

## RESOLUCIÓN 489 2022

(abril 29)

Diario Oficial No. 52.021 de 30 de abril de 2022

### DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Por la cual se dictan disposiciones para la operación de la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a los turistas extranjeros a través de una empresa operadora de pagos, se fijan los requisitos, condiciones y requerimientos técnicos para la autorización de esta empresa y se establecen las obligaciones que debe cumplir una vez autorizada.

#### Resumen de Notas de Vigencia

##### NOTAS DE VIGENCIA:

- Corregida la Resolución [502](#) de 2022, 'por la cual se corrigen los yerros de transcripción de la Resolución número [00489](#) del 29 de abril de 2022 “Por la cual se dictan disposiciones para la operación de la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros a través de una empresa operadora de pagos, se fijan los requisitos, condiciones y requerimientos técnicos para la autorización de esta empresa y se establecen las obligaciones que debe cumplir una vez autorizada', publicada en el Diario Oficial No. 52.039 de 19 de mayo de 2022.

#### EL DIRECTOR GENERAL DE UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN),

en uso de las facultades legales y, en especial, las dispuestas en el numeral 2 del artículo 8o del Decreto 1742 de 2021 <sic, 2020\*>, y

#### Notas de Vigencia

\* Año corregido por el artículo [1](#) de la Resolución [502](#) de 2022, 'por la cual se corrigen los yerros de transcripción de la Resolución número [00489](#) del 29 de abril de 2022 “Por la cual se dictan disposiciones para la operación de la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros a través de una empresa operadora de pagos, se fijan los requisitos, condiciones y requerimientos técnicos para la autorización de esta empresa y se establecen las obligaciones que debe cumplir una vez autorizada', publicada en el Diario Oficial No. 52.039 de 19 de mayo de 2022.

#### CONSIDERANDO:

Que con el fin de incentivar la industria del turismo se estableció en el inciso 1 del artículo [39](#) de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 14 de la Ley 1101 de 2006, el beneficio de la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), por compras de bienes gravados realizadas por los turistas extranjeros.

Que con el fin de fomentar la actividad turística en Colombia, se hizo necesario modificar las disposiciones que reglamentan la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA),, pagado en la adquisición de bienes gravados en el territorio nacional, por parte de los turistas extranjeros, por

consiguiente, el Gobierno nacional expidió el Decreto 1495 de 2021, “por medio del cual se sustituye el Capítulo 23 del Título 1 Parte 6 del Libro 1 del Decreto [1625](#) de 2016, Único Reglamentario en Materia Tributaria”.

Que las modificaciones buscan la simplificación de trámites y la ampliación de la cobertura del beneficio de la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a la generalidad de los bienes gravados con este tributo, dirigido a los turistas extranjeros, para lo cual es necesario establecer un trámite ágil y eficaz, reduciendo el término para su reconocimiento y pago.

Que en el inciso segundo del artículo [1.6.1.23.6](#) del Decreto 1625 de 2016, Único Reglamentario en Materia Tributaria, se establece: “La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), podrá efectuar la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a los turistas extranjeros a través de empresas operadoras de pagos, previa resolución expedida por la DIAN, y conforme con lo previsto en los convenios que se suscriban para el efecto”.

Que el inciso tercero del artículo [1.6.1.23.6](#) del Decreto 1625 de 2016, Único Reglamentario en Materia Tributaria estableció que “(...) el turista deberá autorizar a la empresa operadora para que descuenta del valor a devolver los costos de intermediación que comprenden principalmente: los gastos de intermediación financiera y operativa.” Por lo anterior, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), no deberá pagar ningún costo a la empresa operadora.

Que el artículo 3o del Decreto 1495 de 2021 estableció que “...La devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), de que trata el Capítulo 23 del Título 1 Parte 6 del Libro 1 del Decreto [1625](#) de 2016, Único Reglamentario en Materia Tributaria, a través de la empresa operadora de pagos se realizará en forma gradual a partir de los dos (2) meses siguientes a la fecha de iniciación del convenio.”

Que para garantizar la prestación del servicio de devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros de manera oportuna, confiable y eficiente, en condiciones que contribuyan a la economía nacional y a la competitividad internacional, es necesario definir requisitos técnicos, tecnológicos, de procedimiento y de servicio, que permitan estar a la vanguardia de los estándares internacionales.

Que atendiendo a las características técnicas y operativas de los servicios a ejecutar por parte de la empresa operadora se ha determinado que la operación inicial se realizará por medio de una sola empresa operadora de pago para todo el país; esta alternativa permite que los tiempos de implementación sean más breves y se genere una mejor experiencia para el turista por la homogeneidad del servicio brindado.

<Párrafo corregido por el artículo [2](#) de la Resolución 502 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Que por lo anterior se deben fijar los requisitos que debe cumplir la empresa operadora de pagos que prestará el servicio de atención integral de la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros, así como la forma de seleccionar a la empresa operadora de pago con la que la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) celebrará el convenio del que trata el artículo [1.6.1.23.6](#) del Decreto número 1625 de 2016.

Notas de Vigencia

- Párrafo corregido por el artículo [2](#) de la Resolución 502 de 2022, 'por la cual se corrigen los yerros de transcripción de la Resolución número [00489](#) del 29 de abril de 2022 “Por la cual se dictan disposiciones para la operación de la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros a través de una empresa operadora de pagos, se fijan los requisitos, condiciones y requerimientos técnicos para la autorización de esta empresa y se establecen las obligaciones que debe cumplir una vez autorizada', publicada en el Diario Oficial No. 52.039 de 19 de mayo de 2022.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 489 de 2022:

<INCISO> Que por lo anterior se deben fijar los requisitos que debe cumplir la empresa operadora de pagos que prestará el servicio de atención integral de la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros, así como la forma de seleccionar a la empresa operadora de pago con la que la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) celebrará el convenio del que trata el artículo [1.6.1.23.7](#) del Decreto 1625 de 2016.

Que en cumplimiento de lo previsto en el artículo 3o del Decreto 2897 del 2010, se informó al Grupo de Trabajo de Abogacía de la Competencia de la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante Oficio número 100202208246 del 28 de febrero de 2022, acerca del proyecto de resolución, “por la cual se dictan disposiciones para la operación de la devolución del impuesto sobre las ventas -IVA a los turistas extranjeros a través de una Empresa Operadora de Pagos, se fijan los requisitos, condiciones y requerimientos técnicos para la autorización de esta empresa y se establecen las obligaciones que debe cumplir una vez autorizada”, con el propósito de que la Autoridad Nacional de Competencia se pronunciara en el sentido de su incidencia sobre la libre competencia en los mercados.

Que, de acuerdo con lo señalado en el artículo [7o](#) de la Ley 1340 de 2009, modificado por el artículo [146](#) de la Ley 1955 de 2019, el Superintendente Delegado para la Protección de la Competencia, de la Superintendencia de Industria y Comercio, rindió concepto previo de abogacía mediante comunicación con Radicación 22-041400 del 14 de marzo de 2022, en relación con el proyecto de Resolución, “por la cual se dictan disposiciones para la operación de la devolución del impuesto sobre las ventas -IVA a los turistas extranjeros a través de una Empresa Operadora de Pagos, se fijan los requisitos, condiciones y requerimientos técnicos para la autorización de esta empresa y se establecen las obligaciones que debe cumplir una vez autorizada”.

Que en atención a las recomendaciones del concepto de abogacía, se adelantaron las siguientes acciones:

- Se realizó estudio del sector a partir de la información recibida de empresas que estarían en capacidad de concurrir como empresa operadora de pagos. A partir del estudio del sector se ajustaron los indicadores financieros a fin de propender por la pluralidad de los interesados considerando la naturaleza del servicio a prestar.

- Se documentó la determinación de la cuantía de las garantías solicitadas a la Empresa Operadora de Pagos seleccionada, de acuerdo con la naturaleza del objeto a ejecutar, el valor potencial de los recursos a administrar y las obligaciones contenidas en el convenio.

- Se amplió el plazo para la presentación de la manifestación de interés.
- Se indicó que las manifestaciones de interés se deben presentar a través del medio electrónico que establezca la DIAN en la convocatoria.
- Se establecieron criterios decisivos en la selección de la empresa operadora de pagos.

Que posteriormente, mediante comunicación de Radicación 22-159445 del 27 de abril de 2022, la Coordinadora del Grupo de Trabajo de Abogacía de la Competencia, de la Superintendencia de Industria y Comercio, indicó que "... el regulador acogió en su totalidad las recomendaciones fórmula das en el concepto de abogacía de la competencia en mención ..."

Que en cumplimiento de los artículos [3o](#) y [8o](#) de la Ley 1437 de 2011 y de lo dispuesto por el Decreto Único [1081](#) de 2015, modificado por los Decretos 270 de 2017 y [1273](#) de 2020, el proyecto de decreto fue publicado en la página web de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN),

RESUELVE:

## CAPÍTULO I.

### DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1o. OBJETO. La presente resolución tiene como objeto establecer los parámetros para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a los turistas extranjeros, por la compra de bienes gravados con el Impuesto sobre las Ventas - IVA en el territorio nacional, a través de una empresa operadora de pagos, siempre que tales bienes estén destinados a ser utilizados o consumidos en el exterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo [39](#) de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 14 de la Ley 1101 de 2006.



ARTÍCULO 2o. Definición de empresa operadora de pagos Se entiende por Empresa Operadora de Pagos, la persona jurídica de naturaleza societaria nacional o extranjera autorizada mediante resolución por la Unidad Administrativa Especial - Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), para prestar el servicio integral para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a los turistas extranjeros, previa la suscripción del convenio del que trata el artículo [1.6.1.23.6](#) del Decreto 1625 de 2016.



ARTÍCULO 3o. SERVICIO INTEGRAL PARA LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS – IVA A LOS TURISTAS EXTRANJEROS, A TRAVÉS DE UNA EMPRESA OPERADORA DE PAGOS. El servicio integral, a través de una empresa operadora de pagos, para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a los turistas extranjeros por la compra de bienes gravados en el territorio nacional, comprende:

- i) El recibo y trámite de la solicitud de devolución del Impuesto sobre las Ventas a turistas extranjeros de conformidad con los requisitos establecidos en la normatividad vigente.
- ii) El abono en cuenta de la devolución al turista extranjero, previa expedición de la resolución por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Esta devolución puede realizarse, bajo su cuenta y riesgo, por la empresa operadora de pagos antes de que se expida la resolución de autorización de la devolución.

iii) La inscripción de los establecimientos de comercio en el sistema de devolución de IVA a turistas extranjeros.

iv) La difusión a nivel local e internacional del sistema de devolución de IVA a turistas extranjeros en Colombia junto con los beneficios que representa tanto para el comercio como para el viajero.

Este servicio integral debe estar estructurado por parte de la empresa operadora de pagos en: el sistema informático (software), la infraestructura (hardware), los servicios de datos y todos los elementos y adecuaciones requeridos para la atención al turista extranjero en el trámite de la devolución. Adicionalmente incluye el mantenimiento preventivo y correctivo de todos los componentes que forman parte del servicio brindado.

## CAPÍTULO II.

### CONDICIONES PARA LOS ACTORES DEL SISTEMA DE DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS -IVA A TURISTAS EXTRANJEROS POR MEDIO DE UNA EMPRESA OPERADORA DE PAGOS.



ARTÍCULO 4o. ACTORES DEL SISTEMA DE DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS (IVA), A TURISTAS EXTRANJEROS POR MEDIO DE UNA EMPRESA OPERADORA DE PAGOS. Son actores del sistema de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros por medio de una empresa operadora de pagos, los siguientes:

1. Empresa operadora de Pagos autorizada por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros.
2. Comercios habilitados.
3. Turistas Extranjeros.



ARTÍCULO 5o. CONDICIONES PARA LA EMPRESA OPERADORA DE PAGOS PARA LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS (IVA), A TURISTAS EXTRANJEROS. La empresa operadora de pagos para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros debe cumplir con las siguientes condiciones:

1. Cumplir con todos los requisitos y obligaciones que le impone su calidad de acuerdo con la presente Resolución.
2. Disponer del sistema e infraestructura tecnológica necesarios para prestar el servicio.
3. <Numeral corregido por el artículo [3](#) de la Resolución 502 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Contar con la autorización como empresa operadora de pagos para la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a turistas extranjeros, mediante acto administrativo expedido por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y haber suscrito el convenio del que trata el artículo [1.6.1.23.6](#). del Decreto número 1625 de 2016.

- Numeral corregido por el artículo [3](#) de la Resolución 502 de 2022, 'por la cual se corrigen los yerros de transcripción de la Resolución número [00489](#) del 29 de abril de 2022 “Por la cual se dictan disposiciones para la operación de la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros a través de una empresa operadora de pagos, se fijan los requisitos, condiciones y requerimientos técnicos para la autorización de esta empresa y se establecen las obligaciones que debe cumplir una vez autorizada', publicada en el Diario Oficial No. 52.039 de 19 de mayo de 2022.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 489 de 2022:

3. Contar con la autorización como empresa operadora de pagos para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros, mediante acto administrativo expedido por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) y haber suscrito el convenio del que trata el artículo [1.6.1.23.7](#) del Decreto 1625 de 2016.



ARTÍCULO 6o. CONDICIONES PARA COMERCIOS HABILITADOS. Los comercios habilitados deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Estar inscritos en el Registro Único Tributario -RUT. En este registro deben aparecer las responsabilidades del Impuesto sobre las Ventas (IVA), y la de facturador electrónico.
2. Tener vigente una resolución de numeración de factura electrónica con la numeración debidamente habilitada.
3. Disponer del sistema para facturar electrónicamente.
4. Expedir factura de venta electrónica, en los términos señalados en la normatividad vigente sobre la materia.



ARTÍCULO 7o. CONDICIONES PARA TURISTAS EXTRANJEROS. Los turistas extranjeros deben cumplir con las siguientes condiciones:

1. Contar con el estatus migratorio de turista extranjero otorgado por Migración Colombia. Los nacionales colombianos que ostenten doble nacionalidad no se consideran turistas extranjeros y, por ende, no tienen derecho a la devolución del Impuesto sobre las Ventas prevista en este decreto.
2. Cumplir los requisitos de la solicitud de devolución señalados en el artículo [1.6.1.23.5](#) del Decreto 1625 de 2016, Único Reglamentario en Materia Tributaria.

#### CAPÍTULO III.

#### REQUISITOS TÉCNICOS QUE DEBE CUMPLIR LA EMPRESA OPERADORA DE PAGOS.



ARTÍCULO 8o. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA. La Empresa Operadora de Pagos debe disponer de la infraestructura tecnológica que le permita al usuario (turista extranjero)

presentar y formalizar su solicitud de devolución en forma electrónica, incluyendo toda la información requerida por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), tales como datos de identificación personal (número de pasaporte), los números que por seguridad sean visibles de la tarjeta débito o crédito emitida en el exterior para abono en cuenta de la devolución aprobada, y los datos que permitan la identificación de las facturas electrónicas sobre las cuales se solicita la devolución. La Subdirección de Devoluciones de la Dirección de Gestión de Impuestos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), o quien haga sus veces, podrá establecer datos adicionales en el trámite de devolución del que trata la presente resolución.

La infraestructura tecnológica con la que debe contar la empresa operadora de pagos autorizado debe cumplir con las especificaciones que soporten el procesamiento y almacenamiento de datos, por lo tanto, serán verificables a fin de obtener en cualquier momento por la Dirección de Impuestos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), los siguientes elementos necesarios para la prestación del servicio:

1. Plataforma de hardware y software
2. Conectividad a internet
3. Capacidad de Backup
4. Capacidad de almacenamiento
5. Software licenciado
6. Servicio de arquitectura de los servidores
7. Memoria RAM
8. Sistema operativo
9. Servidor de base de datos



ARTÍCULO 9o. SISTEMA INFORMÁTICO. La Empresa operadora de pagos debe disponer de un sistema informático para la devolución de IVA, a turistas extranjeros de la empresa operadora de pagos, el cual debe permitir la interoperabilidad con el sistema informático de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para que la información registrada por parte del usuario (turista extranjero) sea analizada para efectos de sustanciar debida y oportunamente la solicitud de devolución.

La interoperabilidad debe estar desarrollada a más tardar al mes siguiente de la fecha de suscripción del convenio con la empresa operadora de pagos autorizada.

El sistema informático que la empresa operadora de pago pondrá a disposición de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), deberá prestar los siguientes servicios:

1. Capturar de manera automática la información detallada de las ventas realizadas por los establecimientos de comercio autorizados.
2. Contar con un flujo de información en línea desde los establecimientos de comercio a la

empresa operadora de pagos.

3. Validar los documentos de la solicitud de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a los turistas extranjeros.

4. Garantizar un flujo de información en línea desde la empresa operadora de pagos hacia la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) conforme con las especificaciones técnicas establecidas por la entidad, las cuales se encuentran detalladas en el Anexo Técnico que hace parte de la presente resolución. El Anexo Técnico podrá ser modificado cuando la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) así lo requiera.

5. Permitir la generación automática de reportes por parte de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN): diarios, mensuales, por transacción, por establecimiento, por monto, tipo de producto, perfil del usuario y/o demás parámetros que se definan. La Subdirección de Devoluciones de la Dirección de Impuestos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), o quien haga sus veces, podrá establecer datos adicionales en el trámite de devolución de que trata la presente resolución.

6. Contar con mecanismos de control de las operaciones realizadas.

7. Registrar la fecha de la compra del producto en el comercio autorizado y la cantidad de veces que cada turista extranjero utiliza el beneficio de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA). Las devoluciones se controlarán en forma acumulativa por comercio y por mes.

8. Cumplir con los requisitos de seguridad y confidencialidad establecidos por la Oficina de Seguridad de la Información de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), posibilitando la realización de controles en cualquier instancia del proceso.

9. Mantener sincronizado todo el procesamiento de la información del trámite de devolución del impuesto a las ventas -IVA a los turistas extranjeros, de manera que la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), pueda consultar la información en tiempo real desde el momento de la compra por parte del turista extranjero.

10. Realizar todas las validaciones previas a la emisión de la solicitud de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), entre los cuales se encuentran:

- a) Que el comercio sea responsable del Impuesto sobre las Ventas (IVA).
- b) Que el monto de la compra se encuentra dentro de los límites establecidos en la normatividad vigente.
- c) Que la categoría de los bienes adquiridos por el turista extranjero se encuentre dentro de los que incluye la normativa vigente.
- d) Que el turista extranjero sea elegible para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA).
- e) Que los importes del Impuesto sobre las Ventas - IVA y de la devolución estén acordes con la normatividad vigente.

11. Establecer automáticamente la fecha de emisión de la solicitud de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros.



ARTÍCULO 10. ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), podrá, cada año, actualizar la infraestructura tecnológica y las capacidades del sistema informático en aras de garantizar el uso de tecnologías de vanguardia, que deberán ajustar las empresas operadoras de pagos autorizadas.

#### CAPÍTULO IV.

#### REQUISITOS JURÍDICOS, FINANCIEROS Y DE EXPERIENCIA QUE DEBE CUMPLIR LA EMPRESA OPERADORA DE PAGOS.



ARTÍCULO 11. REQUISITOS RELATIVOS A LA CAPACIDAD JURÍDICA. Podrá ser empresa operadora de pagos para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros, la persona jurídica de naturaleza societaria bajo cualquiera de los tipos societarios establecidos en el Código de Comercio, de forma individual o que actúen como integrantes de consorcio o unión temporal. La persona jurídica o todos los integrantes del consorcio o la unión temporal deben demostrar:

1. La posibilidad de adelantar actividades de empresa operadora de pagos para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros en el marco de su objeto social.

2. <Numeral corregido por el artículo [4](#) de la Resolución 502 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Las facultades de su representante legal para suscribir el convenio del que trata el artículo [1.6.1.23.6](#). del Decreto número 1625 de 2016. En caso de que tenga alguna limitación en sus facultades de acuerdo con los estatutos, y la autorización del órgano social competente cuando esto es necesario de acuerdo con sus estatutos sociales.

#### Notas de Vigencia

- Numeral corregido por el artículo [4](#) de la Resolución 502 de 2022, 'por la cual se corrigen los yerros de transcripción de la Resolución número [00489](#) del 29 de abril de 2022 “Por la cual se dictan disposiciones para la operación de la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros a través de una empresa operadora de pagos, se fijan los requisitos, condiciones y requerimientos técnicos para la autorización de esta empresa y se establecen las obligaciones que debe cumplir una vez autorizada', publicada en el Diario Oficial No. 52.039 de 19 de mayo de 2022.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 489 de 2022:

2. Las facultades de su representante legal para suscribir el convenio del que trata el artículo [1.6.1.23.7](#) del Decreto 1625 de 2016. En caso de que tenga alguna limitación en sus facultades de acuerdo con los estatutos, y la autorización del órgano social competente cuando esto es necesario de acuerdo con sus estatutos sociales.

3. <Numeral corregido por el artículo [4](#) de la Resolución 502 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> La ausencia de inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones de la persona

jurídica y sus administradores derivadas de la ley para la suscripción del convenio del que trata el artículo [1.6.1.23.6](#) del Decreto número 1625 de 2016”.

#### Notas de Vigencia

- Numeral corregido por el artículo [4](#) de la Resolución 502 de 2022, 'por la cual se corrigen los yerros de transcripción de la Resolución número [00489](#) del 29 de abril de 2022 “Por la cual se dictan disposiciones para la operación de la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros a través de una empresa operadora de pagos, se fijan los requisitos, condiciones y requerimientos técnicos para la autorización de esta empresa y se establecen las obligaciones que debe cumplir una vez autorizada', publicada en el Diario Oficial No. 52.039 de 19 de mayo de 2022.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 489 de 2022:

3. La ausencia de inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones de la persona jurídica y sus administradores derivadas de la ley para la suscripción del convenio del que trata el artículo [1.6.1.23.7](#) del Decreto 1625 de 2016.



**ARTÍCULO 12. REQUISITOS RELATIVOS A LA CAPACIDAD FINANCIERA Y ORGANIZACIONAL.** La verificación de la capacidad financiera y organizacional será realizada por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), con fundamento en la información de los Estados Financieros requeridos en el numeral 3 del artículo 21 de la presente resolución, teniendo en cuenta el mejor año fiscal entre las vigencias 2021, o 2020, o 2019. Por «mejor año fiscal», se entenderá, el año que sea el más favorable para el proponente a fin de cumplir los requisitos habilitantes de capacidad financiera y organizacional.

La persona jurídica o el consorcio o la unión temporal que preste los servicios de empresa operadora de pagos para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), deberá contar con los siguientes indicadores:

##### 1. Capacidad financiera

Los indicadores de capacidad financiera buscan establecer unas condiciones mínimas que reflejan la salud financiera de la empresa operadora a través de su liquidez y endeudamiento. Estas condiciones muestran la aptitud de la empresa operadora para cumplir oportuna y cabalmente el objeto del convenio, así:

##### a) Índice de Liquidez

Determina la capacidad que tiene la empresa operadora para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. A mayor índice de liquidez, menor es la probabilidad de que el interesado incumpla sus obligaciones de corto plazo.

Se determina el Índice de Liquidez de dividir Activo Corriente entre Pasivo Corriente así:

$IL = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$

Para el caso de consorcios o uniones temporales el Índice de Liquidez se determina así:

$$IL = ((AC1x\% \text{participación}) + (AC2x\% \text{participación}) + (AC3x\% \text{participación}) + \dots) / ((PC1x\% \text{participación}) + (PC2x\% \text{participación}) + (PC3x\% \text{participación}) + \dots)$$

AC: Activo Corriente

PC: Pasivo Corriente

Una vez aplicada la fórmula anterior, la cifra resultante deberá ser mayor o igual a 0,96

#### b) Índice de Endeudamiento

Determina el grado de endeudamiento en la estructura de financiación (pasivos y patrimonio) de la empresa operadora. A mayor índice de endeudamiento, mayor es la posibilidad del interesado de no poder cumplir con sus pasivos.

Se determina el Índice de Endeudamiento de dividir Pasivo Total entre Activo Total así:

$$IE = \text{Pasivo Total} / \text{Activo Total}$$

Para el caso de consorcios o uniones temporales el Índice de Endeudamiento se determina así:

$$IE = ((PT1x\% \text{participación}) + (PT2x\% \text{participación}) + (PT3x\% \text{participación}) + \dots) / ((AT1x\% \text{participación}) + (AT2x\% \text{participación}) + (AT3x\% \text{participación}) + \dots)$$

PT= Pasivo Total

AT= Activo Total

Una vez aplicada la fórmula anterior, la cifra resultante deberá ser menor o igual a 1,25

#### c) Razón de Cobertura de Intereses

Refleja la capacidad de la empresa operadora de cumplir con sus obligaciones financieras. A mayor cobertura de intereses, menor es la probabilidad de que el interesado incumpla sus obligaciones financieras.

Se determina la Razón de Cobertura de Intereses de dividir Utilidad Operacional entre Gastos de Intereses así:

$$RCI = \text{Utilidad Operacional} / \text{Gastos de Intereses.}$$

Para el caso de consorcios o uniones temporales, la Razón de Cobertura de Intereses se determina así:

$$RCI = ((UO1x\% \text{participación}) + (UO2x\% \text{participación}) + (UO3x\% \text{participación}) + \dots) / ((GI1x\% \text{participación}) + (GI2x\% \text{participación}) + (GI3x\% \text{participación}) + \dots)$$

UO= Utilidad Operacional

GI= Gastos de Intereses

Una vez aplicada la fórmula anterior, la cifra resultante deberá ser mayor o igual a 2,00 Los interesados cuyos Gastos de Intereses sean cero (0), y, por lo tanto, el cálculo de la razón de

cobertura de intereses sea INDETERMINADA, cumplirán con el indicador de Razón de Cobertura de Intereses.

#### d) Razón de Efectivo

El efectivo es el activo con mayor grado de liquidez que tiene la empresa operadora. La razón de efectivo considera la relación entre la disposición inmediata de recursos y las obligaciones de corto plazo. Es recomendable su uso cuando la liquidez es un factor primordial para lograr con éxito el objeto del Proceso de Contratación.

Se determina la Razón de Efectivo de dividir Efectivo entre Pasivo Corriente así:

$$RE = \text{Efectivo} / \text{Pasivo Corriente}$$

Para el caso de consorcios o uniones temporales la Razón de Efectivo se determina así:

$$IL = \frac{((EF1x\% \text{participación}) + (EF2x\% \text{participación}) + (EF3x\% \text{participación}) + \dots)}{((PC1x\% \text{participación}) + (PC2x\% \text{participación}) + (PC3x\% \text{participación}) + \dots)}$$

EF: Efectivo

PC: Pasivo Corriente

Una vez aplicada la fórmula anterior, la cifra resultante deberá ser mayor o igual a 0,25

#### e) Concentración de Endeudamiento a Corto Plazo:

Mide la proporción de la deuda de la empresa operadora a corto plazo (menor a 1 año) sobre la totalidad de su deuda. Es recomendable incluir este indicador cuando existe un Riesgo asociado al no pago de la deuda de corto plazo, por lo cual un alto nivel de endeudamiento de corto plazo puede afectar la habilidad del interesado para cumplir con el objeto del convenio.

Se determina la Concentración de Endeudamiento a Corto Plazo de dividir Pasivo Corriente entre Pasivo Total así:

$$CECP = \text{Pasivo Corriente} / \text{Pasivo Total}$$

Para el caso de consorcios o uniones temporales el Índice de Endeudamiento se determina así:

$$CECP = \frac{((PC1x\% \text{participación}) + (PC2x\% \text{participación}) + (PC3x\% \text{participación}) + \dots)}{((PT1x\% \text{participación}) + (PT2x\% \text{participación}) + (PT3x\% \text{participación}) + \dots)}$$

PC= Pasivo Corriente

PT= Pasivo Total

Una vez aplicada la fórmula anterior, la cifra resultante deberá ser menor o igual a 0,40

Nota: Si la información presentada por el (los) interesado(s) no cumple con la totalidad de la Capacidad Financiera requerida, el (los) interesado(s) NO SERÁ(N) HABILITADO(S) en el proceso.

## 2. Capacidad Organizacional

#### a) Rentabilidad del Patrimonio

Determina la rentabilidad del patrimonio de la empresa operadora, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el patrimonio.

A mayor rentabilidad sobre el patrimonio, mayor es la rentabilidad de los accionistas y mejor la capacidad organizacional de la empresa operadora.

Se determina la Rentabilidad del Patrimonio de dividir Utilidad Operacional entre Patrimonio así:

$$RPAT = \text{Utilidad Operacional} / \text{Patrimonio}$$

Para el caso de consorcios o uniones temporales, la Rentabilidad del Patrimonio se determina así:

$$RPAT = ((UO1 \times \% \text{participación}) + (UO2 \times \% \text{participación}) + (UO3 \times \% \text{participación}) + \dots) / ((PAT1 \times \% \text{participación}) + (PAT2 \times \% \text{participación}) + (PAT3 \times \% \text{participación}) + \dots)$$

UO= Utilidad Operacional

PAT= Patrimonio

Una vez aplicada la fórmula anterior, la cifra resultante deberá ser mayor o igual a 0,60

#### b) Rentabilidad del Activo

Determina la rentabilidad de los activos de la empresa operadora, es decir, la capacidad de generación de utilidad operacional por cada peso invertido en el activo. A mayor rentabilidad sobre activos, mayor es la rentabilidad del negocio y mejor la capacidad organizacional del interesado. Este indicador debe ser siempre menor o igual que el de rentabilidad sobre patrimonio.

Se determina la Rentabilidad del Activo de dividir Utilidad Operacional entre Activo Total así:

$$RA = \text{Utilidad Operacional} / \text{Activo Total}$$

Para el caso de consorcios o uniones temporales, la Rentabilidad del Activo se determina así:

$$RA = ((UO1 \times \% \text{participación}) + (UO2 \times \% \text{participación}) + (UO3 \times \% \text{participación}) + \dots) / ((AT1 \times \% \text{participación}) + (AT2 \times \% \text{participación}) + (AT3 \times \% \text{participación}) + \dots)$$

UO= Utilidad Operacional

AT= Activo Total

Una vez aplicada la fórmula anterior, la cifra resultante deberá ser mayor o igual a 0,04.

Nota: Si la información presentada por el (los) interesados(s) no cumple con la totalidad de la Capacidad Organizacional requerida, el (los) interesados(s) NO SERÁ(N) HABILITADO(S) en el proceso.

ARTÍCULO 13. REQUISITOS RELATIVOS A LA EXPERIENCIA. La persona jurídica o el consorcio o la unión temporal que preste los servicios de empresa operadora de pagos para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), deberá acreditar el cumplimiento de la experiencia mínima de cinco (5) años relacionada con la actividad de prestación integral del servicio para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros en al menos dos (2) países. La experiencia debe ser adquirida en los últimos diez (10) años.

Para los interesados plurales, Consorcio o Unión Temporal, la experiencia corresponderá a la sumatoria de la experiencia de sus integrantes, de manera proporcional a los porcentajes de participación que expresamente se determinen en el documento de conformación; para la presentación de la propuesta dentro del presente proceso, la experiencia aportada debe ser la adquirida en los últimos diez (10) años.

Lo anterior quiere decir que, por ejemplo, si un consorcio o unión temporal (interesado), uno de sus integrantes participa con un 70% y el otro con un 30%, deberán aportar la proporción correspondiente.

ARTÍCULO 14. CALIFICACIÓN DE RIESGO. La persona jurídica o todos los miembros del consorcio o unión temporal deben contar con la calificación de riesgo favorable emitido por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Para efectos de la definición de riesgo, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), tendrá además de los criterios establecidos como reservados en la ley, los siguientes: I) No tener deudas en mora en materia aduanera, tributaria o cambiaria, a favor de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). II) No haber sido sancionado por devoluciones improcedentes durante los últimos tres años. III) No haber sido sancionado por infracciones graves o gravísimas ejecutoriadas, durante los últimos tres (3) años, calificadas como tales de acuerdo con la legislación vigente en el momento de la imposición de la sanción.

## CAPÍTULO V.

### OBLIGACIONES DE LA EMPRESA OPERADORA DE PAGOS.

ARTÍCULO 15. OBLIGACIONES DE LA EMPRESA OPERADORA DE PAGOS. <Inciso corregido por el artículo [5](#) de la Resolución 502 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> La empresa operadora de pagos autorizada por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), deberá cumplir con las siguientes obligaciones que estarán incorporadas en el convenio que se suscriba de conformidad con el artículo [1.6.1.23.6](#) del Decreto número 1625 de 2016:

Notas de Vigencia

- Inciso corregido por el artículo [5](#) de la Resolución 502 de 2022, 'por la cual se corrigen los yerros de transcripción de la Resolución número [00489](#) del 29 de abril de 2022 “Por la cual se dictan disposiciones para la operación de la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros a través de una empresa operadora de pagos, se fijan los requisitos, condiciones y requerimientos técnicos para la autorización de esta empresa y se establecen las obligaciones que debe cumplir una vez autorizada', publicada en el Diario Oficial No. 52.039 de 19 de mayo de 2022.

## Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 489 de 2022:

<INCISO> La empresa operadora de pagos autorizada por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), deberá cumplir con las siguientes obligaciones que estarán incorporadas en el convenio que se suscriba de conformidad con el artículo [1.6.1.23.7](#) del Decreto 1625 de 2016:

1. Prestar el servicio integral como empresa operadora de pago en todos los aeropuertos internacionales y puestos de control fronterizo, indicados por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Inicialmente los puntos donde deberá prestar el servicio son los siguientes:

PUNTO	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	CANTIDAD DE KIOSCOS	MÓDULOS DE ATENCIÓN PERSONAL	VALIDACIÓN MÓVIL	TERMINAL PC
AEREO   Aeropuerto Internacional El Dorado	Cundinamarca	Bogotá	4	1	1	1
AEREO - Aeropuerto Internacional José María Córdoba	Antioquia	Rionegro	4	0	1	1
AEREO - Aeropuerto Internacional Rafael Núñez	Bolívar	Cartagena	3	0	1	1
AEREO - Aeropuerto Internacional - Alfonso Bonilla Aragón	Valle del Cauca	Palmera	1	0	1	1
AEREO - Aeropuerto Internacional Eusebio Cortissoz	Atlántico	Barranquilla	1	0	1	1
AEREO - Aeropuerto Internacional Simón Bolívar	Magdalena	Santa María	1	0	1	1
AEREO - Aeropuerto Internacional - Almirante Padilla	Quajira	Richacha	1	0	1	1
AEREO - Aeropuerto Internacional Alfredo Vázquez Cobo	Aracunas	Leticia	1	0	1	1
AEREO - Aeropuerto Internacional Matecaña	Risaralda	Pescora	1	0	1	1
AEREO - Aeropuerto Internacional El Edén	Quindío	Armenia	1	0	1	1
AEREO - Aeropuerto Internacional - Gustavo Rojas Pinilla	San Andrés	San Andrés	1	0	1	1
AEREO - Aeropuerto Internacional - Palonegro	Santander	Lebrija	1	0	1	1
AEREO - Aeropuerto Internacional - Camilo Daza	Norte de Santander	Cúcuta	1	0	1	1
TERRESTRE - Puente Internacional La Unión	Santander	Puerto Santander	1	0	1	1
TERRESTRE - Puente Internacional La Unidad	Norte de Santander	Villa del Rosario	1	0	1	1
TERRESTRE - CENAF La puenta-Villa del Rosario, Puente Internacional Simón Bolívar	Norte de Santander	Cúcuta	1	0	1	1
TERRESTRE - Puente Internacional Rumichaca	Nariño	Ipiales	1	0	1	1
TERRESTRE - Puente Internacional San Miguel	Putumayo	San Miguel	1	0	1	1

La infraestructura tecnológica física y módulo de atención, deberán estar dentro de los espacios pertenecientes a la DIAN en los puntos de atención respectivos, sin perjuicio de la posibilidad de ubicar módulos de atención en espacios gestionados y arrendados por la empresa operadora de pagos, en todo caso, cercanos a los espacios asignados a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), teniendo en cuenta que el proceso de control físico de los bienes con derecho a devolución estará a cargo de los funcionarios Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

2. Responder por la veracidad de la información y el cumplimiento de los requisitos de la solicitud de devolución.

3. Cumplir con la normatividad vigente relacionada al proceso de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros de conformidad con las normas colombianas.

4. Efectuar la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros, en un término que no podrá exceder de diez (10) días contados a partir de la fecha de la solicitud, previa la expedición de la resolución que así lo determine, proferida por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), mediante el abono a la tarjeta de crédito emitida fuera del país e indicada por el turista extranjero o en efectivo. Esta devolución puede realizarse, bajo su cuenta y riesgo, por la empresa operadora de pagos antes de que se expida la resolución de autorización de la devolución.
5. Asumir los costos que se originen en las solicitudes de devolución que sean objeto de rechazo parcial o total por parte de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).
6. Transferir a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, posteriores a su recepción y en formato electrónico, la información de todas las solicitudes de devoluciones efectuadas por los turistas extranjeros. Los formatos y mecanismos de intercambio de información deberán ser definidos por la Subdirección de Devoluciones.
7. Facilitar que la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), realice los controles necesarios respecto de los productos y su efectiva salida del territorio nacional. Dicho control será llevado a cabo por funcionarios de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), de acuerdo con la selectividad establecida.
8. Aplicar los preceptos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad en lo relativo a los procesos, procedimientos, instructivos y formatos que han sido establecidos al interior de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o los que ésta indique.
9. Implementar y mantener un sistema de gestión del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
10. Suministrar todos los recursos de personal, medios tecnológicos y logísticos, coordinación, supervisión, capacitación, publicidad y demás implementos tendientes a lograr la adecuada, suficiente y eficiente prestación del servicio contratado, de acuerdo con todas las condiciones técnicas establecidas para el presente proceso.
11. Prestar el servicio de atención al que hace referencia esta resolución de manera oportuna las 24 horas del día, los 7 días de la semana (24x7), en todos los puntos establecidos en el numeral 1 de este artículo.
12. Identificar debidamente a todo el personal que presta el servicio.
13. Dar a conocer a los turistas extranjeros, en el momento de la(s) compra(s), el valor del Impuesto sobre las Ventas (IVA), susceptible de devolución, siempre y cuando la mercancía salga del país, y así mismo poner a disposición un sistema amigable para la presentación de la solicitud de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), mediante el cual los turistas extranjeros puedan acreditar el cumplimiento de los requisitos señalados en el artículo [1.6.1.23.5](#) del Decreto 1625 de 20216, Único Reglamentario en Materia Tributaria.
14. Disponer de un centro de atención al turista extranjero con el fin de dar el soporte adecuado

al viajero en cualquier momento, previo o posterior al uso del sistema de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA). El acceso a este centro por parte del turista extranjero deberá ser por canales físicos y personales, telefónico gratuito, sitio web y aplicaciones móviles (Apps). Los tiempos de espera en los canales telefónicos y presenciales, no deberán ser de más de cinco (5) minutos. Estos mecanismos de comunicación deben contener un módulo para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, así como el seguimiento del estado de la solicitud de devolución.

15. Asumir los costos que implique el funcionamiento de kioscos de autogestión y el módulo de atención personalizada, así como la obtención de licencias y permisos requeridos para la operación de los mismos.

16. Contar con un plan para atención de contingencias que se presenten con ocasión de la prestación del servicio. Este plan debe ser aprobado por la Subdirección de Devoluciones de la Dirección de Gestión de Impuestos de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), o quien haga sus veces, previo la suscripción del convenio del que trata el artículo [1.6.1.23.6](#) del Decreto 1625 de 2016.

17. Contar con un portal web con la información sobre la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA). Este mecanismo de comunicación debe contener un módulo para recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, así como el seguimiento del estado de la solicitud de devolución.

18. Gestionar todas las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias interpuestas por los turistas, con el pleno cumplimiento de los requerimientos de ley para su atención oportuna.

19. Dentro de los cinco (5) primeros días de cada mes, reportar mensualmente a la Subdirección de Devoluciones de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias recibidas durante el mes inmediatamente anterior, en el cual especifique el nombre del turista, reporte de la queja, fecha de radicación de la queja, petición o sugerencia, respuesta de la empresa operadora de pagos y fecha de la respuesta al turista.

20. Disponer de la infraestructura tecnológica, medios técnicos y logísticos, equipos, publicidad, y todos los elementos necesarios para la correcta y eficaz prestación del servicio integral.

21. Instalar y prestar mantenimiento, soporte y actualización de los equipos y soluciones de validación de todos los puntos.

22. Proveer el soporte, mantenimiento preventivo y correctivo, renovación periódica (debido al uso normal de los mismos) y actualizaciones necesarias, tanto hardware como software para asegurar que los puntos de atención, detallados en este artículo, puedan operar las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana (24x7). Esta provisión es sin cargo para el Estado Colombiano.

23. Permitir el acceso al sistema “on line” a los usuarios que determine la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), de tal manera que se pueda conocer todo el proceso de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros en tiempo real, lo anterior con el fin de realizar análisis, extraer estadísticas detalladas sobre los hábitos y comportamiento de los turistas y comercios, entre otros.

24. Facilitar la evolución (gestión, desarrollo y mantenimiento) de los sistemas de información e infraestructura dispuestas para la prestación del servicio.

25. Garantizar que todos los elementos y equipos con los que presta el servicio sean nuevos y originales.

26. Garantizar la seguridad en la plataforma tecnológica.

27. Disponer de un sistema informático que permita la interoperabilidad con el sistema dispuesto por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), para la validación automática de los documentos que constituyen los requisitos para obtener la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA).

28. Proveer, sin costo alguno para el comercio o para la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), el sistema informático constituido por el software y hardware, así como las licencias que se requieran para la operación de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas. Adicionalmente, brindar la capacitación necesaria para su operación.

29. Permitir la generación de informes acorde con los requerimientos definidos por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

30. Garantizar el acceso a la red de internet para el funcionamiento permanente de los kioscos de autogestión y demás sistemas de validación de la empresa operadora de pagos.

31. Mantener a disposición de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), una base de datos con la información detallada de las operaciones realizadas por los turistas extranjeros que dieron lugar a la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), en el formato que señale la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

32. Realizar la inscripción de los establecimientos de comercio en el programa de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a Turistas Extranjeros.

33. Realizar difusión y promoción permanente y masiva con los comercios habilitados para que se adhieran a red para la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros, de tal manera que puedan hacer parte del programa de devoluciones del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros. La empresa operadora podrá, para la difusión, identificar este programa con la expresión "Tax-Free". Los productos deben contar con aprobación de la Oficina de Comunicaciones Institucionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

34. Realizar acciones promocionales permanentes de alto impacto, tanto presenciales como virtuales, a nivel internacional, regional y nacional, donde se comunique al turista extranjero el beneficio de la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), por la compra de bienes gravados con dicho impuesto destinados a su uso o consumo en el exterior, los lugares en los que puede realizar el trámite de reintegro y los requisitos que debe cumplir. Estas acciones pueden realizarse en puntos de información y de ingreso al país, ferias de turismo, corredores culturales, comercios de economía naranja y las áreas de desarrollo naranja (ADN), workshops, entre otros. Las anteriores actividades y los productos de divulgación deben contar con la aprobación de la Oficina de Comunicaciones Institucionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de

Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

35. Disponer a su costa de material publicitario, vallas y carteles en todos los puntos de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros. Los productos deben contar con la aprobación de la Oficina de Comunicaciones Institucionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

36. Diseñar e implementar un plan de capacitación en donde incluya visitas periódicas a cada punto de venta de los comercios afiliados al sistema, con el fin de asegurar y mantener permanentemente capacitado al personal de los comercios, respecto al sistema de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a los turistas para asegurar una eficaz y segura utilización de dicho sistema logrando que la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), del que trata la presente resolución emisión del Tax-free se realice correctamente y a la mayor cantidad posible de turistas extranjeros. El plan de capacitación debe garantizar una cobertura al 100% de los comercios habilitados al menos 2 veces en el año.

37. Diseñar e implementar un plan de capacitación dirigido al personal de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), designado para la validación de las solicitudes de reembolso del Impuesto sobre las Ventas - IVA para que tengan un conocimiento general del sistema para la devolución de IVA y de todos sus elementos y funcionalidades. El plan de capacitación debe garantizar una cobertura al 100% de los funcionarios asignados a tal función al menos 2 veces en el año.

38. Realizar la cancelación o suspensión del programa de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros a los establecimientos de comercio que incumplan uno o varios requisitos señalados por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

39. Contar con el personal idóneo para la prestación del servicio, el cual debe tener el conocimiento necesario y disposición de servicio; además deberá contar con todas las garantías salariales y de seguridad social establecidas en la ley. El personal que utilice la empresa operadora de pagos no tendrá ninguna relación de tipo laboral con la DIAN.

40. Guardar absoluta confidencialidad sobre la información que conozca con ocasión de sus funciones y desarrollo del convenio. Esta obligación aplica para todo el personal que preste el servicio quien deberá suscribir los acuerdos de confidencialidad necesarios para este fin.

41. Contar con al menos un centro de control para cumplimiento con lo previsto en esta resolución.

42. Entregar, a la terminación del convenio, en los formatos que determine la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), los archivos y documentos de los comercios habilitados con el fin de que no deban someterse a una nueva aprobación con otro operador. La no entrega de esta información dará lugar a la efectividad de la garantía.

43. Presentar a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes, la solicitud de reintegro del IVA pagado a turistas extranjeros, para lo cual remitirá la relación detallada de las devoluciones autorizadas, en medios electrónicos y en el formato que para el efecto señale la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Debe contener

como mínimo los siguientes datos:

- a. Nombre del turista extranjero
- b. Nacionalidad
- c. número pasaporte o documento mediante el cual acredita su estatus migratorio
- d. NIT del establecimiento de comercio
- e. Nombre o razón social del establecimiento de comercio
- f. Fecha de adquisición
- g. número de factura
- h. Descripción de la mercancía adquirida
- i. Monto de la compra
- j. Valor del IVA pagado
- k. Valor total de la operación
- l. Número de transacción electrónica de abono de la devolución
- m. Los números que por seguridad sean visibles de la tarjeta débito o crédito emitida en el exterior a la cual se efectuó el abono
- n. Soporte de la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), efectuada al turista extranjero.
- o. Valor abonado a la tarjeta
- p. Puerto o aeropuerto de salida del turista
- q. Fecha de salida del turista y de la mercancía.

44. Las demás que establezca el convenio a suscribir con la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN),

## CAPÍTULO VI.

### **COSTO DE INTERMEDIACIÓN A FAVOR DE LA EMPRESA OPERADORA DE PAGOS PARA LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS -IVA A TURISTAS EXTRANJEROS.**



**ARTÍCULO 16. COSTO DE INTERMEDIACIÓN A FAVOR DE LA EMPRESA OPERADORA DE PAGO PARA LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS -IVA A TURISTAS EXTRANJEROS.** Por los servicios prestados, la empresa operadora de pagos tendrá derecho a que se le reconozca el costo de intermediación, que será el equivalente a un porcentaje único sobre el valor a devolver del Impuesto sobre las Ventas (IVA), al turista extranjero.

El porcentaje de costos de intermediación descontado a cada turista extranjero de la devolución

del Impuesto sobre las Ventas (IVA), aprobada se constituye en el pago por la prestación del servicio integral y, por lo tanto, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), no incurrirá en pagos adicionales.”

## CAPÍTULO VII.

### AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA OPERADORA DE PAGOS PARA LA DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS -IVA A TURISTAS EXTRANJEROS.



**ARTÍCULO 17. CONVOCATORIA A EMPRESAS INTERESADAS EN PRESTAR EL SERVICIO DE DEVOLUCIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LAS VENTAS -IVA A TURISTAS EXTRANJEROS.** La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) convocará a las empresas que estén interesadas en prestar el servicio de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros, para que manifiesten su interés en prestar este servicio, así:

1. Dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la expedición de la presente resolución, o
2. Cuando falten cuatro (4) meses para el cumplimiento del plazo del convenio vigente al momento de la convocatoria.

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, realizará la convocatoria por medio de publicación en su página web.

Dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la publicación del aviso de convocatoria, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN deberá emitir un comunicado de prensa en el que informe de la convocatoria.



**ARTÍCULO 18. MANIFESTACIÓN DE INTERÉS.** Las empresas que estén interesadas en prestar el servicio de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros deberán manifestar su interés mediante comunicación escrita firmada por el representante legal o todos los miembros que conforman la unión temporal o consorcio.

Los interesados deberán manifestar su interés por escrito en un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente de la publicación de la convocatoria en la página web de la entidad.

El plazo para presentar la manifestación de interés junto con todos los soportes debe ser radicada a más tardar a las 3:00 p. m. del último día del plazo señalado en el inciso anterior, a través del medio electrónico que indique la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN en el aviso de convocatoria.



**ARTÍCULO 19. DOCUMENTOS QUE DEBEN ACOMPAÑAR LA MANIFESTACIÓN DE INTERÉS.** La manifestación de interés debe acompañarse de los siguientes soportes, así:

1. Documentos que demuestran cumplimiento de requisitos. El interesado deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos técnicos, jurídicos, financieros, organizacional y de experiencia, en armonía con lo señalado en los artículos 20 y 21 de la presente Resolución.
2. Porcentaje de la devolución que corresponde al costo de intermediación. Se debe incluir un

documento que señale el porcentaje de la devolución que corresponde al costo de intermediación al que se refiere el artículo 16 de la presente resolución. Este valor debe estar expresado en porcentaje y debe ser un único valor sin interesar el valor de la devolución, forma de pago de esta o cualquier otra consideración.

Los soportes mencionados deben allegarse en los términos aplicables a la manifestación de interés, de conformidad con el artículo 18 de la presente resolución.



**ARTÍCULO 20. REQUISITOS GENERALES PARA PRESENTAR LA PROPUESTA.** Los siguientes son los requisitos generales que debe cumplir la manifestación de interés y los sobres que la acompañan:

1. Idioma. Los documentos y las comunicaciones entregadas, enviadas o expedidas por los interesados o por terceros para efectos del proceso, para ser tenidos en cuenta en el mismo, deben ser otorgados y presentados en castellano. El interesado puede presentar con la propuesta documentos con una traducción simple al castellano y entregar la traducción oficial al castellano dentro del plazo para suscribir el convenio.

2. Legalización de documentos. Todos los documentos expedidos en el exterior deben ser apostillados o legalizados por la Entidad competente desde el país de origen, para que puedan surtir efectos legales en Colombia. Para el trámite de apostilla y/o legalización de documentos otorgados en el exterior se debe tener en cuenta lo establecido en la Resolución 10547 de 14 de diciembre de 2018, por la cual se adopta el procedimiento para apostillar y/o legalizar documentos, expedida por el Ministerio de Relaciones Exteriores de la República de Colombia.

Para este proceso solo se exigirá la legalización de acuerdo con la Convención de la Apostilla o la legalización de documentos públicos otorgados en el extranjero. Este tipo de legalización no es necesaria, ni procedente para los documentos privados.

Si un documento público otorgado en el extranjero es presentado dentro del presente proceso legalizado de acuerdo con la Convención de la Apostilla, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), no exige la presentación de legalización, autenticación o ratificación adicional de ninguna autoridad nacional o extranjera, porque la apostilla es suficiente para certificar la autenticidad.

De acuerdo con el Manual para el funcionamiento práctico de la Convención de la Apostilla, el país de origen del documento puede tener una autoridad que verifica y certifica ciertos documentos públicos (autoridad intermedia) y otra autoridad centralizadora que es quien emite la apostilla. En consecuencia, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) aceptará la apostilla expedida por la autoridad centralizadora correspondiente.

3. Las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia deberán presentar su propuesta mediante el representante legal o quien haga sus veces o través de apoderado debidamente constituido, quien deberá tener domicilio en Colombia y estar ampliamente facultado para: presentar la propuesta, suministrar información, participar y comprometer a su representado en las diferentes etapas del proceso de autorización como empresa operadora de pagos, suscribir el convenio y los documentos que se requieran, así como para representarlas administrativa, judicial o extrajudicialmente.

4. Personas jurídicas extranjeras. Las personas jurídicas extranjeras deben presentar los documentos que acrediten su existencia y conformación de acuerdo con la normativa de su país de origen, bien sea un certificado general de la autoridad competente para demostrar su existencia, una copia del contrato societario, una copia de los estatutos, o cualquier otro documento que pruebe (i) la capacidad legal, (ii) el objeto o propósito de la persona jurídica, y (ii) la información de su representante legal.

5. Los proveedores extranjeros pueden estar representados por apoderados o representantes legales, casos en los cuales, el interesado debe acreditar que quien presenta la propuesta está legalmente facultado para comprometer al interesado, mediante poder o nombramiento, según el caso, en el que consten las facultades otorgadas. Adicionalmente, debe acreditar la identidad del apoderado o representante legal con su documento de identificación.



**ARTÍCULO 21. ESPECIFICACIONES DE LOS DOCUMENTOS QUE DEBEN ACOMPAÑAR LA MANIFESTACIÓN DE INTERÉS.** Quienes manifiesten interés en prestar el servicio de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros deben anexar a la manifestación de interés los documentos de que trata el artículo 19 de la presente resolución, los cuales deberán cumplir con lo siguiente:

1. Documentos para acreditar el cumplimiento de las condiciones técnicas. Se debe incluir un documento que especifique el cumplimiento de las condiciones técnicas, de infraestructura física y tecnológica, de conectividad, así como las características y funcionalidades del sistema que se pondrá a disposición de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

2. Documentos para acreditar el cumplimiento de las condiciones de capacidad jurídica. Se deben incluir los siguientes documentos:

a. Manifestación, bajo la gravedad de juramento del representante legal o apoderado debidamente constituido, de que el interesado, los accionistas con más del 10% de participación y los administradores no se encuentra(n) incurso(s) en las causales de inhabilidad, incompatibilidad, prohibición o conflicto de interés para suscribir convenios con el Estado, establecidos en la Constitución Política y legislación vigente. Esta misma manifestación debe darse respecto de cada uno de los miembros de la unión temporal o consorcio, sus accionistas con más del 10% de participación y administradores si es el caso.

b. Manifestación escrita y firmada por el representante legal de la persona jurídica o de todos los representantes legales de los miembros de las uniones temporales o consorcios, en la que bajo la gravedad de juramento declaren expresamente:

(i) Que toda la información incluida en la manifestación de interés es veraz y susceptible de comprobación y que en la misma no se están ocultando inhabilidades, incompatibilidades o prohibiciones para suscribir el convenio.

(ii) Que en el evento en el que sea autorizado para suscribir el convenio, se obligan a: (1) Custodiar y cuidar la documentación e información que en cumplimiento del objeto del convenio les sea entregada por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN),, así como a la que tengan acceso en virtud del convenio, y a impedir o evitar su sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida; (2) Mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la que hagan uso o tenga

conocimiento en virtud del convenio, comprometiéndose a no utilizarla para provecho propio o de terceros, a no divulgarla, a no comercializarla, a no publicarla, a no cederla, a no revelarla y a no reproducirla de manera directa e indirecta, a no ponerla a disposición de terceros que no estén autorizados por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), para conocerla o a no hacer cualquier uso indebido o no autorizado de la misma; (3) No ejercer actos que comprometan o afecten a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), utilizando inclusive después de terminado el convenio, para su beneficio o el de terceros: información de turistas extranjeros, bases de datos de cualquier índole, software, procedimientos, claves secretas, métodos, estudios, estadísticas, proyectos y demás información técnica, financiera, económica, comercial o cualquier otra información utilizada o elaborada por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) en cumplimiento de su misión institucional; (4) Cumplir con la legislación vigente y las medidas y protocolos de seguridad que la entidad ha implementado y/o se requieran para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los datos de carácter personal, privado o sensibles a los que tengamos acceso; (5) Adoptar todas las precauciones necesarias y adecuadas para la conservación, protección, custodia y reserva de la información que reciban, produzcan, procesen o tengan acceso, aplicando las medidas de seguridad que prevengan su fuga, pérdida o difusión no autorizada; (6) No transferir, ceder o divulgar el “usuario” y “contraseña” que les sean asignados (si aplica), teniendo en cuenta que se encontrarían bajo su responsabilidad todas las acciones o tareas que se realicen con estos; (7) Devolver, en los términos y condiciones establecidos en el convenio, toda la información que sea entregada o que obtengan de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), en cumplimiento del convenio; (8) Conocer, respetar y cumplir las políticas de buen gobierno, normas y medidas de seguridad implementadas por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), y demás normatividad interna relacionada, a fin de garantizar la seguridad y protección de los activos de información de la entidad; y (9) Para el caso del manejo de información que incluya datos personales, se obligan a dar estricto cumplimiento a las disposiciones constitucionales y legales sobre la protección del derecho fundamental de habeas data, en particular lo dispuesto en el Art. [15](#) de la Constitución Política y la Ley [1581](#) de 2012 y demás normas que la reglamenten, modifiquen o deroguen.

(iii) Que el interesado o los integrantes del interesado, si el mismo es un Consorcio o Unión Temporal, y/o su representante legal, no aparecen relacionados en la Orden Ejecutiva número 12.798 del Gobierno de los Estados Unidos de América, conocida como Lista Clinton.

(iv) Relación y presentación de copia del documento de identificación. El interesado persona jurídica consorcio o unión temporal debe referir el documento de identificación del representante legal y presentar copia del mismo.

c. Certificado de existencia y representación legal. El interesado persona jurídica nacional, persona jurídica extranjera con domicilio o sucursal en Colombia y/o las personas jurídicas integrantes de un interesado plural, deben presentar certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición no anterior a un mes respecto a la fecha definitiva de cierre del proceso, en el que consten las facultades del representante legal. A falta de estipulaciones, se entenderá que las personas que representan a la sociedad podrán celebrar o ejecutar con plenas capacidades todos los actos y convenios comprendidos dentro del objeto social o que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad. Las limitaciones o restricciones de las facultades anteriores que no consten expresamente en el contrato social

inscrito en el registro mercantil o autoridad competente de su país de origen no serán oponibles a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), (Art. [196](#) Código de Comercio).

Si el interesado es un consorcio o unión temporal deberá acreditar lo anterior, mediante su contrato de conformación de consorcio o unión temporal. Los miembros del consorcio o unión temporal que sean personas jurídicas nacionales o extranjeros con domicilio o sucursal en Colombia, deben además acreditar su existencia y representación legal mediante certificado expedido por la Cámara de Comercio respectiva, dentro del mes anterior a la fecha definitiva de cierre del proceso, en el cual conste que el representante legal no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la persona jurídica, o aportando la autorización o documento correspondiente del órgano social directo que lo faculta o del Secretario de la Junta u órgano social.

Si el interesado es una persona jurídica extranjera sin domicilio o sucursal en Colombia deberá acreditar su existencia y representación Legal con el documento idóneo expedido por la autoridad competente en el país de su domicilio, no anterior a un (1) mes desde la fecha de cierre del proceso, en el cual conste que el representante legal no tiene limitaciones para contraer obligaciones en nombre de la persona jurídica, o aportando con la autorización o documento correspondiente del órgano social directo que lo faculta o del Secretario de la Junta u órgano social.

Para la presentación de la propuesta no será necesario que se constituya una sucursal en Colombia. Sin embargo, en caso de ser seleccionado, antes de la suscripción del convenio, la empresa operadora deberá constituir una sucursal en Colombia.

Los documentos aportados por el interesado extranjero deberán acreditar la siguiente información:

(i) Su existencia y fecha de constitución, expedida en el país de origen.

(ii) Que el objeto social corresponda al objeto del presente proceso de autorización o actividades afines. Para lo anterior, presentará un extracto de sus estatutos sociales o un certificado del representante legal o funcionario autorizado.

(iii) Que la sociedad tenga plenas capacidades para participar en el proceso, así como para celebrar y ejecutar el convenio. Para lo anterior, presentará un extracto de sus estatutos sociales o un certificado del representante legal o funcionario autorizado.

(iv) Que la vigencia de la sociedad no será inferior al plazo del convenio. Si la duración de la sociedad no fuese suficiente en los términos de esta Resolución, se adjuntará un documento en el que conste que el órgano social competente ha decidido aumentar el plazo de la sociedad en caso de resultar autorizado y antes de la suscripción del convenio, comprometiéndose a su vez a realizar los trámites a que haya lugar de acuerdo con la legislación de su país de origen, antes de la suscripción del convenio.

(v) Nombre del representante legal, o nombre de la persona que tenga la capacidad de comprometer jurídicamente al interesado extranjero, con la relación detallada de sus facultades, acreditando que el representante legal de la sociedad tiene la suficiente capacidad legal para comprometer a la sociedad sin limitaciones de ninguna naturaleza o cuantía, en todos los aspectos requeridos para la presentación de la propuesta, la celebración del convenio y en

general, para actuar frente a cualquier obligación que se derive de la celebración del convenio, legalización, ejecución, terminación del mismo. Para lo anterior, presentará un extracto de sus estatutos sociales o un certificado del representante legal o funcionario autorizado.

(vi) Si el representante legal tuviere algún tipo de limitación estatutaria para presentar la propuesta, suscribir el convenio y, en general, para efectuar cualquier acto derivado del proceso de autorización y del convenio, en caso de resultar autorizado, deberá adjuntarse una autorización del órgano social competente de la sociedad para participar en el proceso de autorización, y efectuar cualquier acto derivado de dicho proceso. Así mismo, si la sociedad extranjera participa en el proceso mediante apoderado, la autorización del órgano social deberá incluir la facultad para nombrarlo.

(vii) Cuando no existiera en el país de origen del interesado una entidad que certifique la información arriba solicitada, la información se acreditará mediante un documento expedido por el representante legal o por el máximo órgano directivo del interesado en el que conste cada una de las circunstancias exigidas en el presente numeral y se declare que según las leyes de ese país la información solicitada no puede aportarse en los términos exigidos en la presente Resolución. Este documento debe presentarse ante la autoridad encargada de dar fe pública en el país de origen.

Las sociedades extranjeras sin sucursal en Colombia deberán acreditar que cuentan con un apoderado debidamente constituido, con domicilio en Colombia y ampliamente facultado para representarlas judicial y extrajudicialmente hasta la constitución de la sucursal en Colombia, en caso de resultar aceptada su propuesta, de conformidad con lo señalado en el título VIII del Libro II del Código de Comercio Colombiano.

En el evento en que una persona jurídica extranjera resulte autorizada para la suscripción del convenio objeto del presente proceso de autorización, deberá establecer una sucursal en Colombia, conforme a lo dispuesto en los artículos [471](#) y [474](#) del Código de Comercio, cuando se requiera. De no realizar la constitución dentro de los 10 días siguientes a la notificación de la resolución no podrá suscribir el convenio y se hará efectiva la póliza de seriedad.

En relación con los requisitos para participar en el proceso establecidos en la presente Resolución, para las personas jurídicas extranjeras, quienes deben certificar circunstancias propias de esta persona, son los revisores fiscales y representantes legales de la persona jurídica extranjera, cuando corresponda.

d. Contrato de conformación de consorcio o unión temporal. Los interesados que se presenten en Consorcio o Unión Temporal deberán presentar el documento de conformación con: (i) el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes, (ii) los términos de extensión de dicha participación en la propuesta y ejecución, (iii) el compromiso de permanecer consorciados o unidos durante el tiempo de plazo del convenio y un (1) año más, indicando expresamente que el Consorcio o Unión Temporal no podrá ser liquidado o disuelto durante el plazo del convenio, incluyendo las prórrogas que se puedan llegar a suscribir.

Los integrantes del Consorcio o Unión Temporal deberán cumplir individualmente con los requisitos establecidos y responderán solidariamente por el cumplimiento de las obligaciones contraídas.

e. Certificación de paz y salvo por seguridad social y parafiscales. <Inciso corregido por el artículo [7](#) de la Resolución 502 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> El interesado y cada

uno de los miembros del interesado plural (consorcio o unión temporal) deben acreditar que se encuentran al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y riesgos laborales, así como de parafiscales del SENA, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda. De conformidad con el artículo [114-1](#) del Estatuto Tributario están exoneradas del pago de los aportes parafiscales a favor del Servicio Nacional del Aprendizaje (SENA), del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y las cotizaciones al Régimen Contributivo de Salud, las sociedades y personas jurídicas y asimiladas contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios, correspondientes a los trabajadores que devenguen, individualmente considerados, menos de diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

#### Notas de Vigencia

- Inciso corregido por el artículo [7](#) de la Resolución 502 de 2022, 'por la cual se corrigen los yerros de transcripción de la Resolución número [00489](#) del 29 de abril de 2022 “Por la cual se dictan disposiciones para la operación de la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros a través de una empresa operadora de pagos, se fijan los requisitos, condiciones y requerimientos técnicos para la autorización de esta empresa y se establecen las obligaciones que debe cumplir una vez autorizada', publicada en el Diario Oficial No. 52.039 de 19 de mayo de 2022.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 489 de 2022:

<INCISO> Certificación de paz y salvo por seguridad social y parafiscales. El interesado y cada uno de los miembros del interesado plural (consorcio o unión temporal) deben acreditar que se encuentran al día en el pago de aportes al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y riesgos laborales, así como de parafiscales del Sena, ICBF y Cajas de Compensación Familiar, cuando corresponda. De conformidad con el Art. [114-1](#) de la Ley 1819 de 2016 están exoneradas del pago de los aportes parafiscales a favor del Servicio Nacional del Aprendizaje (SENA), del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF), y las cotizaciones al Régimen Contributivo de Salud, las sociedades y personas jurídicas y asimiladas contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementarios, correspondientes a los trabajadores que devenguen, individualmente considerados, menos de diez (10) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Así mismo las personas naturales empleadoras estarán exoneradas de la obligación de pago de los aportes parafiscales al SENA, al ICBF y al Sistema de Seguridad Social en Salud por los empleados que devenguen menos de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

El interesado (persona jurídica) y cada uno de los miembros (personas jurídicas) del Interesado Plural (Consorcio o Unión Temporal) deberán acreditar el requisito mediante certificación expedida por el representante legal o revisor fiscal, si por Ley está(n) obligado(s) a tenerlo, en la que deje constancia del cumplimiento de estas obligaciones durante los últimos seis (6) meses o en la que especifique si se encuentra dentro de alguna causal de exoneración.

El interesado (persona jurídica) o miembro de interesado plural (consorcio o unión temporal) que para la ejecución de sus actividades comerciales NO tenga uno o más trabajadores en el territorio nacional, y por tanto no tenga la obligación legal de efectuar el pago de aportes a la seguridad

social y parafiscales, deberá presentar certificación firmada por su representante legal o revisor fiscal, según el caso, en la que exprese esta circunstancia.

El interesado (persona jurídica) extranjera no está obligada a cotizar al Sistema de Seguridad Social en Salud, Pensiones y Riesgos Laborales Colombiano, ni al ICBF, Sena y Cajas de Compensación Familiar Colombianas, salvo si tiene una Sucursal legalmente constituida en Colombia, caso en el cual, debe acreditar los requisitos anteriores mediante certificación del representante legal o revisor fiscal, según el caso.

f. Manifestación escrita y suscrita por el representante legal en el sentido de indicar que ni el solicitante, ni el representante legal de la persona jurídica, ni los miembros de la junta directiva, ni los socios, han sido sancionados con cancelación de una autorización o habilitación otorgada por la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), ni han sido condenados por la comisión de los delitos señalados en el artículo 611 del Decreto 1165 del 2 de julio de 2019, dentro de los cinco (5) años inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud. Así mismo que no han sido representantes legales, socios o miembros de junta directiva de sociedades que han sido objeto de cancelación de autorización o habilitación por parte de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), dentro de los cinco (5) años inmediatamente anteriores a la presentación de la solicitud; para las sociedades extranjeras será la entidad competente según su país de origen.

g. Certificación de los socios o accionistas de la sociedad interesada o de cada uno de los miembros de la unión o consorcio si es el caso, indicando el porcentaje de participación en la misma.

Respecto de las personas naturales que sean representantes legales, administradores y/o accionistas con un porcentaje de participación superior al diez (10%) en la persona jurídica o sociedad interesada, se deben incluir los documentos establecidos en el literal b, subnumerales ii, iii y iv del presente numeral

Adicionalmente, se realizarán las siguientes verificaciones respecto de los interesados, miembros de los consorcios o uniones temporales, sus administradores y sus accionistas con más del 10% de participación:

a. Boletín de responsables fiscales. En cumplimiento de lo estipulado en el artículo [60](#) de la Ley 610 de 2000, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), verificará en el último boletín de responsables fiscales expedido por la Contraloría General de la República que el interesado y cada uno de sus integrantes, cuando el mismo sea un consorcio o una unión temporal, no se encuentre(n) reportado(s) en dicho boletín. Si el interesado o sus integrantes, según el caso, estén reportados en el Boletín de Responsables Fiscales, la manifestación de interés no será tenida en cuenta. Si quien se encuentra reportado es el representante legal del interesado, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), solicitará que se subsane la manifestación de interés, mediante ratificación de representante suplente o mediante ratificación de apoderado designado por el órgano de administración competente de la sociedad.

b. Certificado de antecedentes disciplinarios. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), verificará que el interesado y cada uno de sus integrantes cuando el mismo sea un Consorcio, Unión Temporal, no registren sanciones ni inhabilidades vigentes en el Sistema de Información de Registro de Sanciones e Inhabilidades

SIRI de la Procuraduría General de la Nación (PGN). Si el interesado o sus integrantes, según el caso, registren inhabilidad vigente en el SIRI de la PGN, la manifestación de interés no será tomada en cuenta. Si quien registra antecedentes es el representante legal del interesado, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), solicitará que se subsane la manifestación de interés, mediante ratificación de representante suplente o mediante ratificación de apoderado designado por el órgano de administración competente de la sociedad.

c. Certificado de antecedentes judiciales del Ministerio de Defensa Nacional – Policía Nacional. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) verificará los antecedentes judiciales a través de la página web de la Policía Nacional, del interesado (persona natural) o de la persona natural integrante de un consorcio o unión temporal. Si registra(n) antecedentes judiciales consistentes en sentencia judicial condenatoria con pena accesoria de interdicción de derechos y funciones públicas, la manifestación de interés no será tomada en cuenta. Si quien registra antecedentes es el representante legal del interesado, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), solicitará que se subsane la manifestación de interés, mediante ratificación de representante suplente o mediante ratificación de apoderado designado por el órgano de administración competente de la sociedad.

d. Multas del Registro Nacional de Medidas Correctivas -RNMC. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), verificará en el Registro Nacional de Medidas Correctivas -RNMC, que el interesado y cada uno de sus integrantes (cuando el mismo sea un consorcio o unión temporal), no se encuentre(n) reportado(s) en dicho Registro como deudores de multas e intereses. Si está(n) reportado(s) por multas impuestas hace más de seis (6) meses, y no acredita(n) el pago de la multa y sus intereses la manifestación de interés no será tomada en cuenta. Si quien registra multas es el representante legal del interesado, la DIAN solicitará que se subsane la manifestación de interés, mediante ratificación de representante suplente o mediante ratificación de apoderado designado por el órgano de administración competente de la sociedad.

e. Registro Único Tributario- RUT. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), verificará que el interesado y cada uno de los miembros del interesado plural (consorcio o unión temporal) estén inscritos en el RUT antes de la suscripción del convenio.

3. Documentos para acreditar el cumplimiento de las condiciones de capacidad financiera y organizacional. La persona jurídica o el consorcio o la unión temporal debe incluir los tres (3) últimos Estados Financieros (Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados) cierre de los últimos tres (3) años fiscales, es decir de las vigencias 2021, 2020 y 2019 junto con sus Notas respectivas, de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), o la Legislación vigente del país de origen (si éste no ha adoptado las NIIF). De igual manera, deberá incluir estos mismos Estados de Situación Financiera y Estado de Resultados con traducción simple al idioma español convertidos por un Contador Público inscrito en la Junta Central de Contadores de Colombia a pesos colombianos, utilizando la Tasa de Cambio Representativa de Mercado (TRM) del Banco de la República de Colombia, en los que se pueda determinar de manera clara y detallada las cuentas contables de donde se toma la información para establecer los indicadores de capacidad financiera y organizacional.

4. Requisitos relativos a la experiencia. El interesado que preste los servicios de empresa operadora de pagos para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), deberá acreditar el cumplimiento de la experiencia mínima de cinco (5) años relacionada con la actividad de

prestación integral del servicio para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros en al menos dos (2) países. La experiencia debe haberse adquirido en los últimos diez (10) años.

Para acreditar el cumplimiento de las condiciones de experiencia, se acreditará por lo menos con tres (3) y hasta cinco (5) certificaciones en las que haya prestado el servicio en al menos dos (2) países y que acrediten su calidad durante los últimos diez (10) años.

Contenido mínimo de las certificaciones:

- Objeto.
- Nombre o razón social de las partes contratante y contratista.
- Fecha de inicio y fecha de terminación.
- Se deberán indicar claramente las actividades realizadas para acreditar que la prestación del servicio corresponde a la del convenio.
- Valor en pesos, a la fecha de terminación de los servicios certificados.
- Porcentaje del valor del contrato que ejecutó, como miembro de un Consorcio, Unión Temporal, Sociedad de Objeto Único, Empresa Unipersonal o Sociedades en general (si aplica)
- Firmas del Contratante.

Si se presenten certificaciones de contratos y/o convenios o documento equivalente que así lo acredite, ejecutados en moneda extranjera, para determinar su valor en pesos colombianos se realizará el siguiente procedimiento:

(Opción 1) Si el valor del contrato ejecutado está en DÓLARES AMERICANOS (\$USD) se convertirá a PESOS COLOMBIANOS utilizando la TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO–TRM vigente a la fecha de suscripción del contrato, publicada por el Banco de la República; o

(Opción 2) Si el valor del Contrato ejecutado está en moneda extranjera diferente a DÓLARES AMERICANOS (\$USD), se realizará su conversión a DÓLARES AMERICANOS (\$USD), y luego su conversión a PESOS COLOMBIANOS, utilizando la TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO–TRM vigente a la fecha de suscripción del contrato, publicada por el Banco de la República.

5. Garantía de seriedad de la manifestación de interés que garantice la suscripción del convenio por parte del interesado. El interesado debe constituir a favor de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN, con NIT. 800.197.268-4, garantía de seriedad de la oferta por un valor igual o superior al diez por ciento (10%) de 1.700 SMMLV, y una vigencia de tres (3) meses contados a partir de la fecha de presentación de la manifestación de interés.

El costo de la garantía debe ser asumido por el interesado, sin derecho a reclamar a la DIAN en ningún caso, su compensación o reembolso.

6. Documento que señale el porcentaje de la devolución que corresponde al costo de intermediación al que se refiere el artículo 16 de la presente resolución. Este valor debe estar

expresado en porcentaje y debe ser un único valor sin interesar el valor de la devolución, forma de pago de esta o cualquier otra consideración.

Los soportes mencionados deben allegarse en los mismos términos y condiciones aplicables a la manifestación de interés, de conformidad con el artículo 18 de la presente resolución.



#### ARTÍCULO 22. COMPETENCIA PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS.

Corresponde a la Subdirección de Devoluciones o a la dependencia que haga sus veces, verificar los requisitos contemplados en la presente resolución, con el apoyo de las dependencias competentes de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), en los aspectos tecnológicos, jurídicos y de comunicaciones.

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN se reserva el derecho de realizar las consultas pertinentes a las entidades competentes, a fin de constatar la veracidad de la información presentada por el oferente.



ARTÍCULO 23. TRÁMITE PARA LA SELECCIÓN DE LA EMPRESA OPERADORA DE PAGOS AUTORIZADA. El trámite se adelantará bajo los siguientes parámetros:

1. Recepción y verificación de la solicitud. Recibida la manifestación de interés con sus soportes y anexos, la Subdirección de Devoluciones de la Dirección de Gestión de Impuestos, deberá realizar el examen de la manifestación de interés y de los documentos allegados, con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos previstos en la presente resolución. Esta revisión se realizará en los siguientes términos:

a. En caso de recibir hasta dos (2) propuestas. La revisión se deberá realizar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la finalización del plazo para presentar manifestaciones de interés.

b. En caso de recibir hasta cuatro (4) propuestas. La revisión se deberá realizar dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la finalización del plazo para presentar manifestaciones de interés.

c. En caso de recibir hasta seis (6) propuestas. La revisión se deberá realizar dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al plazo para presentar manifestaciones de interés.

d. En caso de recibir hasta diez (10) propuestas. La revisión se deberá realizar dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la finalización del plazo para presentar manifestaciones de interés.

e. En caso de recibir más de diez (10) propuestas. La revisión se deberá realizar dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes a la finalización del plazo para presentar manifestaciones de interés.

2. Requerimiento para completar documentos o suministrar informaciones. Si la solicitud no reúne los requisitos legales se requerirá por una sola vez al solicitante, mediante oficio indicándole claramente los documentos o informaciones que hagan falta. Este requerimiento se notificará electrónicamente de conformidad con lo establecido en los artículos [563](#), [564](#), [565](#), [566-1](#) y [568](#) del Estatuto Tributario.

El término para dar respuesta al requerimiento es de tres (3) días hábiles siguientes a la fecha de

notificación del oficio.

3. Desistimiento de la solicitud. Se entenderá que se ha desistido de la solicitud de autorización, si el solicitante no presenta los documentos o informaciones solicitadas en el término establecido en el numeral anterior. En este caso, no se requerirá acto administrativo que declare tal desistimiento y se ordenará el archivo del expediente.

4. Informe de evaluación preliminar. Al día siguiente de la finalización del plazo establecido en el numeral 1 del presente artículo, o dentro de los tres (3) días siguientes al plazo establecido en el numeral 2 del presente artículo, según sea del caso, la Subdirección de Devoluciones emitirá un informe preliminar en el que se verifique la relación de los interesados que cumplen o no los requisitos. El informe general que incluya la evaluación de todos los interesados se publicará en la página web de la DIAN. Los interesados que manifestaron interés, podrán presentar observaciones dentro de los dos (2) días siguientes a la publicación en la web de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

5. Informe definitivo. Dentro de los dos (2) días siguientes al plazo para presentar observaciones del informe preliminar, la Subdirección de Devoluciones, emitirá el informe definitivo en el que se declare entre quienes manifestaron interés, quiénes cumplen los requisitos para ser empresa operadora de pagos. Contra este informe no procede ningún recurso.

6. En caso de que un solo interesado cumpla los requisitos y que el porcentaje ofrecido como costo de intermediación no sea superior a la media calculada por la entidad con base en las cotizaciones presentadas, será autorizado mediante Resolución del Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), como empresa operadora de pagos. Contra este acto administrativo que decide de fondo respecto de la solicitud de autorización, procede el recurso de reposición, en los términos y condiciones establecidos en los artículos [74](#) y siguientes de la Ley 1437 de 2011 o en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.



ARTÍCULO 24. PLURALIDAD DE MANIFESTACIONES DE INTERÉS HÁBILES. En el caso de que en el informe de evaluación definitivo se concluya que dos (2) o más interesados cumplen los requisitos de los que trata esta resolución se tendrán en cuenta los siguientes criterios decisivos en la selección de la empresa operadora de pagos, así:

1. El interesado que hubiera ofrecido el porcentaje con menor costo de intermediación.
2. En caso de que los porcentajes de intermediación sean iguales, se tendrá en cuenta quien tenga la mayor cobertura e infraestructura tecnológica en la prestación del servicio de devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros.
3. En caso de empate del numeral uno (1) y dos (2), se tendrá en cuenta quien ofrezca mayor experiencia en la prestación del servicio.

La empresa operadora de pagos seleccionada será autorizada mediante Resolución del Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Contra este acto administrativo, que decide de fondo respecto de la solicitud de autorización, procede el recurso de reposición, en los términos y condiciones establecidos en los artículos [74](#) y siguientes de la Ley 1437 de 2011 o en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan.

## CAPÍTULO VIII.

### DEL CONVENIO.



ARTÍCULO 25. SUSCRIPCIÓN DEL CONVENIO. <Artículo corregido por el artículo [6](#) de la Resolución 502 de 2022. El nuevo texto es el siguiente:> Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la resolución a la persona designada como empresa operadora y siempre que se hubieran resuelto los recursos procedentes, si fueron presentados, se suscribirá el convenio del que trata el artículo [1.6.1.23.6](#). del Decreto número 1625 de 2016 entre la empresa autorizada mediante resolución y el Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

#### Notas de Vigencia

- Artículo corregido por el artículo [6](#) de la Resolución 502 de 2022, 'por la cual se corrigen los yerros de transcripción de la Resolución número [00489](#) del 29 de abril de 2022 “Por la cual se dictan disposiciones para la operación de la devolución del Impuesto sobre las Ventas - IVA a los turistas extranjeros a través de una empresa operadora de pagos, se fijan los requisitos, condiciones y requerimientos técnicos para la autorización de esta empresa y se establecen las obligaciones que debe cumplir una vez autorizada', publicada en el Diario Oficial No. 52.039 de 19 de mayo de 2022.

#### Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 489 de 2022:

ARTÍCULO 25. Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de la resolución a la persona designada como empresa operadora y siempre que se hubieran resuelto los recursos procedentes, si fueron presentados, se suscribirá el convenio del que trata el artículo [1.6.1.23.7](#) del Decreto 1625 de 2016 entre la empresa autorizada mediante resolución y el Director General de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).



ARTÍCULO 26. DOCUMENTOS PREVIOS PARA LA FIRMA DEL CONVENIO. Para que se proceda con la firma del convenio, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la notificación de la resolución que autoriza a la empresa operadora, esta debe presentar a la Subdirección de Devoluciones los siguientes documentos para aprobación:

1. Póliza. Acreditar la constitución de la garantía de cumplimiento que contenga los siguientes amparos:
  - a. Cumplimiento del convenio, por valor asegurado de 1.700 SMMLV, por el plazo de ejecución del convenio más un (1) año adicional; en caso de ser prorrogado el convenio la garantía debe ser renovada por el plazo prorrogado más un (1) año más. El amparo de cumplimiento del convenio cubrirá a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), de los perjuicios directos derivados del incumplimiento total o parcial de las obligaciones nacidas del convenio, así como de su cumplimiento tardío o de su cumplimiento defectuoso, cuando ellos son imputables a la empresa operadora de pagos.
  - b. Pago de salarios y prestaciones sociales, por valor asegurado de 400 SMMLV, por el plazo de

ejecución del convenio más tres (3) años adicionales; en caso de ser prorrogado el convenio, la garantía debe ser renovada por el plazo prorrogado más tres (3) años más. El amparo de pago de salarios y prestaciones sociales cubrirá a la DIAN de los perjuicios que se le ocasionen como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones laborales a que esté obligado el operador, derivadas de la contratación del personal utilizado para la ejecución del convenio amparado.

2. Cronograma y plan de difusión para la devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a los turistas extranjeros, por la compra de bienes gravados en el territorio nacional. El cronograma y plan de difusión debe ser entregado para su aprobación por parte de la Oficina de Comunicaciones Institucionales y del supervisor del convenio, es decir la Subdirección de Devoluciones de la Dirección de Gestión de Impuestos o quien haga sus veces. Una vez revisadas y aprobadas las estrategias de divulgación por parte de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), la empresa operadora de pagos procederá a su ejecución una vez se firme el convenio. La entrada en operación se realizará en forma gradual a partir de los dos (2) meses siguientes a la fecha de suscripción del convenio, siendo obligación de la empresa operadora de pagos tener habilitada la cobertura, dentro de estos dos (2) meses, por lo menos en una de las principales ciudades de turismo extranjero de compras y en uno de los principales puntos de salida internacional.

3. Esquemas, planos, dibujos, diseños, piezas, elementos promocionales y materiales, en general, que sean creados y/o entregados para la ejecución del convenio por parte de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), será de propiedad de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), y deberán contar con la implementación adecuada del uso de la marca DIAN basado en el Manual Corporativo de Marca V.01 MN-IC-0061; deben ir acompañados de sus versiones finales listas para producción, junto con todos los archivos y documentos soporte que respaldaron la creación y/o entrega de los mismos.

4. Plan donde indique el mecanismo para el tratamiento de las eventuales situaciones personales o laborales que se presenten al interior del equipo, estructura de reemplazo de personal en situaciones no previstas como permisos, renunciaciones, incapacidad, licencias, enfermedad o vacaciones, etc. En estos eventos, será reemplazado y sólo por el tiempo necesario, por personas que reúnan las mismas o superiores condiciones profesionales y de experiencia requerida. En todo caso, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), se reserva la facultad de solicitar el cambio del personal asignado para la ejecución del convenio.

La no presentación oportuna de los documentos en mención dará lugar a la no celebración del convenio y a la efectividad de la póliza de seriedad de la manifestación. En este caso, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), podrá celebrar el convenio con quien quedó en segundo lugar. En caso de no existir más interesados que cumplan los requisitos se deberá abrir de nuevo el proceso.



**ARTÍCULO 27. CONTENIDO DEL CONVENIO.** El convenio a celebrar deberá indicar que el objeto del mismo es regular las relaciones entre la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), y la empresa operadora de pagos para la prestación del servicio de devolución del Impuesto sobre las Ventas (IVA), a turistas extranjeros.

Como mínimo, el convenio deberá contener:

1. Fecha de celebración
2. Partes
3. Objeto
4. Vigencia
5. Obligaciones de las partes
6. Causales de terminación
7. Mecanismos para resolver los conflictos
8. Cláusula penal

El inicio de la prestación del servicio integral no podrá ser superior a los dos (2) meses siguientes a la fecha de suscripción del convenio.



**ARTÍCULO 28. TÉRMINO DEL CONVENIO.** El término de vigencia del convenio suscrito con la empresa operadora de pagos será de tres (3) años prorrogables, hasta máximo por otro periodo igual por decisión de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, siempre y cuando se cumplan con los requisitos y obligaciones, lo cual debe informarse por parte de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), con cuatro (4) meses de anterioridad a la finalización de la vigencia del convenio. En caso de que la decisión de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN sea la no prórroga del convenio, se deberá adelantar un nuevo proceso de convocatoria en los términos señalados en el artículo 17 de la presente resolución.

No obstante, la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), en cualquier tiempo, cuando lo considere pertinente, podrá verificar el cumplimiento de los requisitos y obligaciones previstos en la presente resolución y/o convenio por parte de la empresa operadora de pagos autorizada. En caso de incumplimiento de alguno de ellos, se procederá a dar por terminado el convenio conforme a lo establecido en las normas vigentes.



**ARTÍCULO 29. SUPERVISIÓN DEL CONVENIO.** La Supervisión del convenio será ejercida por el Subdirector de Devoluciones o quien haga sus veces.



**ARTÍCULO 30. PUBLICACIÓN.** Publicar la presente Resolución en el Diario Oficial, de conformidad con el artículo [65](#) de la Ley 1437 del 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



**ARTÍCULO 31. VIGENCIA.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Bogotá, D. C., a 29 de abril de 2022.

El Director General,

Lisandro Manuel Junco Riveira



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma del Sena

ISSN Pendiente

Última actualización: 20 de abril de 2024 - (Diario Oficial No. 52.716 - 3 de abril de 2024)

