hasta que estos se restablezcan:

**TIPO DE CONTINGENCIA DECLARADA**

Si la declaratoria de contingencia se produce por intermitencia en los servicios informáticos electrónicos, la misma aplicará únicamente para aquellos usuarios que experimenten dificultades para realizar sus trámites en los sistemas informáticos aduaneros.

**NORMATIVIDAD**

La legislación aduanera vigente, esto es Decreto 1165 de 2019 y Resolución 046 de 2019 establecen las medidas a tener en cuenta frente a las declaratoria de contingencia así:

**ARTÍCULO 27 DECRETO 1165 DE 2019**

*"ARTÍCULO 27. CONTINGENCIA DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS ELECTRÓNICOS. Se tomarán como casos de contingencia los derivados de fallas en los Servicios Informáticos Electrónicos, demostradas conforme lo establezca la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). En estos casos, la administración aduanera declarará la contingencia y autorizará el trámite a través de un mecanismo diferente o en forma manual, mediante la presentación de documentos físicos, sin perjuicio de la obligación de incluir tal actuación en los Servicios Informáticos Electrónicos, una vez se restablezca el servicio, de acuerdo a lo que determine la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)(...)".*

**ARTÍCULO 2 RESOLUCIÓN 046 DE 2019**

*"ARTÍCULO 2o. FALLAS EN LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS ELECTRÓNICOS. En cumplimiento del artículo 27 del Decreto número 1165 del 2 de julio de 2019, cuando los usuarios aduaneros no puedan cumplir una obligación o trámite establecido en la normatividad aduanera a través de los servicios informáticos electrónicos, deben reportar el hecho a través de los canales institucionales que disponga la entidad, anexando las imágenes de las pantallas del error y la explicación del problema, en el formato dispuesto para tal fin en la página web de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Cada uno de los usuarios aduaneros recibirá un número de registro de su reporte que incluye la fecha y hora del mismo, en el momento en que se surta el reporte(...)".*

**ARTÍCULO 202 RESOLUCIÓN 046 DE 2019**

*"ARTÍCULO 202. CONTINGENCIA EN CARGA. De conformidad con lo previsto en el artículo 27 del Decreto número 1165 del 2 de julio de 2019, en casos de contingencia, cuando se presenten fallas en el funcionamiento de los servicios informáticos electrónicos que impidan iniciar, continuar o culminar algunos de los procedimientos correspondientes a las operaciones de recepción del medio de transporte, entrega de documentos de viaje, descargue, traslado y recepción de mercancías, se realizarán ante la Dirección Seccional de Aduanas o de Impuestos y Aduanas con jurisdicción en el lugar por donde ingresó la mercancía al territorio aduanero nacional(...)"*

Continuación del Memorando por medio del cual se imparten lineamientos frente a la declaratoria de contingencia de los Servicios Informáticos Electrónicos en materia aduanera.

#### ARTÍCULO 365 DE LA RESOLUCIÓN 046 DE 2019

*"ARTÍCULO 365. CONTINGENCIA EN EXPORTACIONES. En aplicación de lo establecido en el artículo 27 del Decreto 1165 del 2 de julio de 2019, en casos de contingencia los procedimientos correspondientes a las operaciones de exportación de mercancías (...)"*

#### ARTÍCULO 526-6 DE LA RESOLUCIÓN 046 DE 2019

*"ARTÍCULO 526-6. TRÁMITE EXCEPCIONAL. Cuando al usuario aduanero se le presenten fallas en el servicio informático electrónico, originadas por causas propias del sistema dispuesto por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en la realización de una operación o trámite aduanero, deberá reportar este hecho en la forma establecida en el inciso primero del artículo 2 de la presente resolución.*

*Una vez reportada la falla, el Usuario Operador autorizará la salida de las mercancías con el diligenciamiento del Formulario de Movimiento de Mercancía de Salida y el Certificado de Integración. Solucionada la falla, el Usuario Industrial o el Importador deberá presentar el Formulario número 500 Especial a más tardar el día siguiente en que se haya restablecido el sistema, incorporando la totalidad de los Formularios de Movimiento de Mercancías de Salida que se hayan presentado durante este período (...)"*

#### CONSIDERACIONES

Por lo anterior, frente a una contingencia producida por intermitencia en los servicios informáticos electrónicos, se deberá dar cumplimiento a la normatividad aduanera, solicitando a los usuarios aduaneros que manifiestan fallas en el sistema que imposibilitan continuar con sus trámites, el debido reporte del hecho a través de los canales institucionales que dispone la Entidad, anexando las imágenes de las pantallas del error y la explicación del problema. En estos casos, cada uno de los usuarios aduaneros recibirá un número de registro de su reporte que incluye la fecha y hora de este, en el momento en que se surta el reporte.

Una vez efectuado el reporte, el funcionario de la Dirección Seccional, con competencia para autorizar el respectivo trámite aduanero, deberá solicitar al usuario aduanero, los documentos indicados anteriormente para analizarlos y en caso de ser procedente, autorizar el mismo de manera manual, dejando dichos registros como soporte de la actuación.

Es importante, tener en cuenta que la declaratoria de contingencia y la autorización de trámite manual, amparará únicamente el trámite particular, y los subsiguientes que dependan directamente de este.

En caso de requerirse varios trámites aduaneros, se deberá solicitar la autorización de trámite manual por cada uno de ellos.

#### NUMERACIÓN TRÁMITES MANUALES

Se deberá dar aplicación al Memorando 221 del 14 de diciembre de 2022 y al Memorando 105 del 08 de agosto de 2023.

#### RESPONSABILIDAD DE LAS DIRECCIONES SECCIONALES

Será responsabilidad de los Directores Seccionales, jefes de División y jefe de Grupos o quien haga sus veces, garantizar la prestación del servicio, fortaleciendo aquellas áreas que requieren la autorización de los diferentes trámites manuales y de atención al usuario aduanero, a fin de evitar el menor impacto en el desarrollo de las operaciones de comercio exterior, sin perjuicio de los controles pertinentes que se deban realizar y minimizando el riesgo de vencimientos de términos en los diferentes regímenes.

  
Gloria Liliana Peluffo Mataillana  
Subdirectora de Operación Aduanera (A)

Proyectó: Nelly Viviana Polo Mora 