

TRÁMITES POR CONTINGENCIA INCONVENIENTES TÉCNOLÓGICOS

1. OBJETIVO

Establecer el proceso y definir la herramienta por medio del cual, el usuario – exportador, puede realizar los trámites de radicación de exportaciones, declaración de cesiones y de compensaciones, en caso de existir fallas de servicio en el módulo de trámites operativos online.

2. CONTINGENCIA

Inconvenientes tecnológicos presentados en el módulo de tramites operativos online del FEPCACAO, que impidan su normal funcionamiento.

Es de precisar que la contingencia puede ser decretada por la secretaría técnica del FEP y por el usuario – exportador, este último, solo si, la falla es del servidor del módulo, por lo tanto, no se considerará contingencia, si los inconvenientes tecnológicos presentados son a causa de fallas de los sistemas (hardware y software) del usuario exportador.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DE DE USO

Antes de decretar contingencia de servicio, asegúrese de cumplir con lo siguiente:

- a. La conexión a internet no puede ser inestable, es decir, debe ser ininterrumpida. Ejemplo: No realice este proceso desde un celular y desde una zona remota donde la conexión se cae fácilmente.
- b. Los navegadores de internet recomendados para el uso del módulo web son: Google Chrome (versión 92 y superior), Safari para Mac (versión 14 y superior), Microsoft Edge (versión 100 y superior), Firefox (versión 91 y superior).
- c. Preferible usar computadores con un procesador de mínimo 8gb de memoria RAM.

4. HERRAMIENTAS Y MEDIOS

- a) Formatos de “*Radicación de Exportaciones*” y de “*Declaración para el pago de Cesión o cobro de Compensación*”, los cuales puede descargar en el siguiente enlace <https://www.fepcacao.com.co/formatos>.
- b) Evidencia de la falla, la cual puede ser pantallazos u otros. La evidencia aportada deberá permitir evidenciar la fecha y hora del inconveniente presentado.
- c) Documentos adjuntos requeridos para cada trámite.
- d) En caso de contingencia el medio por el cual se realizará los trámites de radicación de exportaciones y declaraciones de cesiones o compensaciones es el correo electrónico, a los dominios:
 - ✓ secretaria.fepcacao@fedecacao.com.co;
 - ramiro.herrera@fedecacao.com.co y auxiliar.fepcacao@fedecacao.com.co

5. PROCESO

Para cada trámite, es importante aportar la evidencia del inconveniente presentado, adjuntándola al correo electrónico con el cual se va a realizar cada proceso, sin evidencia, no se aceptará por parte de la secretaría técnica, la información remitida.

- a. **Radicación de Exportaciones:** Las operaciones de exportación que realice deberán ser informadas al FEPCACAO diligenciando el formato de radicación de exportaciones, junto con la evidencia de la falla presentada y la Declaración de Exportación DEX debidamente presentada ante la DIAN, dentro de los veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de autorización de embarque.
- b. **Trámite de Declaración y Pago de Cesiones de Estabilización:** Para las operaciones de estabilización a que haya lugar al pago de cesiones, el Productor, Vendedor o Exportador deberá:
 - Tener en cuenta la fecha de retención para las operaciones sujetas de estabilización, la cual será a partir del día 20 de cada mes.
 - Declarar y pagar las cesiones de estabilización que haya lugar, dentro del plazo ordinario para el pago de las cesiones - “(60) días calendario siguientes, contados a partir del día en que se efectúe

la retención”-, en la cuenta bancaria a nombre de FEDECACAO-FEPCACAO.

- La declaración del pago de las cesiones de estabilización se realizará a través del formato de “Declaración para el pago de cesiones”, el cual deberá ser firmado por el representante legal y el revisor fiscal o contador del agente retenedor y hacerla llegar a la Secretaría Técnica del FEPCACAO por correo electrónico junto con el comprobante de consignación y la evidencia de la falla presentada en el módulo de trámites operativos online.
- Recuerde que, si el pago de las cesiones no se realiza dentro del plazo establecido de los 60 días, deberá liquidar y pagar intereses moratorios a la tasa establecida para el impuesto de renta y complementarios vigente a la fecha en que incurra la mora.

c. Trámite de Declaración y Cobro de compensaciones de Estabilización: Para las operaciones de estabilización que haya lugar al cobro de compensaciones por parte del Productor, Vendedor o Exportador, este, deberá solicitar por correo electrónico iniciar el respectivo adjuntando los siguientes documentos:

- Evidencia de la falla presentada en el módulo de trámites operativos online.
- Solicitud formal del representante legal de la compañía exportadora, donde cobre la compensación al FEPCACAO.
- Formato diligenciado de “Declaración para el Cobro de Compensaciones de Estabilización”.
- Factura con el cumplimiento de los requisitos legales, a nombre de FEDECACAO – FEPCACAO, por el valor de la compensación de estabilización.
- Copia de la Factura de Venta del Cacao exportado.
- Certificación Bancaria, donde conste el número de la cuenta actual y titular de la misma, con número de identificación (Nit., o C.C. o C.E., etc.) para el traslado electrónico de los recursos.
- Certificado que acredite el cumplimiento en el pago de los aportes a seguridad social y aportes parafiscales de sus trabajadores por

parte del exportador, expedido por el revisor fiscal y/o contador, anexando copia de la tarjeta profesional.

- El exportador deberá estar al día con la cuota de fomento cacaotero con el Fondo Nacional del Cacao Administrado por FEDECACAO, esta verificación se realizará mediante trámite interno entre FEPCACAO y Fondo Nacional del Cacao.
- Comunicación de la Comercializadora Internacional, donde conste que exporta a nombre de un tercero, beneficiario de las compensaciones (cuando aplique).

6. PARA TENER EN CUENTA

- Cumplir con los tiempos estipulados en el reglamento operativo del fondo para realizar cada trámite, por tal razón, se establece el presente proceso de trámites por contingencia, por lo tanto, la secretaría técnica tomará la fecha y hora de recepción de los correos para la radicación y validación de cada trámite.
- La fecha de retención o de corte para declarar y pagar las cesiones de estabilización, son los días 20 de cada mes, en relación a la franja liquidada del mes inmediatamente anterior.
- Los días 21 de cada mes, la secretaría técnica informará a través de correo electrónico, la aplicación de la metodología de estabilización sobre las operaciones de exportación informadas por los exportadores hasta el día 20 de cada mes.
- La información de los trámites de radicación de exportación, declaración de cesión y compensación que se realice por contingencia, será actualizada en el módulo online por parte de la secretaría técnica del FEPCACAO.
- Condiciones del navegador en el momento de realizar cada uno de los procesos operativos dentro del módulo de la página web del FEPCACAO.

Por último, para cualquier información puede comunicarse con el equipo de la secretaría técnica del FEPCACAO a través de la línea telefónica (601) 3273000 Ext. 107 y 126 o a través de los correos electrónicos secretaria.fepcacao@fedecacao.com.co; ramiro.herrera@fedecacao.com.co y auxiliar.fepcacao@fedecacao.com.co

VALOR DEL TRÁMITE: Sin Costo.

Última actualización febrero de 2026