

**PROPUESTA DE ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PROCESO DE
VALIDACIÓN EN EL MANEJO DEL APLICATIVO (ADA) EN LA
DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS TUMACO**

YOLANDA CAROLINA RIASCOS DELGADO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**PROPUESTA DE ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PROCESO DE
VALIDACIÓN EN EL MANEJO DEL APLICATIVO (ADA) EN LA DIRECCIÓN
SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS TUMACO**

YOLANDA CAROLINA RIASCOS DELGADO

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

**Asesor Pasantía:
Esp. LUIS EDUARDO BENAVIDES**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1^{ro} del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación:

Firma del presidente de tesis

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Noviembre de 2012

DEDICATORIA

A Dios, todo poderoso quien es el que me ciñe de poder, y quien hace perfecto mi camino.

A Dios, por darme la sabiduría espiritual y fortaleza para cumplir este triunfo a pesar de las adversidades.

A mi querido padre GUILLERMO RIASCOS: que desde el cielo me dio las fuerzas para seguir adelante.

*A mi Madre: MARLENY DELGADO Gracias por su sacrificio y apoyo incondicional.
A mis hermanos: Rocío Riascos, Liliana milena Riascos, y Oscar David Riascos, por el apoyo moral y por sus buenos consejos que sirvieron de mucho para cumplir mis sueños.*

A mis familiares: Que sirvieron de fuente de apoyo para continuar con mis metas.

AGRADECIMIENTOS

Ofrezco mis agradecimientos al MAYOR. JUAN CARLOS PATIÑO GOMEZ, Director de la DIAN de Tumaco quien me brindó la oportunidad de realizar mi trabajo de pasantía.

Al Jefe del área gestión comercial MARTHA ESTELLA BIOJO GUEVARA, por sus consejos como asesora en la empresa DIAN de Tumaco.

A la Doctora HEYDI KAREN QUIÑONES, por sus consejos y dedicación del presente trabajo.

Al docente WILSON REVELO MAYA, quien gracias a su esfuerzo y dedicación, permitió que este proyecto se llevara a cabo en todas sus dimensiones.

Al docente NELSON MORA, quien gracias a su dedicación y esmero permitió que esta propuesta se llevara a cabo.

RESUMEN

Con este trabajo de investigación se diagnosticó la necesidad de mejorar el proceso de validación de mercancías del área comercial DIAN Tumaco mediante la implementación de un manual para el manejo del software aplicativo ADA, con el objetivo de contar con una herramientas de fácil acceso para la operatividad en el diligenciamiento en los reportes de información relacionados con el ingreso, egreso y validación de mercancías.

Esta propuesta se diseñó para facilitar a los futuros funcionarios autorizados puedan desempeñar las actividades del puesto de trabajo de gestión comercial manejo de mercancías.

ABSTRACT

With this research is the need for improved diagnostic validation process commercial goods DIAN Tumaco area by implementing a manual for operating the ADA application software, in order to have an easily accessible tools for the operation in the processing of information in reports related to entry, exit and validation of goods.

This proposal is designed to provide future officers authorized to perform the activities of management jobs management commercial goods.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.3.1 Descripción del problema.....	16
1.3.2 Formulación del problema:.....	17
1.3.3 Sistematización del problema	18
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
2.1 OBJETIVO GENERAL	19
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
3. JUSTIFICACIÓN	20
4. MARCO DE REFERENCIA.....	21
4.1 MARCO CONTEXTUAL.....	21
4.1.2 Reseña histórica:	21
4.1.3 Estructura Organizacional:	22
4.1.6 Entornos de investigación.	27
5. MARCO TEÓRICO.....	30
5.1 ANTECEDENTES	30
5.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	35
6. MARCO LEGAL	40
7. MARCO CONCEPTUAL	43
8. ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	47
8.1 TIPO DE ESTUDIO	47
8.2 FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN ..	47
8.2.1 Fuentes primarias.	47
8.2.2 Fuentes secundarias.....	48
8.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	48

	[CAPITULO I.]	
9.	ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN	49
9.1	PROPÓSITOS DEL DIAGNOSTICO.....	49
9.2	ANALISIS DE ENTREVISTA A LOS RESPONSABLES DEL ÁREA COMERCIAL.....	50
9.2.1	Aplicación de matrices (MEFI, MEFE, DOFA, PCI):.....	51
9.2.2	Aplicación de la matriz DOFA.	53
	[CAPITULO II.]	
10.	ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DE VALIDACION EN EL MANEJO DEL APLICATIVO ADA.....	58
	[CAPITULO III]	
11.	DISEÑAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESO DE VALIDACIÓN PARA EL ÁREA COMERCIAL.....	132
	[CAPITULO IV]	
12.	FORMULAR INDICADORES DE GESTIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESO DE VALIDACIÓN DE MERCANCÍAS PARA EL USO DEL APLICATIVO ADA.....	136
13.	APORTES PERSONALES A LA ENTIDAD DIAN TUMACO	139
16.	CONCLUSIONES.....	142
17.	RECOMENDACIONES	143
	BIBLIOGRAFÍA.....	144
	ANEXOS.....	145

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Aplicación de la matriz de factores internos (MEFI)	51
Cuadro 2. Aplicación de la matriz de factores externos (MEFE).....	52
Cuadro 3. Análisis DOFA del puesto de trabajo del área comercial	53
Cuadro 4. Aplicación de la matriz perfil de capacidades internas (PCI.....	55
Cuadro 5. Plan operativo	134
Cuadro 6. Indicadores.....	137

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura orgánica- nivel central	22
Figura 2 . Estructura organica- direcciones seccionales locales.....	22
Figura 3. Mapa de proceso DIAN.....	23
Figura 4. Diagrama de flujo norma ANSI	32
Figura 5. PANTALLA No. 1	62
Figura 6. PANTALLA No 2:.....	63
Figura 7. Diagrama de proceso n: 2.....	64
Figura 8. PANTALLA No 3.....	65
Figura 9. Diagrama de proceso n: 3.....	65
Figura 10. PANTALLA No 4	67
Figura 11. Diagrama de proceso n: 4.....	68
Figura 12. PANTALLA No 5.....	69
Figura 13. Diagrama de proceso n: 5.....	70
Figura 14. PANTALLA No 6.....	71
Figura 15. Diagrama de proceso n: 6.....	72
Figura 16. PANTALLA No 7	73
Figura 17. PANTALLA No 8.....	74
Figura 18. Diagrama de proceso n: 8.....	75
Figura 19. PANTALLA N0: 9 EGRESO DE MERCANCIAS EN EL APLICATIVO ADA	76
Figura 20. PANTALLA N0 10.....	77
Figura 21. Diagrama de proceso n: 10.....	79
Figura 22. PANTALLA No 11	80
Figura 23. Diagrama de proceso n: 11	81
Figura 24. PANTALLA N: 12.....	82
Figura 25. Diagrama de proceso n: 12.....	83
Figura 26. PANTALLA No 13.....	84
Figura 27. Diagrama de proceso n: 13.....	85
Figura 28. PANTALLA No 14 - VALIDACIÓN DE MERCANCIAS	86
Figura 29. Diagrama de proceso n: 14.....	87

Figura 30.	PANTALLA 15 - VALIDACIÓN DE INGRESOS.....	88
Figura 31.	Diagrama de proceso n: 15.....	89
Figura 32.	PANTALLA No 16 - VALIDACIÓN EGRESOS	90
Figura 33.	Diagrama de proceso N: 16	91
Figura 34.	PANTALLA No 17 - SITUACIÓN JURÍDICA.....	92
Figura 35.	Diagrama de proceso N: 17	93
Figura 36.	PANTALLA No 18 - DESVALIDACIÓN INGRESOS, Y EGRESOS.	94
Figura 37.	Diagrama de procesos n: 18.....	95
Figura 38.	PANTALLA No 19 - DISPOSICIÓN FINAL MERCANCIAS APLICATIVO ADA EVENTOS -	96
Figura 39.	Diagrama de proceso n: 19.....	97
Figura 40.	PANTALLA No 20.....	98
Figura 41.	Diagrama de proceso n: 20.....	99
Figura 42.	PANTALLA No 21 - REPORTES APLICATIVO ADA - REPORTES AUXILIARES CONTABLES	100
Figura 43.	Diagrama de proceso n: 21	101
Figura 44.	PANTALLA No 22.....	102
Figura 45.	Diagrama de proceso n: 22.....	103
Figura 46.	PANTALLA No 23 - MOVIMIENTO CONTABLE MENSUAL DE INGRESOS.....	104
Figura 47.	Diagrama de proceso n: 23.....	105
Figura 48.	PANTALLA No 24 - MOVIMIENTO CONTABLE MENSUAL DE EGRESOS (ver diagrama de proceso)	106
Figura 49.	Diagrama de proceso n: 24.....	107
Figura 50.	PANTALLA No 25 - MOVIMIENTO CONTABLE MENSUAL DE SITUACIÓN JURÍDICA.....	108
Figura 51.	Diagrama de proceso n: 25.....	109
Figura 52.	PANTALLA No 26. (Ver diagrama de proceso)	110
Figura 53.	Diagrama de proceso n: 26.....	111

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A: Instrumento de investigación - Entrevista a los funcionarios del área de gestión comercial.....	146
Anexo B: Solicitud de donación.....	149
Anexo C: Acta de aprehensión.....	150
Anexo D: Documento de ingreso.....	152
Anexo E: Resolución.....	153
Anexo F: Carátula del Expediente.....	156
Anexo G: Hoja de Ruta - Cierre de Eventos.....	157
Anexo H: Oficio - Solicitud Concepto Sanitario.....	158
Anexo I: Acta de Toma de Muestra.....	159
Anexo J: Proyecto de Donación.....	160
Anexo K: Aplicativo SIA.....	162
Anexo L: Aplicativo ADA.....	163

INTRODUCCIÓN

Es indispensable que toda organización cuente con elementos que permitan mejorar el desarrollo de las labores diarias y que hagan más efectivo el manejo de la empresa, garantizando su crecimiento y desarrollo mediante la innovación y la integridad de sus procesos operativos y administrativos.

Para elevar el desempeño de la entidad es necesario tener claras las pautas que se debe seguir en cada actividad, por tal razón los manuales de procesos y procedimientos son una herramienta fundamental que se deben tener en las distintas áreas más aun en el área administrativa.

A partir del año 2008, la DIAN obedeciendo a la política pública de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, inició con un enfoque basado en procesos para el manejo de sus funciones.

A partir de aquí, se fue creando un engranaje con el objetivo de estandarizar los procesos y procedimientos de responsabilidad de la entidad.

Dentro de la misionalidad de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, se encuentra la comercialización de mercancías, que tiene por objeto disponer de las mercancías que han sido aprehendidas, decomisadas y /o declaradas en abandono haciendo uso del proceso de Fiscalización.

Hasta el año 1996, la DIAN hizo uso de la comercialización de mercancías a través de la venta, sin embargo con posterioridad se decidió que este tipo de mercancías ya no serían comercializadas así. Actualmente, la disposición más común que utiliza la entidad es la donación a entidades públicas y la gestión que se realiza para la disposición, se hace con el objeto de beneficiar a población vulnerable, a través de esta figura.

La Dirección Seccional Delegada de Tumaco, por ser netamente aduanera tiene como propósito, facilitar las operaciones de comercio exterior (importar y exportar), así como controlar el ingreso de mercancías extranjeras que al territorio nacional. Por otra parte el proceso de comercialización de mercancías es la etapa posterior a la intervención de los procesos anteriormente mencionados.

1. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio tiene como finalidad, estructurar un manual de procesos para el uso del aplicativo ADA en el proceso de validación con el objetivo de disminuir los posibles errores que puedan presentarse durante el reporte de información de ingresos egresos y validación de mercancías en el área de gestión comercial, y de esta forma mejorar el servicio en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, lo que constituye una herramienta fundamental en el desarrollo de las funciones de las personas a cargo.

1.2 TÍTULO

Propuesta de estructuración del manual de proceso de validación en el manejo del aplicativo (ADA) en la dirección seccional delegada de impuestos y aduanas Tumaco.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.3.1 Descripción del problema. Hasta el año 2010, en la Dirección Seccional Delegada de Tumaco se manejaba exclusivamente el aplicativo SIA para la disposición de las mercancías almacenadas con o sin situación jurídica definida. Este a pesar de ser un sistema eficiente, ya llevaba aproximadamente 18 años, y era necesario sustituirlo por un nuevo modelo para garantizar la calidad, la eficiencia y la transparencia en el manejo de la información de las mercancías existentes en las bodegas de la DIAN.

Razón por la cual A partir del año 2010, la DIAN inició con la implementación del aplicativo ADA, que permite mejorar la calidad de la información sobre ingresos, egresos y validación de mercancías de competencia del área de gestión comercial de la entidad, y de esta forma, ofrecer información confiable, oportuna y eficaz en la comercialización de mercancías.

El aplicativo ADA, Es un programa virtual que está diseñado para el manejo y aplicación de la información para las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación, de tal manera que permita a los usuarios del sistema vinculados con la Dirección de Impuestos y Aduana Nacional, cumplir con las obligaciones emanadas de la ley.

El área de gestión comercial en la Dirección Seccional Delegada de Tumaco, tiene como función específica el manejo y uso del aplicativo ADA, el cual genera unos reportes de información donde intervienen los siguientes procesos:

- ✓ Ingreso de mercancía
- ✓ Egreso de mercancía
- ✓ Validación de mercancía

Hasta la fecha la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales ha presentado un mejor diligenciamiento en los reportes de información de mercancías, sin embargo dicho sistema no cuenta con una guía la cual suministre a los diferentes operarios de esta área, la facilidad de adaptarse al programa de manera rápida y eficiente; para de esta manera evitar errores frecuentes, retraso e ineficacia para aquellas nuevas personas que opten por el uso de este sistema operativo.

En el área gestión comercial de la DIAN TUMACO, otro aspecto que se presenta es el poco compromiso por parte del nivel central que no cuenta con programas de capacitación y rotación de personal para que dichos funcionarios de las respectivas áreas puedan operar en caso de ausencia parcial o temporal de la funcionaria encargada.

Otro factor determinante es que existe una persona quien conoce como es el funcionamiento y diligenciamiento de los procesos del aplicativo, al ser esto un problema el puesto de trabajo se verá afectado en la realización de las actividades suministradas por la entidad.

En el marco de las anteriores apreciaciones es importante recalcar que la funcionaria quien es la encargada de operar dicho aplicativo, abandonará el puesto de trabajo por cuestiones de jubilación, por lo tanto se pretende implementar un manual de procesos para el reporte de ingresos egresos y validación de mercancías y proporcionar información valiosa para los funcionarios que manejan el proceso y en un posible caso de vacancia de uno de los cargos, dar herramientas útiles a los funcionarios que retomaran el cargo vacante.

1.3.2 Formulación del problema:

¿Cómo mejorar el manejo del aplicativo ADA a través de la estructuración de un manual de proceso para el área comercial en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco?

1.3.3 Sistematización del problema¹

- ✓ ¿Es necesario un manual de procesos para el uso del aplicativo ADA en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco?
- ✓ ¿Se han identificado deficiencias en el manejo del aplicativo ADA en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco?
- ✓ ¿Cuáles son las oportunidades de mejora al diseñar e implementar un manual de proceso de uso del aplicativo ADA en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco?

¹ Entrevista realizada al funcionario del área gestión comercial DIAN TUMACO.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 OBJETIVO GENERAL

Formular una propuesta de estructuración del manual de proceso de validación en el manejo del aplicativo (ADA) en la dirección seccional delegada de impuestos y aduanas Tumaco

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico del uso aplicativo ADA, por parte de los funcionarios involucrados en el proceso de validación de mercancías en el área de gestión comercial DIAN Tumaco.
- Estructurar un manual de Procesos de validación en el manejo y uso del aplicativo (ADA), que contenga criterios básicos para el manejo de la información en la dirección de Impuestos y aduanas nacionales DIAN Tumaco.
- Diseñar estrategias de mejoramiento para la aplicación de un manual de procesos de validación de mercancías para el uso adecuado del aplicativo ADA en la DIAN Tumaco.
- Formular indicadores de gestión sobre la aplicación de un manual de proceso de validación de mercancías para el uso del aplicativo ADA.

3. JUSTIFICACIÓN

El proyecto denominado propuesta para la implementación del manual de proceso de validación en el manejo del aplicativo ADA en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco se fundamenta en la necesidad de mejorar la eficiencia en el reporte de información relacionada con el ingreso y egreso de mercancías de competencia del área de gestión comercial de la DIAN Tumaco.

Tomando en cuenta el inadecuado manejo del aplicativo, en el cual se puede involucrar la falta de compromiso por parte del Nivel Central en formular una herramienta guía para el fácil manejo del aplicativo ADA; se buscara implementar un manual que permita evitar errores frecuentes e involuntarios, y mejorar el desempeño de los diferentes funcionarios de esta área como el servicio hacia a la entidad.

Además se pretende que dicho manual sea conocido por los diferentes funcionarios de otras áreas con el fin de suplir cualquier percance dentro de la empresa que pueda conllevar al cese de las actividades y sobre todo buscando que nuevos aspirantes o futuros vacantes, tengan una buena guía que permita un mejor y rápido desempeño en el uso de este aplicativo ADA dentro de las actividades de la DIAN Tumaco.

Teniendo en cuenta que la facilitación de los servicios a los usuarios de la Dirección e Impuestos y Aduanas Nacionales es uno de los objetivos de su misión, se hace necesario trabajar en pro de la mejora continua como requisito fundamental para ofrecer un mejor servicio.

Adicionalmente el presente estudio, servirá de base para futuros trabajos que se realicen en otras organizaciones interesadas en el mejoramiento de sus servicios.

Por último, es importante resaltar, que este trabajo, contribuye a mi proceso formativo como estudiante de Administración de Empresas, mediante esta experiencia institucional que me ha permitido retroalimentar y profundizar los conocimientos adquiridos teóricamente y prácticos, en el transcurso de mi formación profesional.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO CONTEXTUAL

4.1.2 Reseña histórica:

GENERALIDADES DE LA EMPRESA:

RAZÓN SOCIAL: Institución DIAN (Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales)

OBJETO SOCIAL: Coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano y la protección del orden publico económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones, tributarias aduaneras y cambiarias y la facilitación de las operaciones en comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

ANTECEDENTES:

Decreto 2117 de 1992 crea la unidad administrativa especial dirección de impuestos y aduanas nacionales (DIAN), con la fusión dirección de impuestos nacionales (DIN), con la dirección aduanas nacionales (DAN) el 1 de junio del año 1993.

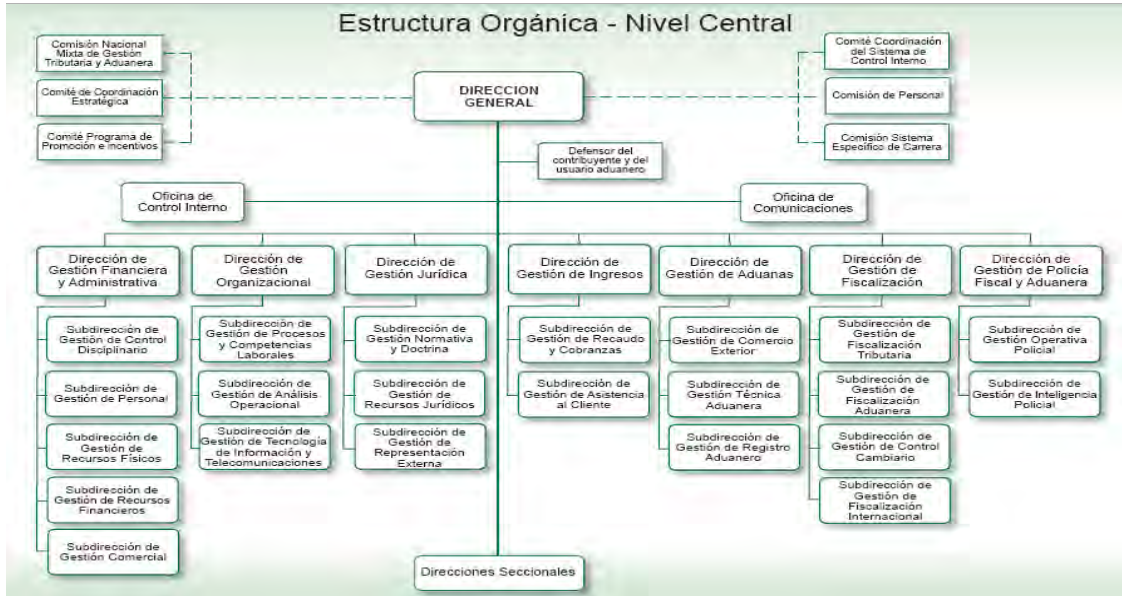
La estructura funcional en Tumaco está distribuida por:

- Director Seccional Delegado
- Áreas: Gestión Fiscalización Aduanera, Operación Aduanera, Comercialización, Recursos Físicos, Unidad Penal, Planeación y Gestión y Asistencia al Cliente.

La Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, está conformada por 15 funcionarios, de los cuales 12 son de Planta y 2 Supernumerarios y 1 de Libre Nombramiento y Remoción.

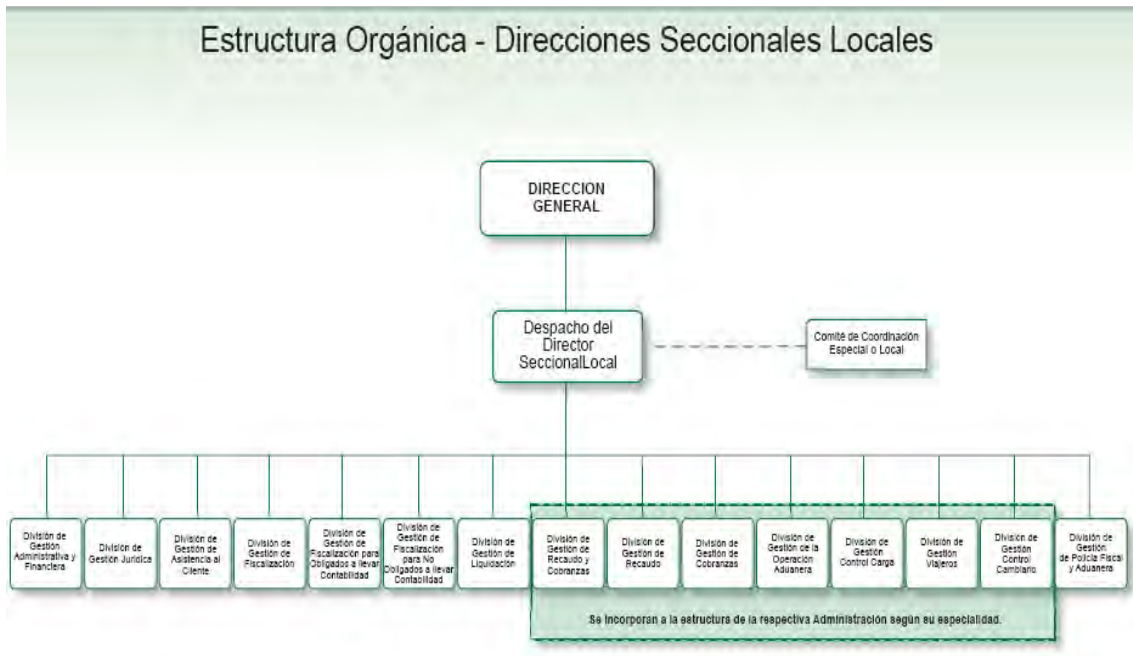
4.1.3 Estructura Organizacional:

Figura 1. Estructura orgánica- nivel central



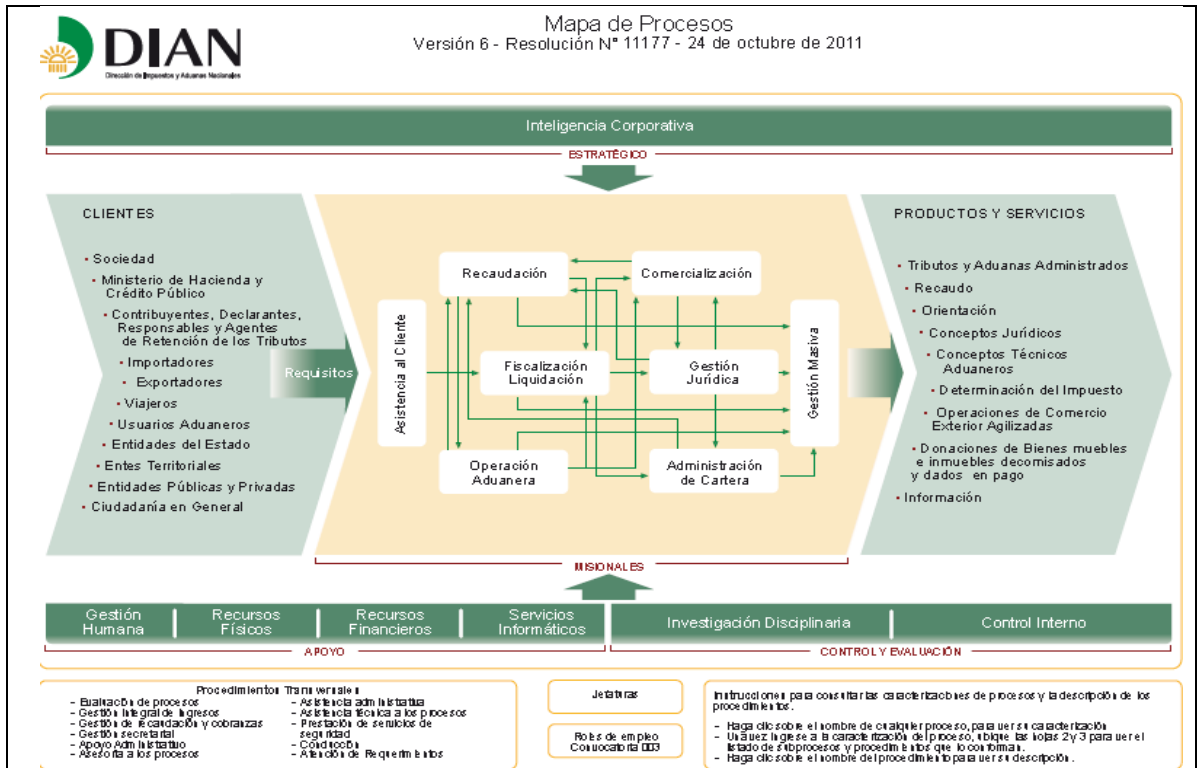
Fuente: DIAN

Figura 2 . Estructura organica- direcciones seccionales locales



Fuente: DIAN

Figura 3. Mapa de proceso DIAN



Fuente: DIAN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), se creó para garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. Se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992.

El 1 de Junio del año 1993 la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) se fusionó con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN), así, mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Años más tarde, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Determinado:

- **Campo de Aplicación:** la unidad administrativa especial dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN tendrá la estructura y funciones que determinen el presente decreto.

- Funciones Generales: establece veinte (20) funciones específicas y las que determine la ley.

- Niveles de Estructura interna: la DIAN desarrolla sus funciones a tres niveles;

✓ Nivel Central.

✓ Nivel Local: Direcciones Seccionales de Impuestos, Direcciones Seccionales de Aduanas y Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas.

✓ Nivel Delgado: Direcciones Seccionales Delgadas de Impuestos y Aduanas.

- Estructura

✓ Nivel Central

✓ Nivel Local

✓ División

- Naturaleza jurídica:

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), se creó para garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. Se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992.

El 1 de Junio del año 1993 la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) se fusionó con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN), así, mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Años más tarde, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Determinado:

Campo de Aplicación: la unidad administrativa especial dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN tendrá la estructura y funciones que determinen el presente decreto.

Funciones Generales: establece veinte (20) funciones específicas y las que determine la ley.

- Niveles de Estructura interna:

La DIAN desarrolla sus funciones a tres niveles;

✓ Nivel Central.

✓ Nivel Local: Direcciones Seccionales de Impuestos, Direcciones Seccionales de Aduanas y Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas.

✓ Nivel Delgado: Direcciones Seccionales Delgadas de Impuestos y Aduanas.

- Estructura

✓ Nivel Central

✓ Nivel Local

✓ División

- Naturaleza jurídica:

La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio.

- Gestión estratégica actual

Misión: En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

Visión: En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

Política: La DIAN, en el marco de su misión y visión y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar económico y social del país, asume su compromiso considerando las siguientes directrices

En relación con el cumplimiento de la misión:

Gestionar con estrategias efectivas de servicio, control y fiscalización acorde con estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.

Promover la simplificación de las normas del sistema tributario, aduanero y cambiario, así como aquellas que regulan el accionar de la DIAN garantizando los principios del sistema impositivo colombiano.

Realizar análisis permanentes del contexto de las variables económicas, políticas y sociales del país con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta.

En relación con el recaudo:²

Realizar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la meta de recaudo fijada por el Gobierno Nacional, de forma que se coadyuve a la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.

VALORES: En la DIAN dentro del Código de Buen Gobierno adoptado mediante la Resolución 10621 de octubre 31 de 2008, se incluye el Código de Ética, el cual tiene como pilares principales la misión y los valores institucionales que le dan fundamento, y constituyen el referente ético de los modelos, políticas, planes, estrategias y gestión corporativa, los cuales se relaciona a continuación:

- ✚ Respeto: Es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.
- ✚ Honestidad: Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior.
- ✚ Responsabilidad: Es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias, según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.

² Ibíd.

- ✚ Compromiso: Es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común.

4.1.6 Entornos de investigación. Tumaco es un municipio Colombiano del Departamento de Nariño, situado a 300 km de San Juan de Pasto. Su nombre completo es San Andrés de Tumaco, pero también es conocido como La Perla del Pacífico por que en sus playas se encontró la perla más grande hallada hasta el presente. Entre sus exóticos paisajes marítimos tropicales se destacan cabo manglares, la ensenada de Tumaco y las Isla del gallo, la barra, el morro y Tumaco (Cabecera del municipio). Según el DANE cuenta con una población de 169.464 habitantes.

La ciudad de San Andrés de Tumaco es el segundo centro urbano del departamento de Nariño.

- Tiene un puerto marítimo cada vez más importante y hermosas playas (dentro de la ciudad); cuenta con 180.000 hab.
- Es uno de las ciudades más importantes de la región pacífica colombiana.
- Tiene los manglares más exuberantes.
- Ha sido cuna de importantes futbolistas.

Siendo así el segundo municipio en población del Departamento de Nariño y con un casco urbano de 100.000 habitantes. Aproximadamente el 58,3% de los hogares de Tumaco tiene 4 o menos personas, siendo así un municipio con altos niveles de fecundidad del país. Así mismo el 88% de la población se auto reconoce como afrocolombiano, según el DANE, aunque estudios como el de la Universidad del Valle, aducen que probablemente el 92% de la población del municipio es Afrocolombiana, sin embargo debido al racismo y la insuficiencia de la Etno educación, han hecho que estas cifras no sean claras.

Por otra parte el crecimiento poblacional es lento en comparación a otros municipios, pues la situación de violencia que vive el municipio, ha hecho que aproximadamente 10.000 familias tuvieron un éxodo hacia otros lugares, principalmente a Cali, San Juan de Pasto y Ecuador.

Economía³: Uno de los principales renglones de la economía de la región es además de la pesca artesanal, la cual genera ingresos en la población. El cultivo del camarón es uno de sus fuertes.

³ Disponible en Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Tumaco>

Así mismo el cultivo del cacao, el cual es muy aprovechado entre la población campesina y fuente de grandes ingresos para sus cultivadores; La tagua, también conocida como nuez de marfil o marfil vegetal, es la semilla de la palma *Phytelephas macrocarpa* y su producción aunque ya casi en decadencia en el municipio sigue siendo alta.

La palma africana (*Elaeisguineensis*) y la comercialización del aceite crudo de palma, sembrada y cosechada en la zona rural. Existen en Tumaco cerca de 35.000 hectáreas sembradas de palma africana (*Elaeisguineensis*) y 7 plantas extractoras de aceite, las cuales representan una fuente importante de generación de empleo para la región.

A su vez el Turismo ha ganado importantes lugares en la economía del municipio, las playas de El Morro, Boca grande y El Bajito cada día atraen a más visitantes nacionales y extranjeros. Tumaco es también el principal puerto petrolero colombiano sobre el océano Pacífico, y el segundo a nivel nacional, después de Cobreñas. En años recientes el oleoducto y el puerto han servido para transportar y exportar petróleo ecuatoriano, situación que se ve reflejada en el movimiento de su comercio exterior.

Social: En la actualidad el municipio persiste un alto de desempleo que llega al 20% y al subempleo del 35%. Esta situación influye negativamente en la población para que se involucre en actividades y en la economía ilegal.

Distintos estudios e investigaciones, con propósitos diversos, han sido aplicados, para documentar y explicar la dinámica de violencia en Tumaco; Sin embargo en todos esos esfuerzos ha sido común:

- El análisis de la presencia histórica de fuerzas de guerrilla (FARC-ELN)
- El impacto de la llegada del proyecto denominado "Paramilitar"
- La llegada y el auge de los cultivos de uso ilícito y actividades de narcotráfico.
- La grave afectación a las comunidades-territorio y procesos organizativos

Cultural: "La cultura de Tumaco-La Tolita fue una cultura precolombina que se difundió por la región costera de Colombia y Ecuador. Dos de los yacimientos más notables de esta cultura amerindia son Tumaco y La Tolita, de los que toma su nombre. Dependiendo de la fuente, puede aparecer denominada también como cultura de Tumaco o de La Tolita. La evidencia arqueológica disponible de esta cultura es antigua en el caso del sitio de La Tolita, cuyos materiales han sido fechados alrededor del año 600 a. C., mientras que en Tumaco las fechas más antiguas corresponden a 300 a. C"⁴.

⁴ Disponible en Internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Cultura_Tumaco-La_Tolita

La cultura Tumaco se desarrolló en el sur de la costa Pacífica, en el actual departamento de Nariño, incluida la isla de Gorgona y otras pequeñas islas y playones formados por las desembocaduras de los ríos Patía, Mira, Mi cay, San Juan y Mataje.

Los restos arqueológicos indican que esta cultura tuvo su desarrollo entre los siglos III y I a.C. Lo más representativo de ella, fueron las pequeñas figuras elaboradas en arcilla. Las estatuillas representaban hombres, mujeres, ancianos y niños con la cabeza deformada y vistosos atuendos. El rito de la deformación craneal, se hacía con la ayuda de dos placas de cerámica colocadas sobre la región occipital y la frente de hombres y mujeres, desde niños.

Político administrativo: actualmente la alcaldía del municipio de san Andrés de Tumaco está representado por el señor alcalde Víctor Arnulfo gallo, además cuenta con diferentes partidos políticos los cuales están representados por sus concejales.

Tecnológico: dentro de los más significativos tenemos el servicio nacional de aprendizaje (SENA), el cual ha hecho sus aportes en ciencia y tecnología brindando capacitación en los aportes de manipulación de alimentos como crear productos como la mermelada de borojo y mantequilla de maní.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 ANTECEDENTES

De acuerdo a investigaciones realizadas, se encontró diferentes estudios relacionados en: como se estructura un manual y cuáles son sus pasos a seguir para desarrollarlo adecuadamente, entre ellos se tienen las siguientes connotaciones:

MANUALES Y SU HISTORIA: “la historia de los manuales como instrumentos en la administración es reciente, fue durante la segunda guerra mundial cuando se desarrolló esta técnica, aunque antes ya existían algunas publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucción a los empleados”⁵.

MANUAL DE PROCESOS: un manual de procesos es un medio escrito valioso para la comunicación, y sirven para registrar y transmitir la información, respecto al funcionamiento de una organización, es decir, es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática la información y/o las instrucciones de operación ejecutivo administrativa de la organización⁶, precisando su responsabilidad y participación de cada miembro de la organización, un manual de procesos suele contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios y cualquier otro dato que pueda permita el correcto desarrollo de las actividades dentro de la organización.

El manual de procesos permite el establecimiento de un marco de actuación que fija políticas a través de una red de procesos; posibilita por medio de la descripción de procedimientos dar soporte a la operación para brindar un mejor servicio, generando una abstracción del modelo real que entregara información que permita saber “**que**” es lo que cada ente esta facultando y debe realizar, “**como**” se concreta una función o proceso con actividades y pasos, “**quien**” es responsable del desarrollo de las actividades; “**donde**” están los puntos clave de control de cada procedimiento

El manual de procesos, reúne las normas básicas de funcionamiento de la empresa es decir el reglamento, las condiciones, normas, políticas y todo aquello en lo que se basa la gestión de la organización.

ANALISIS DE PROCESOS: A través de la utilización del flujo grama o diagrama de flujo, se pretende expresar gráficamente los hechos, situaciones, movimientos

⁵ BUSTOS, Alfredo J. Diseño De Estructuras Administrativas. Bogotá: Instituto politécnico nacional, 2007. p. 60.

⁶ VILLAROEL, Patricio. Manual de procedimientos, Disponible en Internet: <http://ticss.bligoo.com/profile/view/43657/Patricio-villaroel-M.html>.

o relaciones de todo tipo, por medio de símbolos que se manifiesten dentro de cada proceso administrativo.

CARACTERISTICAS DEL MANUAL DE PROCESOS: un manual debe estar escrito en lenguaje sencillo, preciso y lógico que permita garantizar su aplicabilidad en las tareas y funciones del trabajador. Debe estar elaborado mediante una metodología conocida que permita flexibilidad para su modificación y/o actualización.

El manual debe ser dado a conocer a todos los funcionarios relacionados con el proceso, para su apropiación, uso y operación.

James Harrigtón, sostiene que:

Los procesos dentro de la organización son los que hacen posible las cosas. Sin importar que tan competentes sean la gerencia y/o los empleados de una organización, esta no podrá llegar al éxito si utiliza los mismos procesos de la década pasada. La metodología de un cambio radical proporciona la guía que ayudara a la organización a mejorar los procesos críticos⁷

Para **patricio Villarroel**, un procedimiento es la aplicación secuenciada de actividades con sus respectivas relaciones y que es específica en su ejecución, el cual debe contar con un nivel de detalle que permita analizar sus posibles mejoras. Para **patricio Villarroel**, una tarea es una actividad definida, que es cumplida por individuos. Las tareas son acciones específicas que contribuyen al cumplimiento de la misión de los requerimientos, una tarea debe ser específica, decisiva y responder al **QUE**.

“A continuación se relaciona algunos ítems de un manual de procesos citado por patricio Villarroel.”⁸

- ✓ Permite conocer el funcionamiento interno con lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ✓ Ayuda a la inducción del puesto y al adiestramiento facilitando la capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades.
- ✓ Proporciona ayudas para el emprendimiento en tareas como la simplificación de trabajo, análisis de tiempo, delegación de autoridad, eliminación de pasos.

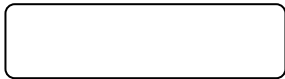
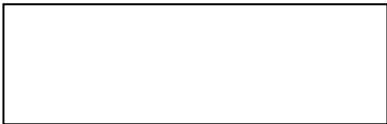
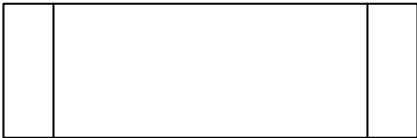
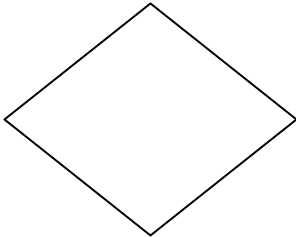
⁷ HARRINGTON H, James. Administración Total del Mejoramiento continuo. Santa Fe de Bogotá: Mc Graw Hill, 1997.

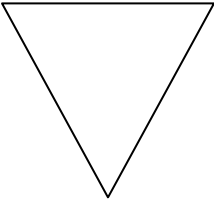
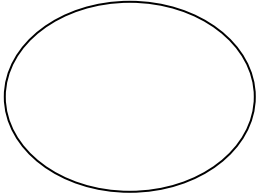

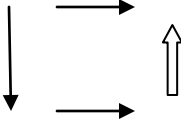
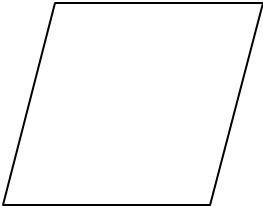
⁸ VILLAROEL, Patricio. Manual de procedimientos. Disponible en Internet: <http://ticss.bligoo.com/profile/view/43657/Patricio-villarroel-M.html>.

- ✓ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y como deben hacerlo.

DIAGRAMAS DE FLUJO: Son la representación grafica de las etapas de un proceso, obteniéndose una descripción detallada de como funciona el mismo, es útil en la investigación de oportunidades para la mejora continua de lo que se esta haciendo, permitiendo establecer de forma clara los puntos sensibles del desarrollo del proceso, además su simbología simple permite establecer un estándar fácil de interpretación. Dichos diagramas serán utilizados como herramientas de apoyo al entendimiento del proceso en su totalidad ya que el mismo establece el tipo de relaciones entre componentes de la organización y los flujos de información generados producto de la interacción de los mismos.

Figura 4. Diagrama de flujo norma ANSI

	<p>INICIO/ FINAL, se utiliza para indicar el inicio y el final de un diagrama; del inicio puede salir una línea de flujo y al final solo debe llegar una línea.</p>
	<p>ACCION/PROCESO, forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una tarea o actividad.</p>
	<p>LLAMADA A SUBROUTINA, forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una actividad predefinida expresada en otro diagrama.</p>
	<p>DECISIÓN, forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una actividad de decisión o de conmutación.</p>

	<p>ARCHIVO, forma utilizada en un diagrama de flujo para representar una actividad combinada, indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.</p>
	<p>CONECTOR, se usa para representar en un diagrama de flujo una entrada o una salida de una parte de un diagrama de flujo a otra dentro de la misma página.</p>
	<p>DOCUMENTO, representa la información escrita pertinente al proceso.</p>
	<p>DIRECCIÓN DE FLUJO O LINEA DE UNIÓN, conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.</p>
	<p>DATOS, elementos que alimentan y se generan en el procedimiento.</p>

Fuente. Normas ANSI <http://www.ansi.org/>

Conformación del manual de procesos: la existencia del manual de procesos en la configuración de la organización permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa.

Se identifican las siguientes funciones básicas del manual de procesos:

- ✓ el establecimiento de objetivos,
- ✓ la definición de políticas, guías procedimiento y normas,
- ✓ la evaluación del sistema de organización,
- ✓ las limitaciones de autoridad y responsabilidad,
- ✓ las normas de protección y utilización de recursos,
- ✓ la generación de recomendaciones,
- ✓ la creación de sistemas de información eficaces,
- ✓ el establecimiento de procedimientos y normas.

A continuación se enumera los pasos para la conformación del manual ⁹de procesos:

✓ **Identificación**

El documento debe incorporar la siguiente información, logotipo de la empresa, nombre oficial de la organización, denominación y extensión, lugar y fecha de la elaboración

✓ **Índice o contenido**

Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

✓ **Introducción**

Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización.

✓ **Objetivos de los procesos**

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procesos.

✓ **Alcance de los procesos**

Esfera de acción que cubren los procedimientos, han sido clasificados, atendiendo al ámbito de aplicación en procedimientos macro- administrativos.

⁹ DUQUE, Jair Edison Fundamentos de administración

✓ Responsables

Unidades administrativas que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases, en ningún caso se deben apuntar nombres de personas, ya que lo que importa es la función del ejecutante, ya que no es un documento evaluativo de desempeño persona.

✓ Políticas o normas de operación

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos normativos de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participan en los procedimientos.

5.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Para la realización de la propuesta “estructurar un manual de proceso para el manejo del aplicativo ADA, en la entidad DIAN Tumaco”, es importante tomar como referente las teorías de la administración de empresas tales como: la teoría de procesos, teoría de la equidad (G. ADAMS), teoría de las expectativas de VROOM, Enfoque de la reingeniería, calidad total, teoría de la excelencia, operacional o del proceso administrativo.

LA GERENCIA DE LOS PROCESOS, aborda la cotidianidad de la organización, implicando el control de la rutina de trabajo. Su propósito fundamental es garantizar el establecimiento, mantenimiento y mejoramiento de los procesos repetitivos de una organización.

PROCESO: conjunto de tareas, prácticas, comportamientos, procedimientos, sistemas y mecanismos con los cuales opera cotidianamente la organización y donde se genera uno o más resultados.

Algunos autores catalogan al proceso como un programa en ejecución que contiene entradas, salidas y estados y donde los procesos pueden ser cooperantes o independientes, en el primer caso se entiende que los procesos interactúan entre si y pertenecen a una misma aplicación.

Rodríguez Valencia asegura que:

“El empleo de los manuales se creó como auxiliar para obtener el control deseado del personal de una organización con sus políticas, estructura funcional, procedimientos y otras prácticas del organismo para que la persona que está trabajando pueda manejarlos de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada.”¹⁰

¹⁰ RODRIGUEZ VALENCIA, Joaquín. Como elaborar y usar los Manuales Administrativos. 2 Ed. México: Escasa, 1995.p.123.

Teorías de proceso: “Son teorías que tratan de explicar el proceso de motivación en las personas”¹¹.

Teoría de la equidad (G. ADAMS): basada en la comparación que los individuos hacen entre su situación (en términos de los aportes que hace y los beneficios que recibe) y la de otras personas o grupos que se toman como referencia.

En el seno de una organización, cada individuo realiza ciertos aportes en su trabajo (conocimientos, experiencia, tiempo, esfuerzo, y dedicación). Los individuos tienden a comparar los resultados y aportes propios con los resultados y aportes de otras personas o grupos de referencia.

El resultado de la comparación puede presentarse de tres formas distintas:

- Hay sensación de equidad, pues la relación entre los resultados y los aportes propios es equivalente a la relación entre resultados y aportes del referente. En tal situación el individuo se siente motivado hacia una conducta de elevado desempeño.
- Hay sensación de inequidad negativa, pues se siente sub retribuido, ya que sus recompensas son menores que las de los demás con el mismo rendimiento. En tal caso el individuo ve disminuida su motivación y desarrolla conductas compensatorias.
- Por último, sensación de inequidad positiva, el individuo observa un resultado injusto pero favorable para él. Puede desarrollar cierto sentimiento de culpa e igualmente asume conductas para restablecer la equidad.

Según la teoría de la equidad, el individuo puede hacer las comparaciones con un referente dentro de la misma organización, con otra persona de otra organización, con su propia experiencia en otros puestos de la misma organización, o con la experiencia de la propia persona en otra organización.

TEORIAS DE LAS EXPECTATIVAS (V.H. Vroom):

Según este autor la motivación de una persona en el entorno laboral consiste en que el esfuerzo a realizar para obtener un resultado, depende de la posibilidad de lograr este último y que una vez alcanzado sea recompensado, de tal manera que el esfuerzo realizado haya valido la pena.

TEORIA DE LA PIRAMIDE DE LAS NECESIDADES¹²:

¹¹ Disponible en Internet: <http://www.tiemposmodernos.eu/ret-teorias-de-procesos/>

¹² http://www.wikilearning.com/curso_gratis/la_motivacion-teorias_de_motivacion/21391-5

Esta teoría es la más conocida y fue propuesta por Abraham H. Maslow y se basa en que cada humano se esfuerza por satisfacer necesidades escalonadas, que se satisfacen de los niveles inferiores a los superiores, correspondiendo las necesidades al nivel en que se encuentre la persona.

Los niveles de la pirámide representan las necesidades siguientes.

Necesidades Fisiológicas: Se relacionan con el ser humano como ser biológico, son las más importantes ya que tienen que ver con las necesidades de mantenerse vivo, respirar comer, beber, dormir.

Necesidades de Seguridad: Vinculadas con las necesidades de sentirse seguro, sin peligro, orden, seguridad, conservar su empleo.

Necesidades de Pertenencia (Sociales): Necesidades de relaciones humanas con armonía, ser integrante de un grupo, recibir cariño y afecto de familiares, amigos, personas del sexo opuesto.

Necesidades de Estima: Necesidad de sentirse digno, respetado, con prestigio, poder, se incluyen las de autoestima.

Necesidades de Autorrealización: Se les denominan también necesidades de crecimiento, incluyen la realización, aprovechar todo el potencial propio, hacer lo que a uno le gusta, y es capaz de lograrlo. Se relaciona con las necesidades de estima. Podemos citar la autonomía, la independencia, el autocontrol.

TEORIAS "X" y "Y" DE MC. GREGOR:

Teoría "X": Su creador llamó a esta teoría "Hipótesis de la mediocridad de las masas"

Sus principales principios son:

1. Una persona promedio tiene aversión al trabajo y lo evitará en lo posible.
2. Los seres humanos tienen que ser obligados, controlados, y a veces amenazados con sanciones para que se esfuercen en cumplir los objetivos de la organización.
3. Que el ser humano promedio es perezoso y prefiere ser dirigido, evita las responsabilidades, tiene ambiciones y ante todo desea seguridad.

Mc. Gregor, planteaba que esta teoría no era imaginaria, sino real y que ésta influía en la estrategia de dirección. Supone también que las necesidades de orden inferior dominan a las personas.

Teoría "Y": Sus principales principios son:

1. Que el esfuerzo físico y mental que se realiza en el trabajo es tan natural como el gastado en el juego, en el reposo.

2. El esfuerzo necesario para la realización de los objetivos de la organización está en función de las recompensas asociadas con su logro y no necesariamente con el control externo y la amenaza de sanciones.
3. El individuo medio, en condiciones deseadas, no sólo acepta responsabilidades, sino también acude a buscarlas.
4. No son pocas y están bastante extendidas en las personas cualidades desarrolladas de imaginación, inventiva y de creatividad en la solución de los problemas de la organización.
5. Los seres humanos ejercerán auto – dirección y auto – control en el cumplimiento de los objetivos con los que se está comprometido.

La Teoría “Y”, supone que las necesidades de orden superior dominan a las personas. Suponía también que los supuestos de ésta, eran más válidos que los de la Teoría “X”.

Propuso ideas como la participación en la toma de decisiones, responsabilidad y desafíos.

En general los supuestos de ambas teorías pueden resultar idóneos en situaciones concretas.

Michael Hammer y James Champy y el Enfoque de la reingeniería

La reingeniería es uno de los enfoques administrativos más recientes, también llamado rediseño de procesos. Su propósito es lograr más con menos recursos. Michael Hammer y James Champy, lo consideran “un manifiesto para la revolución empresarial”. La reingeniería ha sido definida como “el replanteamiento fundamental y rediseño radical de los procesos de las empresas para conseguir mejoras sustanciales en medidas de desempeño contemporáneas tan decisivas como costos, calidad, servicio y rapidez. Las palabras clave son “fundamental, “radical”, “sustanciales” y “procesos”.

Deming y Juran y el enfoque de calidad total

La administración de la calidad (también llamada “administración de calidad total”) se ha convertido en un elemento decisivo del competitivo mercado global. Deming y Juran fueron los precursores del movimiento de la administración de la calidad. Para Deming calidad significa ofrecer a los clientes productos o servicios confiables y satisfactorios a bajo costo. Para Juran lo importante es que el producto o servicio sea adecuado para su uso.

Teoría de la excelencia¹³

La noción de excelencia organizacional surge como un ámbito conceptual y estratégico en las ciencias de la administración en la década de 1980, que se caracterizó por el impacto de tres nuevos modelos teóricos de la administración, estrechamente vinculados. El primero de ellos fue el "milagro japonés" y el énfasis en la calidad (desde Shigeru Kobayashi, 1972, y William Ouchi, 1982). El segundo, derivado en gran medida del anterior, fue el exitoso "best-seller" de Peters y Waterman (1984) sobre la excelencia de las organizaciones. El tercero se centra en las propuestas de los estudiosos de la cultura organizacional, como Eva Kras (1990).

En este contexto, de acuerdo con J. L. Pariente (1993), los intentos por establecer una teoría general de las organizaciones han ido convergiendo, poco a poco, en una visión a nivel macro de las organizaciones como entidades socioculturales en las que actúan los procesos administrativos.

La teoría de las organizaciones pretende, como cualquier teoría científica, establecer un cuerpo de conocimientos de validez universal. Universalidad que surge al depender la teoría, como todas las demás propuestas científicas, de un paradigma o marco de referencia, que en el caso de las organizaciones está conformado por las variables, tanto externas como internas de las organizaciones y su entorno, así como de sus interrelaciones. Propone, por tanto, la utilización de modelos consistentes con su circunstancia específica, de manera que se establezca una relación funcional entre las variables externas, la tecnología y la cultura, con las variables internas de la organización, ya sean estructurales o de procesos.

Enfoque operacional o del proceso administrativo¹⁴

Recoge los conocimientos administrativos pertinentes para relacionarlos con las labores administrativas, lo que los administradores hacen. Como otras ciencias operacionales, esta pretende integrar los conceptos, principios y técnicas que se encuentran en la base de las tareas de la administración.

El enfoque del proceso administrativo parte del reconocimiento de que existe un núcleo central de conocimientos de administración pertinente únicamente para el campo de la administración.

¹³ <http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>

¹⁴ Administración una perspectiva global 11 Edición Harold Koontz, Heinz Weihrich.

6. MARCO LEGAL

El marco legal que regirá en el trabajo de pasantía estará ceñido en:

Normas sobre la disposición de mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas:

Artículo 522. Depositarios.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales dispondrá directamente o a través de depósitos habilitados, el depósito, la custodia, almacenamiento y enajenación de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación.

PARAGRAFO 1o. Igualmente la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá autorizar la celebración de contratos de depósito con terceros que no se encuentren habilitados por dicha entidad, para las mercancías que requieran condiciones especiales de almacenamiento, o en aquellos lugares donde no existan depósitos habilitados, o por razones de orden público.

PARAGRAFO 2o. A los depositarios de las mercancías se les aplicarán las normas previstas en el Libro IV, Títulos I y VII del Código de Comercio, sin perjuicio de las sanciones especiales establecidas en este Decreto para los depósitos habilitados.

Artículo 523. Del depósito de mercancías aprehendidas:

Las mercancías aprehendidas podrán dejarse en depósito a cargo del titular o responsable de las mismas, previa constitución de una garantía que cubra el avalúo establecido para la mercancía de acuerdo al artículo 505o. de este decreto, salvo que estén sometidas a restricciones legales o administrativas.

Artículo 526. Formas de disposición:

<Inciso modificado por el artículo 16 del Decreto 4434 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Se podrá disponer de las mercancías aprehendidas, decomisadas o Abandonadas a favor de la Nación mediante la venta, donación, asignación, destrucción o la dación en pago.

Los medios de transporte aéreo, marítimo o fluvial y la maquinaria especializada, podrán entregarse en comodato o arrendamiento previa constitución de una garantía, a las entidades de derecho público, aunque su situación jurídica no se

encuentra definida. Con las empresas de derecho privado se podrán celebrar contratos de arrendamiento siempre que presten servicios públicos.

Artículo 528. Disposición de mercancías aprehendidas:

Se podrá disponer de las mercancías aprehendidas que no tengan definida su situación jurídica a favor de la Nación, sin perjuicio de que dicho proceso se lleve a cabo hasta su culminación, cuando:

- Puedan causar daños a otros bienes depositados.
- Sean susceptibles de sufrir en un tiempo breve descomposición o merma.
- Tengan fecha de vencimiento.
- Requieran condiciones especiales para su conservación o almacenamiento de las cuales no se disponga.
- No se haya establecido su propietario o quien se crea con derecho sobre la misma.
- Tengan restricciones de cualquier tipo que no hagan posible su comercialización.
- Se refieran a las contempladas en el artículo 524o. del presente Decreto.
- <Notas del Editor>

Artículo 531. Donación:¹⁵

Inciso modificado por el artículo 17 del Decreto 4434 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá donar las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación, a las entidades públicas del Orden Nacional encargadas de los programas de salud, educación, prevención y atención de desastres, seguridad, a la Fuerza Pública, así como de los programas dirigidos a los sectores más pobres y vulnerables de la población colombiana; igualmente, a las entidades públicas del Orden Departamental o Municipal, siempre que los bienes donados se destinen a salud, educación, seguridad pública, prevención y atención de desastres; y a las entidades de que trata el artículo 524 de este Decreto.

<Inciso adicionado por el artículo 1 del Decreto 157 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Tratándose de hidrocarburos y sus derivados aprehendidos, de comisados o abandonados a favor de la Nación, la donación también podrá realizarse a Ecopetrol S. A., en calidad de material reciclable.

¹⁵ Disponible en Internet: <http://www.zonafranca barranquilla.com/imágenes/normas/Decreto%202685%20de%201999.pdf>

Artículo 534. Destrucción:

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá destruir directamente, o a través de terceros, aquellas mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación, cuando se encuentren totalmente dañadas, carezcan de valor comercial, o tengan restricciones que hagan imposible o inconveniente su disposición bajo otra modalidad, siempre y cuando no se trate de Material reciclable, caso en el cual deberán ser objeto de donación.

ARTICULO 532. PROHIBICIÓN DE COMERCIALIZACIÓN. <Artículo modificado por el artículo 52 del Decreto 1232 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Las mercancías que se donen, no podrán ser comercializadas y se les deberá dar el destino para el cual fueron donadas, so pena de no hacerse acreedor a adjudicaciones futuras y a obligarlos a restituir el valor de la donación.

Artículo 533. Asignación:¹⁶

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá mediante resolución motivada, asignar para su servicio las mercancías decomisadas o abandonadas a favor de la Nación que se requieran para el cumplimiento de sus funciones. Dichas Asignaciones no estarán gravadas con el impuesto sobre las ventas.

¹⁶ Ibíd.

7. MARCO CONCEPTUAL

Con el fin de brindar un sustento teórico que sirva de soporte para dar respuesta a los interrogantes formulados en el presente plan de trabajo. Se hará una descripción teórica de la Gestión Comercial.

Gestión Comercial. La importancia de la Gestión Comercial queda fuera de toda duda a través de ella se canaliza el contacto directo con los clientes en su ejercicio del trabajo la calidad de la Fuerza de gestión comercial implicara en la entidad el ejercicio de donación, devolución y destrucción de los artículos incautados por la DIAN.

La razón de los objetivos propuestos es una buena Dirección Comercial, que aplique los controles adecuados por la entidad en controlar el ciclo comercial en los productos que ingresen al país.

El área de Gestión Comercial es importante para el funcionamiento de cualquier organización, en este caso en la Dirección de Aduanas e Impuesto Nacionales, lo cual el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo para alcanzar los objetivos propuestos por la entidad.

Definición de proceso: Un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.

Definición de procedimientos: Módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos. Por ejemplo: procedimiento para pago de nómina, cobro de cuentas por servicios prestados, compra y suministro de materiales, etc.

Diferencia entre proceso y procedimiento: Al analizar las definiciones de proceso y procedimiento se encuentran algunas similitudes y muchos autores utilizan indistintamente dichos términos, cuando se trata de manuales que orienten la ejecución del trabajo, es más generalizado el uso de procedimientos, por razones de orden jurídico, confirmado por la Constitución y las Leyes. En este instructivo para tener didácticos los términos "proceso y procedimiento" se emplea en forma análoga, especialmente por que se está describiendo el trabajo de una persona responsable y de allí se origina la descripción del Manual de Funciones.

¿Qué es un manual?:

Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la actividad propuesta.

¿Por qué es importante crear un manual de procesos?:

El Manual de Procesos y Procedimientos documenta la experiencia, el conocimiento y las técnicas que se generan en un organismo; se considera que esta suma de experiencias y técnicas conforman la tecnología de la organización, misma que sirve de base para que siga creciendo y se desarrolle.

Cuando se documenta la tecnología, se contribuye a enfocar los esfuerzos y la atención de los integrantes de una organización hacia la mejora de los sistemas de trabajo y su nivel de competitividad.

El Manual de Procesos de una organización es un documento que permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización; algunas de las funciones básicas del manual de procesos son:

- El establecimiento de objetivos
- La definición y establecimiento de guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.
- Las normas de protección y utilización de recursos.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal.

Asignación: cuando la secretaria general de la dirección de impuestos y aduanas nacionales autoriza mediante acto administrativo la entrega de una mercancía al servicio de la entidad.

Venta: Cuando se entregan mercancías, habiendo sido previamente adquiridas por personas o entidades a través de las diferentes modalidades.

Destrucción: Cuando se retira la mercancía para dar cumplimiento a una resolución mediante la cual se ha ordenado su destrucción por no apta el consumo o uso.

Donación: Cuando se efectúa la entrega de la mercancía a una entidad pública en cumplimiento de una resolución de donación.

Devolución: Cuando se entregan mercancías que han sido aprehendidas, respecto de las cuales la administración ha concluido el proceso administrativo ordenado su entrega por encontrarse legalmente introducidas al territorio nacional.

Legalización: Cuando las mercancías que han sido objeto de aprehensión, abandono o decomiso no ejecutoriado, son rescatadas por el interesado con pago de los tributos aduaneros y el valor del rescate establecido por la ley.

Garantía en reemplazo de aprehensión: Cuando se entregan mercancías que han sido aprehendidas por presunción de contrabando o por cualquier falta administrativa y el interesado antes de concluir el proceso, constituye una póliza con el fin de garantizar que pondrá a disposición la mercancía, si la administración ordena su decomiso.

Faltante: Cuando por un inventario o por una inspección física, se establece que no se encuentran mercancías relacionadas en el DIM o cuando la misma ha sufrido un deterioro parcial que indica en el valor de las mercancías.

Traslado: Cuando salen mercancías que se encuentran en un depósito, para ser ingresadas a otro.

Donación en pago: Cuando se expide el acto administrativo que lo autoriza.

Ingreso de mercancías: Es el proceso mediante el cual cumplido el hecho de aprehensión o abandono a favor de la nación, se entregan las mercancías al depósito debidamente inventariadas, descritas, cuantificadas, medidas y valuadas para su guarda, custodia, almacenamiento, restitución o pago, así como su registro y validación en el sistema de información.

Causales de ingreso: Las mercancías ingresan por los siguientes conceptos básicos:

- APREHENSION
- ABANDONOS

Aprehensión: Es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías respecto de las cuales se configure alguno de los eventos previstos en el artículo 502 del presente decreto.¹⁷

¹⁷ Estatuto Aduanero Colombiano, Decreto 2685 De 1999 Y Resolución 4240 De 2000

Acta de aprehensión: Es el documento donde queda asignada la mercancía aprehendida por contrabando.

Abandono: Cuando en virtud de la ley ha sido declarada a favor de la nación, mediante acto administrativo debidamente ejecutoriado.

Decomiso: Es el acto en virtud del cual pasan a poder de la nación las mercancías respecto de las cuales no se acredite el cumplimiento de los trámites previstos para su presentación y / o declaración ante las autoridades aduaneras.

Mercancías: Es todo bien clasificable en el arancel de aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.

Archivo de los documentos de ingreso: Los documentos generados en el ingreso son: acta de aprehensión, original del documento de ingreso y copia de la matrícula de depósito. Estos documentos deben ser recopilados y archivados por depósito, en forma consecutiva y ascendente con respecto al DIM.

Ingreso de mercancía en abandono: La División de Servicio al Comercio Exterior o de Servicio de Aduanas, una vez haya transcurrido el mes siguiente a la fecha en que se produjo el abandono y el importador no hubiere rescatado la mercancía, deberá ponerla a disposición de la División de Comercialización o quien haga sus veces de la jurisdicción, a más tardar al día hábil siguiente del vencimiento del respectivo término, las divisiones de Comercialización o quien haga sus veces levantarán el acta de inventario y avalúo respectiva y la entregarán al depósito para su respectivo registro en el sistema.

Aplicativo SIA¹⁸: Es una plataforma virtual que se trabaja en la Dirección de Impuestos y aduana nacionales para diligenciar la información de los artículos que ingresaron a la entidad, esta plataforma fue actualizada por un nuevo modelo para garantizar la calidad del manejo de la información llamado (ADA).

Aplicativo ADA: Es un programa virtual que está diseñado para el manejo y aplicación de la información para las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación, de tal manera que permita a los usuarios del sistema vinculados con la Dirección de Impuestos y Aduana Nacional, cumplir con las obligaciones emanadas de la ley.

¹⁸ Sistema de información para las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación

8. ASPECTOS METODOLÓGICOS

8.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio está sustentado en la investigación de tipo **descriptiva**, que combina la investigación **paradigma cuantitativo**.

Es descriptivo porque será enmarcados para el contexto del trabajo el cual se denotaran aspectos concernientes con el estudio que permitirán lograr una descripción completa de las realidades suministradas por la entidad y sus colaboradores, delimitando los hechos que la conforman.

Es paradigma cuantitativo, porque permite medir el grado de percepción y conocimiento de los colaboradores y trata de buscar las causas reales de los fenómenos.

Se emplea el enfoque **empírico analítico, método deductivo**, porque se basa en la experimentación y la lógica empírica que junto a la observación de fenómenos y su análisis estadístico, y partiendo del conocimiento teórico de la Gestión comercial, y las variables que afectan sus procesos en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, para definir estrategias que mejoren el desarrollo de este propósito.

8.2 FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información fue suministrada a partir de dos instrumentos de gran utilidad ellos son:

8.2.1 Fuentes primarias. Fue recolectada a través de observación y está representada por la información obtenida de las entrevistas realizadas al jefe del área de gestión comercial y al funcionario que se encarga de ingresar la información al aplicativo ADA en la dirección de impuestos y aduanas nacionales de Tumaco. Así mismo, se tendrá como fuente la elaboración de las matrices:

- Matriz de evaluación de factores internos(MEFI)
- Matriz de evaluación de factores externos(MEFE)
- DOFA (matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas), esta será otra herramienta principal para poder realizar el diagnóstico de la investigación
- MATRIZ PCI

8.2.2 Fuentes secundarias. Fue necesario recurrir a las fuentes secundarias para obtener la información básica a través de los libros y documentos que suministran la información más amplia sobre el tema así como el estatuto aduanero, publicaciones en Internet, trabajos de grado e investigaciones relacionados con el tema.

8.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la ejecución del proyecto se realizó una entrevista a los dos funcionarios que hacen parte del área gestión comercial enfocada principalmente al manejo y uso del aplicativo ADA.

9. ANALISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ORGANIZACIÓN

Para la realización del diagnóstico se utilizara en primera instancia la observación, para analizar el funcionamiento del proceso del área de gestión comercial; luego de esto se realizarán una entrevista a los encargados del área del cual se obtendrá información requerida, se aclararan dudas, se unificaran criterios y se dejara claro cómo funciona determinado proceso; y para conocer la situación actual de esta área se ejecutaran las matrices MEFI, MEFE, DOFA, PCI, con la que se podrá conocer sus amenazas debilidades, oportunidades y fortalezas con el fin de buscar estrategias y brindar las posibles soluciones.

Como también se realizara para cada pantallazo un diagrama de procesos esto con el fin de que se pueda observar y detallar como es su manejo y diligenciamiento y procedimiento.

Todo este levantamiento de información además de ayudar a documentar los procesos, es un factor clave para diagnosticar el desarrollo de cada operación y poder realizarlo adecuadamente.

Durante el año 2010 la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco ha venido trabajando con el aplicativo ADA, este aplicativo ha permitido diligenciar de manera oportuna el proceso de ingreso, egreso y validación de mercancías; la dirección seccional delegada de Tumaco empezó a trabajar con el aplicativo con el objeto de que los funcionarios encargados del área se beneficiaran en sus respectivos tramites y actividades.

Teniendo en cuenta que el aplicativo ADA tiene una anterioridad de 2 años, es necesario informar que debido a la falta de un manual de proceso específico, le permita al funcionario tener una guía del mismo, para no cometer errores durante el reporte de información de ingreso, y egresos de mercancías. A continuación se da paso a los procedimientos al momento de incluir la información pertinente.

9.1 PROPÓSITOS DEL DIAGNOSTICO

Empresarial: Teniendo en cuenta que la pasantía la realicé en la dirección seccional delegada DIAN en el área de gestión comercial, el propósito en primera instancia era adquirir experiencia en el campo laboral, cumplir y ser responsable con las actividades suministradas dejando una buena conducta , para algún futuro a corto plazo pertenecer a ésta.

Profesional: Mi perfil como profesional es aportar en buscar soluciones a los problemas que se presentan, poniendo en práctica todos mis conocimientos adquiridos durante la carrera.

9.2 ANALISIS DE ENTREVISTA A LOS RESPONSABLES DEL ÁREA COMERCIAL

Una vez analizados cada una de las preguntas realizadas en la entrevista, es evidente el importante avance obtenido en lo referente a la concepción y percepción que tienen acerca del aplicativo ADA; siendo los aspectos más positivos: el enriquecimiento de conocimiento que han tenido los funcionarios operarios respecto a los procesos que se manejan en el puesto de trabajo. También cabe resaltar que hay factores por mejorar: son la capacitación, rotación de personal y el desconocimiento por parte de algunos funcionarios en el manejo del aplicativo ADA.

Después de la entrevista realizada a los responsables del área gestión comercial se puede concluir que hace falta implementar un manual específico para dar credibilidad al puesto de trabajo, quedando como herramienta para los diferentes funcionarios que lleguen a ocupar el puesto en caso de ausencia o parcial del operador encargado, puesto que dicho manual contendrá criterios básicos paso a paso para el buen manejo de los reportes de información de mercancías.

9.2.1 Aplicación de matrices (MEFI, MEFE, DOFA, PCI):

Cuadro 1. Aplicación de la matriz de factores internos (MEFI)

FACTORES CRÍTICOS PARA EL ÉXITO	PESO	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS			
• Pleno conocimiento de las actividades suministradas.	0.19	4	0,76
• Idoneidad del personal a la función asignada.	0.18	3	0,54
• Buen clima sicosocial.		3	0,51
• Manejo del aplicativo ADA.	0.17	4	0,72
DEBILIDADES			
• No se ejecutan programas de capacitación y desarrollo en pro del servicio.	0,18	2	0,28
• No existe soporte técnico	0,14		
• Funcionarios de otras áreas no asumen este puesto de trabajo en mención porque no tienen herramientas que les permitan manejar el aplicativo.	0,06	1	0,06
	0,08	2	0,16
	1		3,03

Fuente. Este estudio

De acuerdo a los datos arrojados por la matriz MEFI, del área gestión comercial se obtuvo un resultado de 3,03 esto quiere decir que tiene una posición fuerte en su composición interna; por lo tanto el área ha logrado mantenerse en sus

fortalezas y por otro lado se debe mejorar esas debilidades para ser sólidamente fuertes.

Por lo tanto las fortalezas que tiene el área comercial se encuentran con una puntuación de tres a cuatro; entre las fortalezas que se destacan son las siguientes:

- Pleno conocimiento de las actividades suministradas.
- Idoneidad a la función asignada
- Buen clima sicosocial
- Manejo del aplicativo ADA

Cuadro 2. Aplicación de la matriz de factores externos (MEFE)

Factores críticos para el éxito	peso	calificación	Total ponderado
OPORTUNIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad en el puesto de trabajo • Apoyar los procesos de comercialización 	0,31	4	1,24
AMENAZAS			
<ul style="list-style-type: none"> • Los funcionarios se limitan a las labores contractuales • Falta de rotación del personal. 	0,27	4	1,08
	0,22	2	0,44
	0,20	2	0,4
	1		3,16

Fuente. Este estudio

El resultado en la aplicación MEFE es de 3,16 lo que indica una posición externa fuerte donde prevalecen oportunidades como: estabilidad en el puesto de trabajo y apoyar los procesos de comercialización.

Luego del análisis de factores internos y externos se procede a la elaboración de la matriz DOFA en donde de acuerdo al cruce de variables tanto internas como externas se establecen algunas estrategias para corregir ciertos aspectos pensando en una mejora continua para la entidad.

9.2.2 Aplicación de la matriz DOFA. El cual permite encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, oportunidades y amenazas y las capacidades internas; fortalezas y debilidades del puesto de trabajo.

Cuadro 3. Análisis DOFA del puesto de trabajo del área comercial

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<p>D1.No se ejecutan programas de capacitación y desarrollo en pro del servicio</p> <p>D2.no existe soporte técnico</p> <p>D3. Funcionarios de otras áreas no asumen este puesto de trabajo en mención porque no tienen herramientas que le permitan manejar el aplicativo.</p> <p>D4. Ausencia de manual de procesos para el aplicativo ADA.</p> <p>D5. Insuficiencia de personal en el área para agilizar las actividades.</p>	<p>O1. Estabilidad en el puesto de trabajo.</p> <p>O2. Apoyar los procesos de Comercialización.</p> <p>O3. La importancia que se ha dado al área por parte de la gerencia.</p>
AMENAZAS	FORTALEZAS
<p>A1. Demoras en el proceso de los reportes de información de ingresos de mercancía.</p> <p>A2. Ausencia de suficiente personal capacitado en el aplicativo ADA.</p> <p>A3. Demoras en las entregas de los reportes de información por parte del área de fiscalización.</p>	<p>F1. Personal responsable.</p> <p>F2. Generación de informes oportunos, para ser entregados al nivel central.</p> <p>F3. Pleno conocimiento de las actividades suministradas.</p> <p>F4. Idoneidad del personal a la función asignada.</p> <p>F5. Buen clima sicosocial</p> <p>F6. Manejo del aplicativo ADA</p>

Fuente. Este estudio

DO	DA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recurrir a talleres de motivación y liderazgo para generar mayor participación y mejorar el puesto de trabajo. ✓ realizar jornadas de capacitación para todos los funcionarios de las respectivas áreas con el objeto de dar a conocer el software aplicativo ADA. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar un seguimiento al desarrollo de las actividades y buscar su mejoramiento continuo. ✓ Contar con personal de apoyo que contribuya a desarrollar adecuadamente las actividades del área comercial; asignándole funciones específicas y comprometiéndolo con su trabajo.
FO	FA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ La importancia que se le ha dado a la gerencia al área contribuye desierta manera al fortalecimiento de la misma analizando su funcionamiento, y tomando correctivos donde se presenten errores. ✓ la adaptabilidad del área a cambios tecnológicos conjuntamente con la experiencia y la responsabilidad de los funcionarios hace que esta aumente en la realización de metas y objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aprovechar las relaciones con las demás áreas para establecer un vínculo más cercano al área comercial para de esta manera contribuir con las actividades administrativas del área.

Análisis general de la matriz DOFA: Con el desarrollo de la matriz descrita anteriormente es evidente que el área de gestión comercial posee debilidades internamente, lo que requiere que se trabaje en ellas para poder evadirlas y lograr que de una u otra forma se mejore el servicio en el puesto de trabajo, según el análisis DOFA son las siguientes:

- Se requiere una herramienta estratégica para la utilización del aplicativo ADA, ya que la debilidad que presenta el puesto de trabajo, es que existe un solo operario capacitado para dicho proceso, y cuando se ausenta el puesto de trabajo se vuelve inoperante.
- Que la administración o la gerencia de la seccional encuentra en la persona que está en el puesto de trabajo del área comercial indispensable, ya que depende de sus conocimientos para tener operativos sus funciones.

- Mejorar el ambiente laboral desde el punto de que los funcionarios no se vuelvan indispensables y tratar de capacitar a otros para que puedan adquirir los conocimientos necesarios para el manejo y uso del aplicativo ADA.
- Que todos los funcionarios deben conocer los manuales de procesos de cada puesto de trabajo para que también se pueda dar una rotación de trabajo.

Cuadro 4. Aplicación de la matriz perfil de capacidades internas (PCI)

CLASIFICACION	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
CAPACIDAD DIRECTIVA									
Programas de capacitación	x						x		
evaluación de gestión		x					x		
liderazgo					x		x		
CAPACIDAD COMPETITIVA									
Estructuración del manual de procesos para el aplicativo ADA	x						x		
CAPACIDAD TECNOLOGICA									
capacidad de innovación	x						x		
valor agregado al aplicativo ADA		x					x		
aplicación de tecnología de computadores	x						x		
CAPACIDAD DEL TALENTO HUMANO									
experiencia técnica	x						x		
sentido de pertenencia	x						x		
motivación	x						x		
índices de desempeño	x						x		

Fuente. Este estudio

CAPACIDAD DIRECTIVA

En el área comercial, en cuanto a su **capacidad directiva**, en el cual se llevara a cabo programas de capacitación acerca del funcionamiento y uso de los reportes de información de ingresos, egresos, y validación de mercancías ya que se lo puede ver dentro de esta como una fortaleza; ya que cuenta también con un buen liderazgo y una evaluación de gestión, generando un impacto alto que conlleva a que se actúe de manera eficiente y eficaz para la realización de las actividades suministradas por la entidad.

CAPACIDAD COMPETITIVA (fortaleza)

La estructuración del manual de procesos para el aplicativo ADA, será de gran utilidad puesto que principalmente se ajustara a las necesidades de los funcionarios ya que permitía su adaptación porque traerá paso a paso todos los procesos de ingreso, egreso, validación de mercancías y será una guía para el manejo eficiente de las actividades. Es por esto que se lo puede ver como una fortaleza el cual genera un impacto positivo para la misma.

CAPACIDAD TECNOLÓGICA (fortaleza)

Se debe prever de la capacidad e innovación de nuevos equipos, para tener un mejor diligenciamiento de los reportes de información de mercancías y de esta manera darle un mejor valor agregado al aplicativo ADA, por lo tanto es una fortaleza generando un impacto positivo para el puesto de trabajo.

9.3 PRESENTACIÓN DE LA PROPUESTA

Una vez realizado el diagnóstico, conociendo la situación actual del área de gestión comercial en la Dirección seccional de Tumaco, e identificando los factores críticos de la misma, se requiere organizar un manual con sus procesos paso a paso que le enseñe a cualquier administrador a trabajar en el software aplicativo ADA.

Diseño manual ADA: Para el diseño y construcción se va a realizar un paso a paso de todas las etapas del proceso de diligenciamiento de las mercancías aprehendidas, decomisadas, y/o abandonadas, las cuales son:

- ✓ INGRESO: Rol Ada (Operador para el control de mercancías)
- ✓ EGRESO: Rol Ada (Operador para el control de mercancías)
- ✓ VALIDACIÓN DE MERCANCÍAS: Rol de mercancías (Ejecutor para el control y administración de mercancías ADA y rentas propias)

Elaboración del manual: El presente manual es una herramienta de carácter práctico y seguro donde el proceso de diligenciamiento de información de las mercancías aprehendidas decomisadas y/ o abandonadas será de manera eficaz, que brindara en forma dinámica una metodología de trabajo sobre la manera de cómo realizar un adecuado manejo de las mismas.

Es una propuesta para el área comercial, que está basado en obtener buenos resultados para el buen funcionamiento del aplicativo.

El manual describe las etapas del proceso de disposición de mercancías (ingreso, egreso, validación), que generará un impacto positivo en la gestión de los

funcionarios responsables, por tratarse de una herramienta de apoyo en el área de gestión comercial.

10. ESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE PROCESOS DE VALIDACIÓN EN EL MANEJO DEL APLICATIVO ADA

Para la estructuración del manual de proceso del aplicativo ADA se tendrá paso a paso cada reporte de información de mercancías, se describe a continuación:

Manual de uso del aplicativo ADA (guía de usuario del ADA)

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

¿Qué es ADA?

Ventajas

Beneficios que trae el uso

Para qué sirve

Objetivos

Finalidad

[1] PROCEDIMIENTO INGRESO DE MERCANCIAS

Pantallas de Carga de Datos del Aplicativo:

- Pantalla de inicio
- Menú principal del aplicativo
- Pantalla de datos a cargar
- Pantalla de selección de datos
- Pantalla de selección- nombre de usuario- contraseña vigente
- Pantalla de otros ingresos
- Pantalla secuencia de carga de datos

[1.1] Procedimiento para el egreso de mercancías

- Pantalla de ingreso DEM

[1.2] Funciones de quien valida la mercancía(ingreso al aplicativo ADA)

INTRODUCCIÓN

¿QUE ES?

Es un manual diseñado con la intención de explicar paso a paso el funcionamiento de los procesos de recopilación de información para el área comercial DIAN TUMACO, el cual traerá las siguientes ventajas.

Ventajas que ofrece:

Es un aplicativo orientado a los funcionarios que manejan el proceso, cuenta con herramientas de fácil manejo para un buen diligenciamiento de los reportes de información de mercancías.

De igual forma aporta información clara y oportuna para los posibles vacantes destinados al área comercial.

Permitirá un adecuado diligenciamiento en el ingreso egreso y validación de mercancías.

Que funcionarios nuevos se involucren de manera fácil y rápida con el proceso de mercancías permitiendo en caso de vacancia, rotación o de reemplazo de los responsables la adaptación al cargo de forma apropiada.

Beneficios Que Conlleva:

- Beneficiaria a los vacantes que lleguen a ocupar el cargo.
- Diligenciamiento oportuno y veraz.
- Siempre estará a disposición de los funcionarios.
- Es el punto de partida y el principal soporte.

Para Que Sirve:

Sirve para organizar, para dar credibilidad al proceso; y le da conciencia al personal de operar a futuro.

Objetivos:

- Servir de guía para la correcta ejecución de las actividades y tareas para los funcionarios del área.
- Ayudar a orientar al personal nuevo.

Finalidad: sirve de guía a las personas que elaboran en el área comercial con el fin de mejorar las actividades.

Ha sido realizado con el fin de brindar: Conocimiento sobre los procesos que contiene el aplicativo ADA el cual contiene paso a paso para que las demás personas puedan involucrarse en el proceso sin ningún problema.

Alcance del manual: el único interés es perfeccionar los procesos a través de una guía que le permita a los usuarios un mejor diligenciamiento en los reportes de información, entregando una herramienta al puesto de trabajo y a la entidad.

[2. PROCEDIMIENTO DISPOSICIÓN DE MERCANCIAS

[2.1] RECEPCIÓN DIAM (DOCUMENTO DE INGRESO, INVENTARIO, AVALUO DE MERCANCIA) PARA DISPOSICIÓN DE MERCANCIA

DIAN Documento de Ingreso, Inventario y Avaluo de Mercancías Aprehendidas

Nº 15401100083

FECHA INGRESO MERCANCIA: 2012 08 30

DIRECCION SECCIONAL DE (Subsección Jurídica): Delegada de Turbaco

ALMACEN GENERAL DE DEPÓSITO: Bodega Dian

DIRECCION FISICA DEL ALMACENAMIENTO: Dian Piedad Cobán Esq. Turbaco

CUIDAD: Turbaco

DEPOSITO Nº: 40 01

RESPONSABLES: G.T. Investig. Aduaneras I

DOCUMENTO DE INGRESO ANTERIOR: No.

DOCUMENTO DE EGRESO: No.

ITEM	CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO, MARCA, MODELO, REFERENCIA, SERIE, CAPACIDAD, TAMAÑO, TIPO MATERIAL Y COLOR DE LA MERCANCIA	ESTADO B R M	UNIDAD EMPAQUE	CANTIDAD DE EMPAQUE	CANTIDAD POR EMPAQUE	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA	TARIFA	VALOR PROVISIONAL INGRESO		VALOR AVALUO	
										a. UNITARIO	b. TOTAL	a. UNITARIO	b. TOTAL
1	4122	GENERADOR ELECTRICO A DIESEL BRUX CO, REF BA 5800 DCE, HOY 2010 DE 5.800 KW					Una	1		2'619.875	2'619.875	2'619.875	2'619.875
2	41627	GPS, POSICIONADOR GEOGRAFICO Y SATELITAI Garmin de 12 CANALES HOY 2007					Una	1		176.818	176.818	176.818	176.818

NOTA: ANTES DE FIRMAR VERIFIQUE CANTIDAD, DESCRIPCION Y ESTADO DE LOS BIENES INGRESADOS

TARIFA: (1) CUBIERTA (2) PATIOS

SUBTOTAL: 2'836.713

TOTAL: 2'836.713

FORMULARIO REDILIGENCIADO: SI NO

Nº CONTROL PAPELERIA QUE REEMPLAZA: No

OBSERVACIONES GENERALES: Para determinar el IVA del año 55 DECUBRIO, AL APEMBANDO 00026 de Ene 18/12 y Resolución de Base de Precios / 2201 de 30/03/2012

FUNCIONARIO RESPONSABLE DE LA ENTREGA: Obdulia Utrilla

RECIBO DE MERCANCIAS: Dora Stella Duro G

FUNCIONARIO AVALUADOR - DIAN: Obdulia Utrilla

FECHA: 24-08-2012

FECHA: 29-08-2012

FECHA AVALUO: 24-08-2012

El funcionario responsable operador de mercancías ADA, recibe del área de Fiscalización Aduanera, el DIAM, para el posterior ingreso de la información en el

aplicativo, durante este procedimiento, deben revisarse cuidadosamente, los siguientes datos:

- Fecha
- Numero acta de aprehensión
- Descripción de mercancía
- Valor total de la mercancía

Esto teniendo en cuenta que se presentan errores frecuentes en estos datos y en caso de ingresar la información con errores, sería necesario hacer un reproceso.

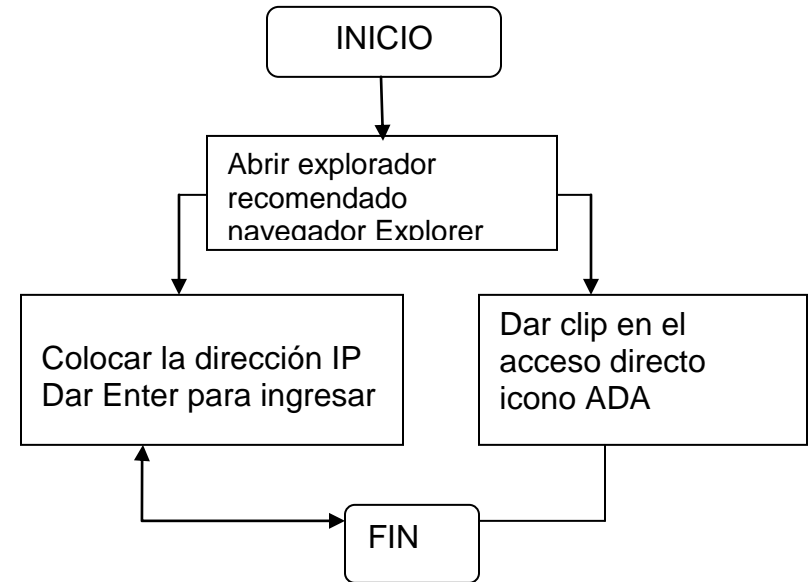
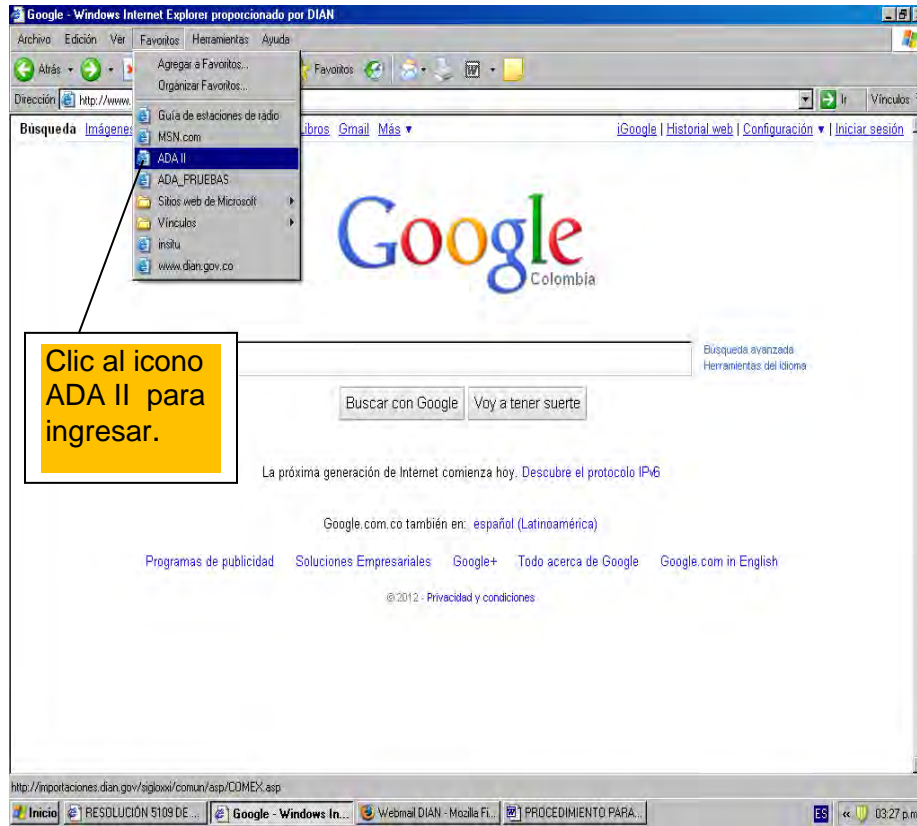
Si se evidencian errores, el DIAM, deberá ser devuelto al área de fiscalización para realizar los ajustes necesarios, lo que retrasa el proceso de entrega de mercancías a comercialización.

[2.2] INGRESO DE MERCANCIAS EN EL APLICATIVO ADA

Después de haber realizado el primer paso verificando que todo este correctamente diligenciado en el DIAM, se procede a iniciar el proceso de ingreso de la información, que se describe de la siguiente forma:

Figura 5. PANTALLA No. 1

Se inicia el explorador de internet y en el vínculo Favoritos, se despliega una tabla con varios campos, y se hace clic al icono ADA II, para ingresar. (Ver diagrama de proceso)



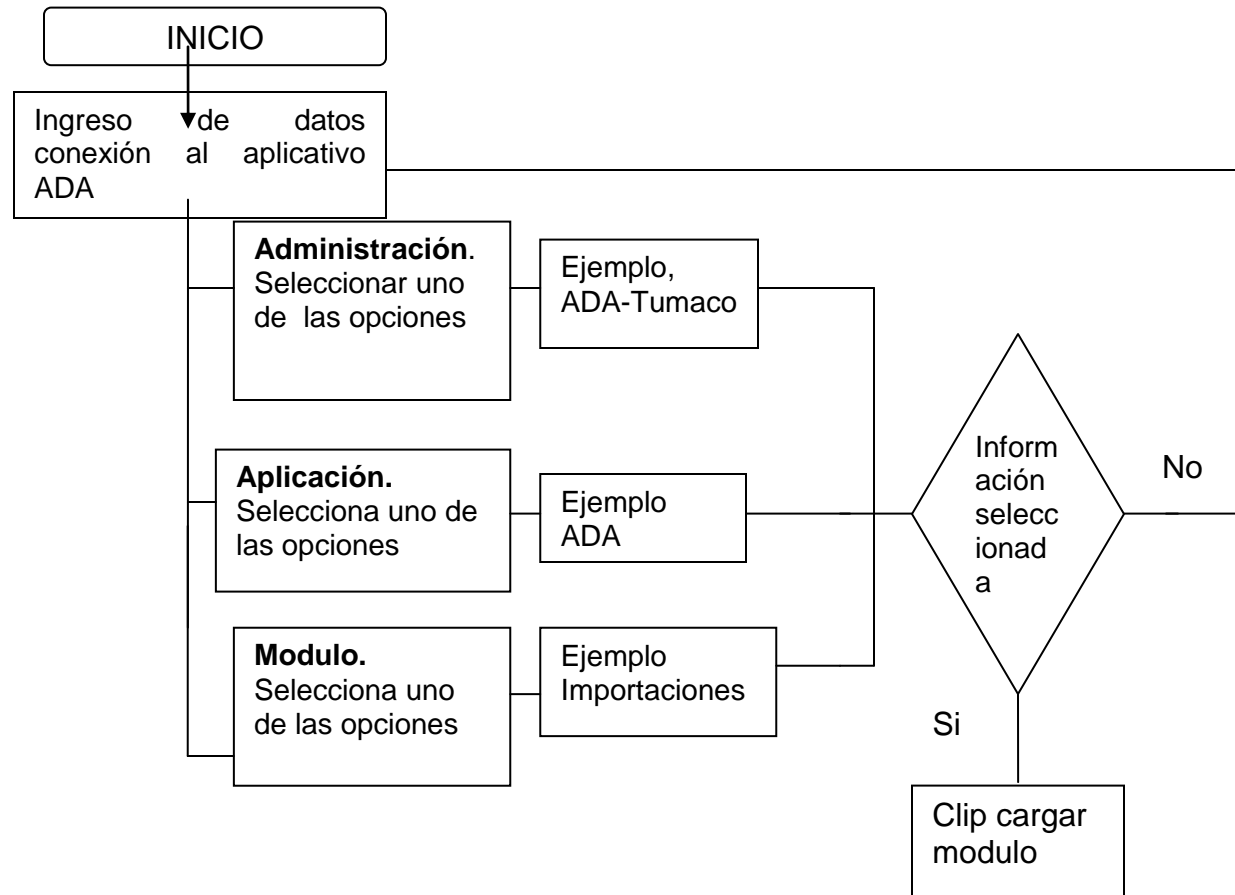
Fuente. Este estudio

Figura 6. PANTALLA No 2: Por medio de esta opción el sistema permite ver una tabla con tres (3) campos: **Administración**, siendo que este campo se refiere a la ubicación física que el aplicativo le genera a la mercancía, para el caso particular nos referimos a la mercancía ubicada en la seccional tumaco, y que es de su competencia. **Aplicación**, tomando este icono como referencia al Aplicativo que se va a usar a través del Sistema de Información COMEX, que para este caso es el aplicativo ADA para disposición de mercancías. **Y finalmente** hacemos uso del icono Modulo que tiene por objeto cargar la información correspondiente a las mercancías existentes en los depósitos de la Seccional de Tumaco. (**Ver diagrama de proceso**)



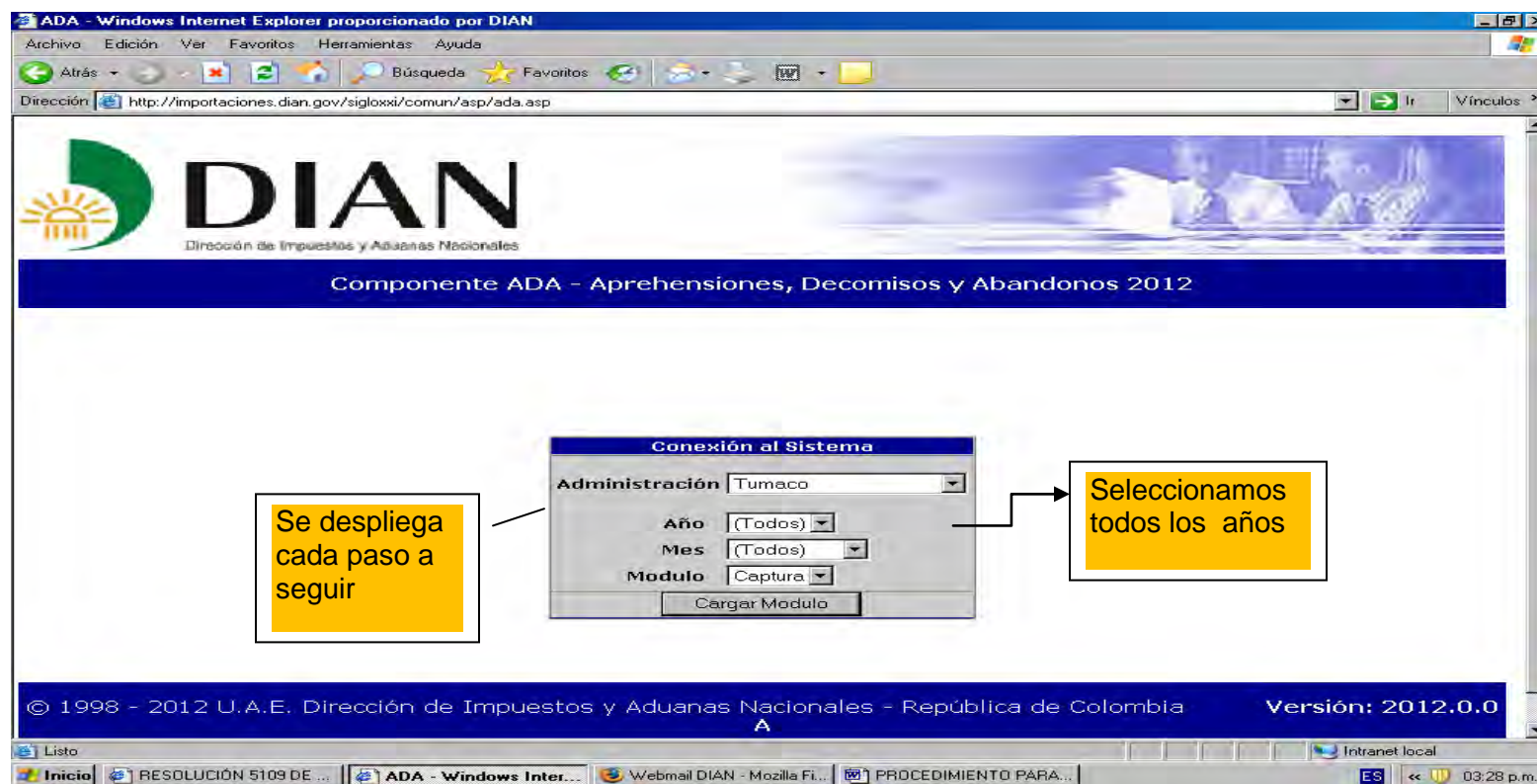
Fuente. Este estudio

Figura 7. Diagrama de proceso n: 2



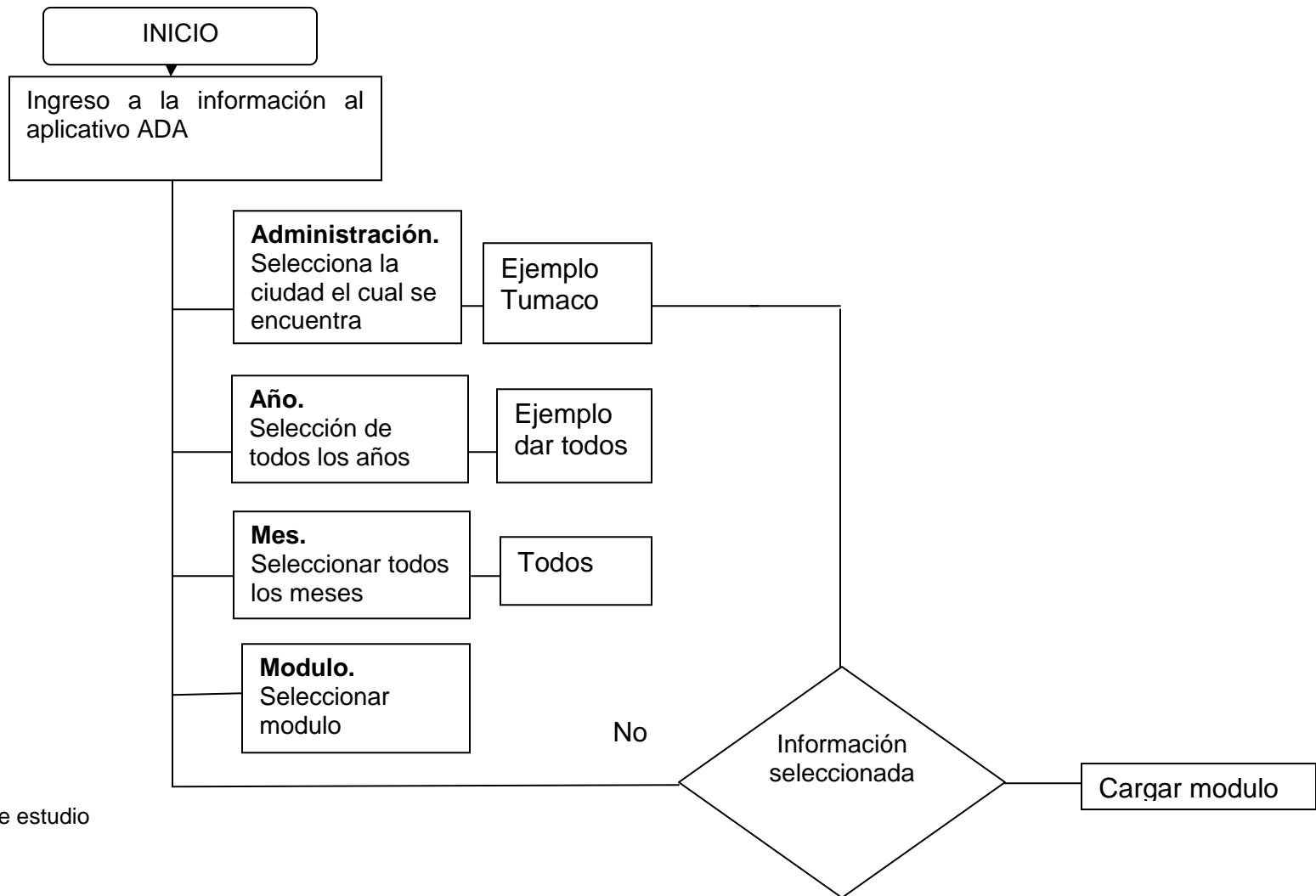
Fuente. Este estudio

- **Figura 8. PANTALLA No 3:** Esta pantalla permite la siguiente conexión: Administración, que como se mencionó anteriormente, se refiere a la ubicación física de la mercancía y custodia que para este caso se refiere a la ubicada en la Seccional Tumaco,
- Año, que puede ser el actual o todos los años en los cuales se haya incluido mercancía, para el caso de ADA, el Sistema se creó a partir de año 2010, razón por la cual este es el año base a partir del cual se incluye información relacionada con mercancías.
- Mes, pueden ser uno específico o los correspondientes a todo el periodo anual en que se haya incluido mercancía, **Modulo**, (captura para el primer paso). Ver Diagrama de proceso



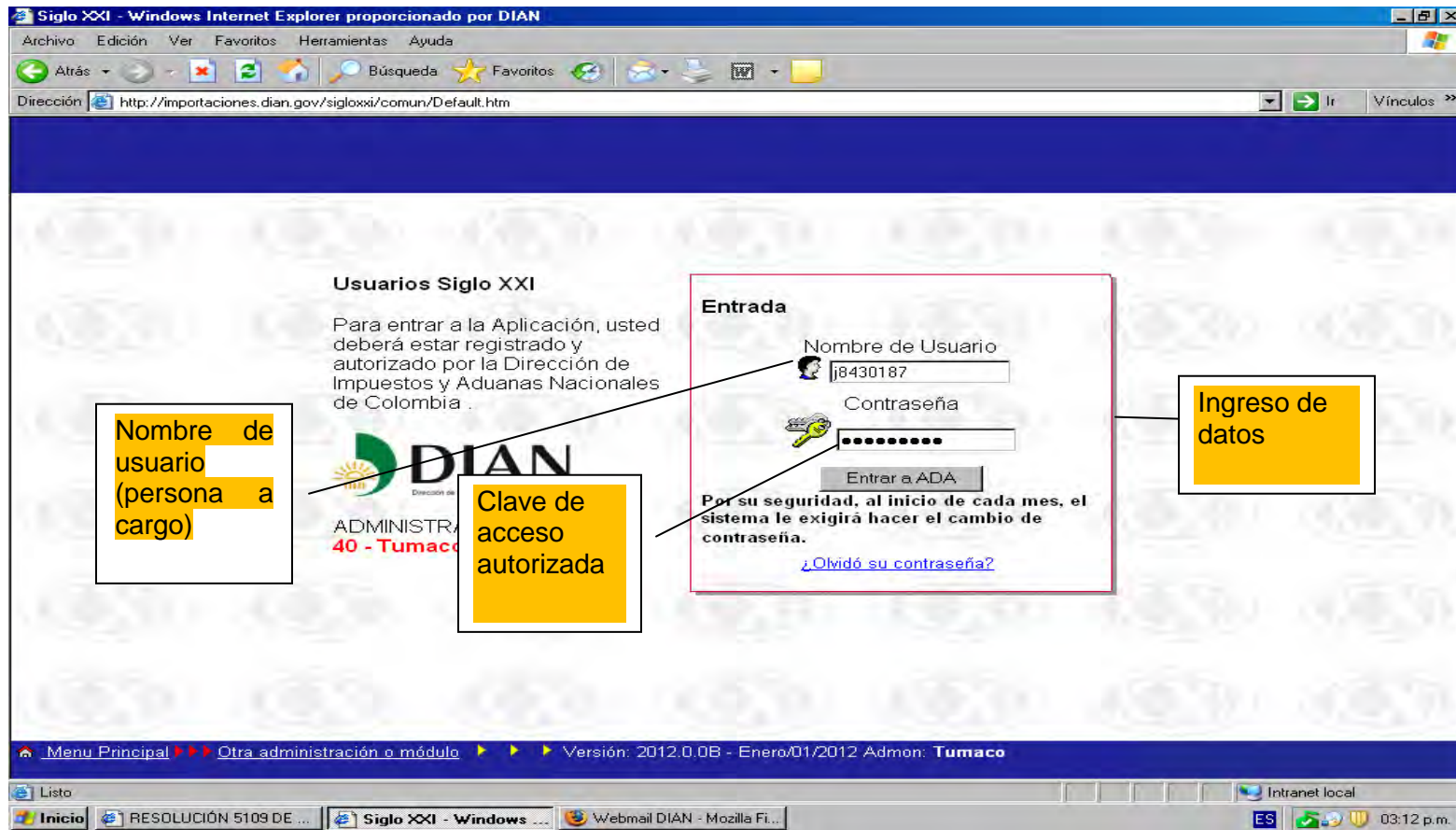
Fuente. Este estudio

Figura 9. Diagrama de proceso n: 3



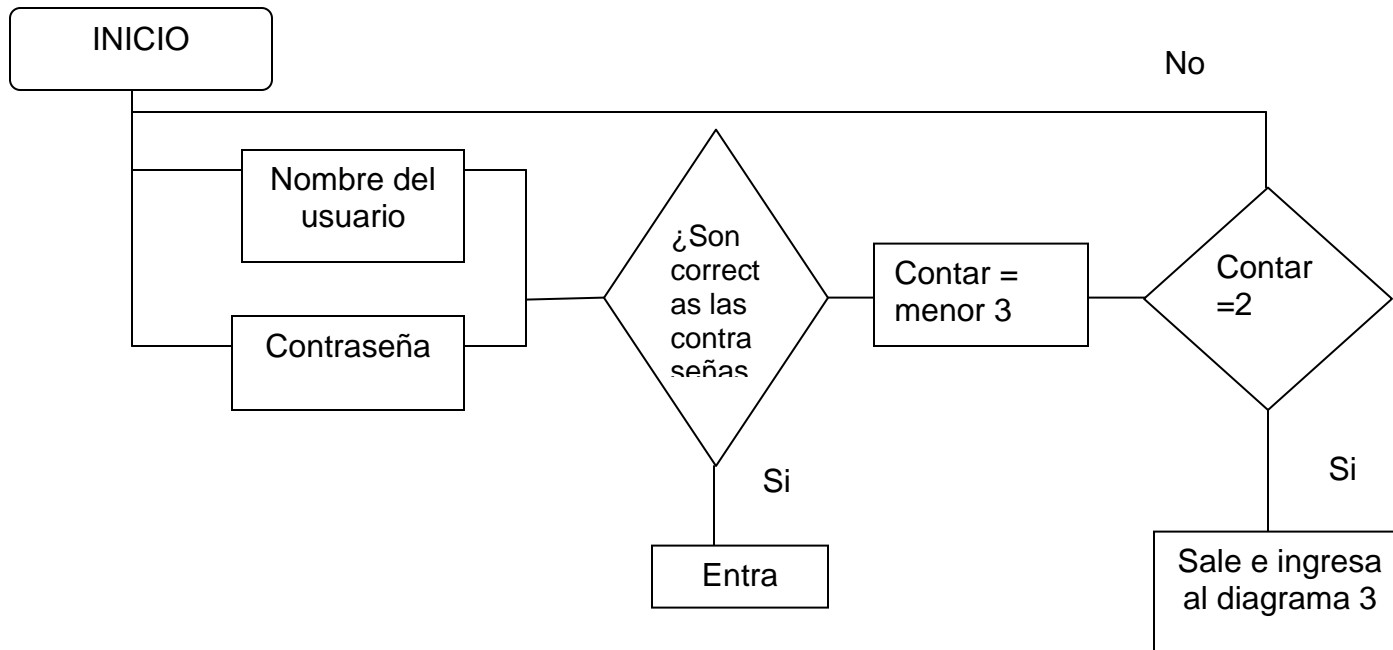
Fuente. Este estudio

Figura 10. PANTALLA No 4: Finalizado el paso 3, el sistema desplegará un pantallazo, que permite ingresar datos como: nombre de usuario y clave de acceso autorizada (Que son datos de uso exclusivo de los funcionarios autorizados para el proceso de inclusión de información), posteriormente a ingresar los datos correspondientes, se da clic en Entrar a ADA, con el objeto de iniciar el proceso de captura de la información correspondientes (Ver diagrama de proceso).



Fuente. Este estudio

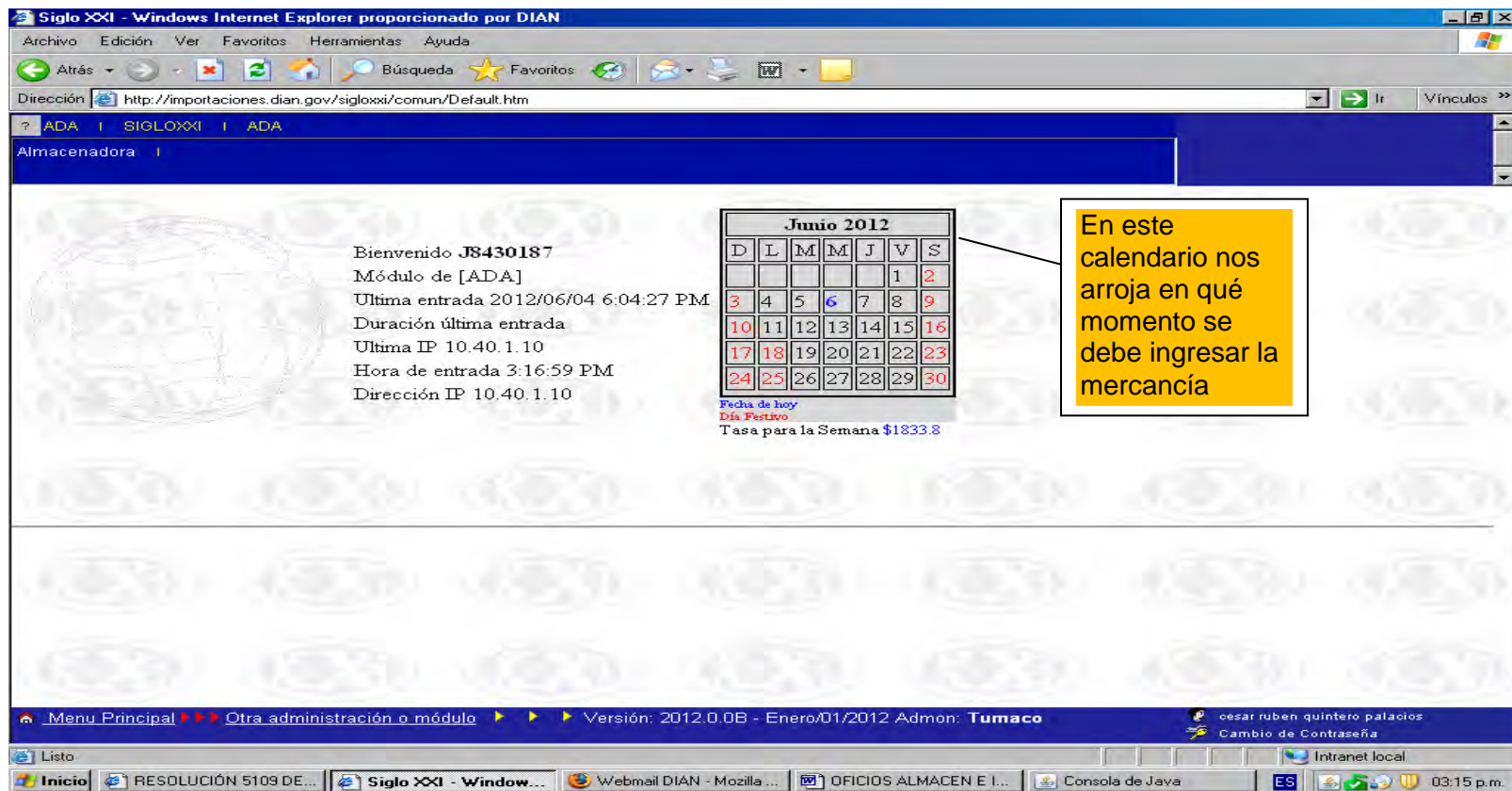
Figura 11. Diagrama de proceso n: 4



Fuente. Este estudio

Figura 12. PANTALLA No 5: Una vez concluido el proceso de los datos genéricos anteriores se genera el siguiente pantallazo, que contiene un calendario que muestra lo siguiente:

- Mes, que indica el mes en que se va a incluir la información correspondiente.
- Fecha actual o día, sombreado en color azul, indicando que es el día en que se incluye la información.
- Días festivos, que vienen sombreados en rojo y el sistema no permite incluir información. (Ver diagrama de proceso)



Fuente. Este estudio

Figura 13. Diagrama de proceso n: 5

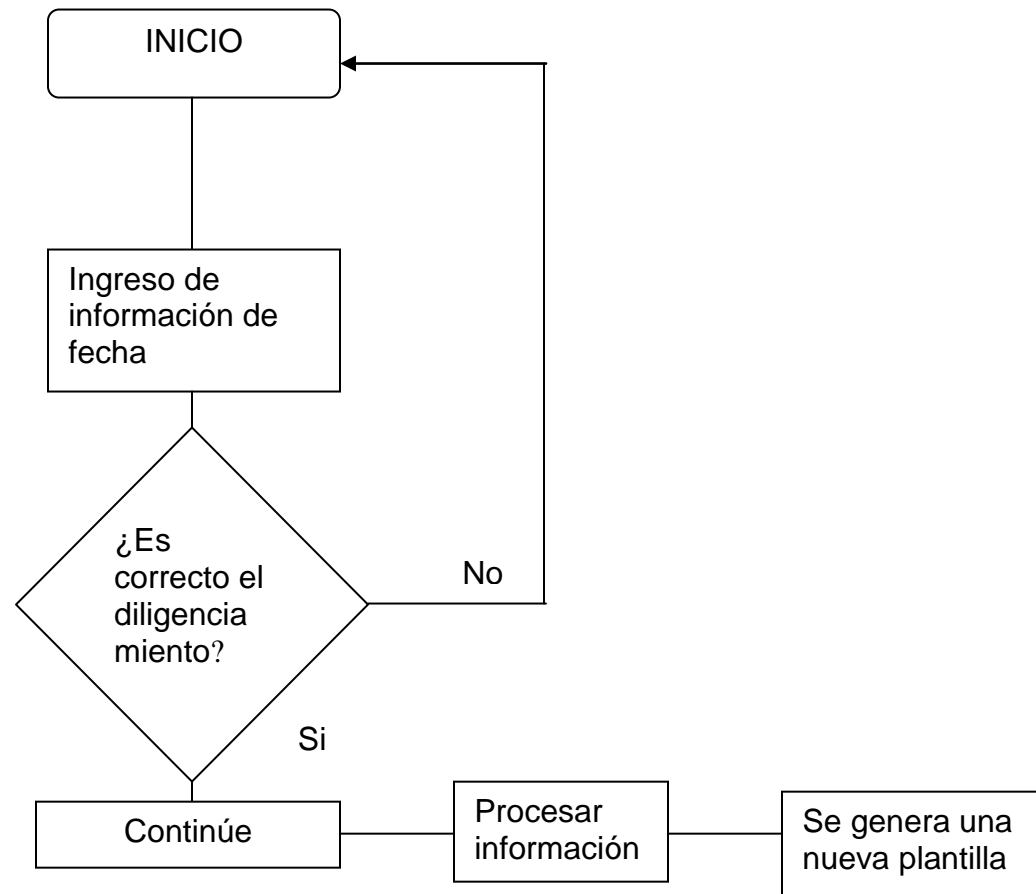


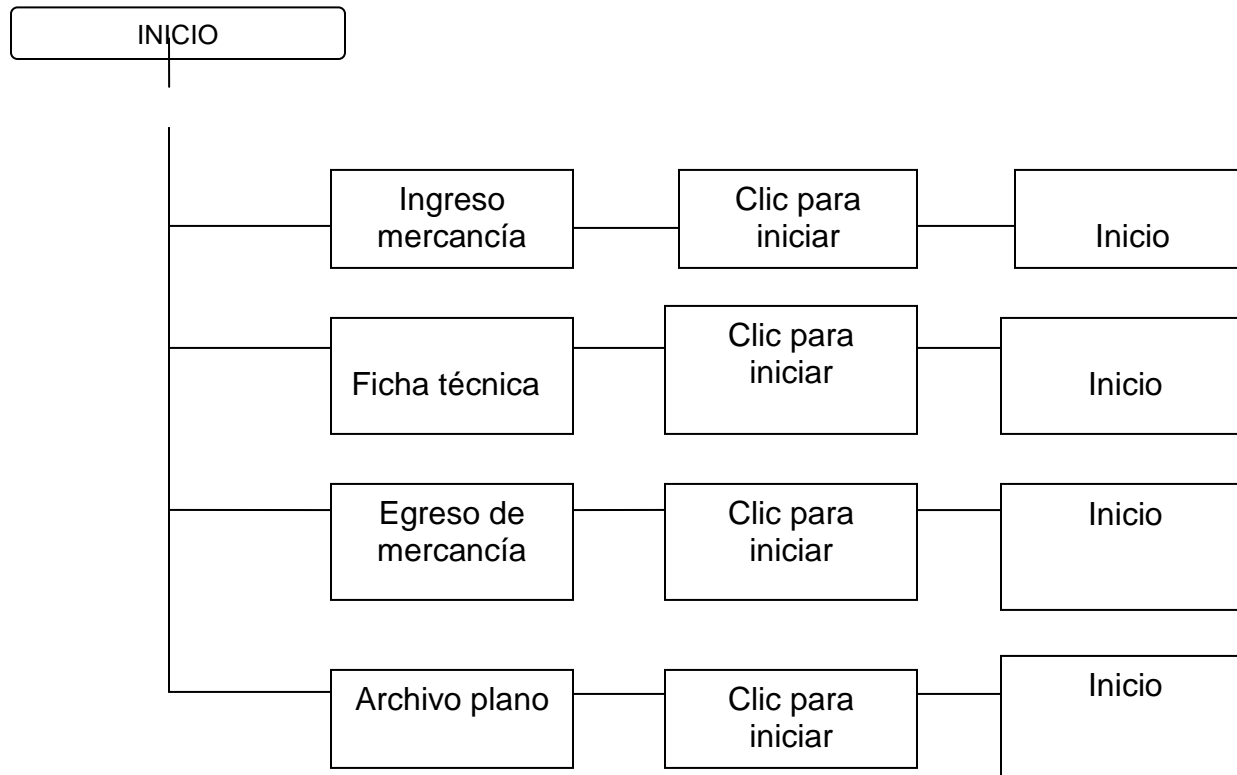
Figura 14. PANTALLA No 6: Al finalizar el paso 5, se despliega el pantallazo denominado Modulo Almacenadora, que permite los siguientes ingresos:

- Ingreso de mercancía, relacionado con la inclusión de la información correspondiente a la mercancía entregada por el área de Fiscalización
- Ficha técnica, esta opción es exclusiva para el ingreso de información correspondiente a vehículos, que necesita descripciones mínimas
- Egreso mercancías, que tiene por objeto la salida de mercancías de la almacenadora (se analizará más adelante)
- Archivo plano, que tiene por objeto generar reportes de información para el envío y confrontación con los niveles jerárquicos superiores. (Ver diagrama de proceso)



Fuente. Este estudio

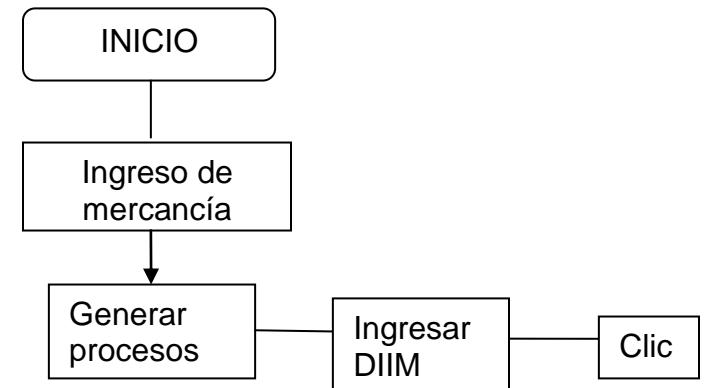
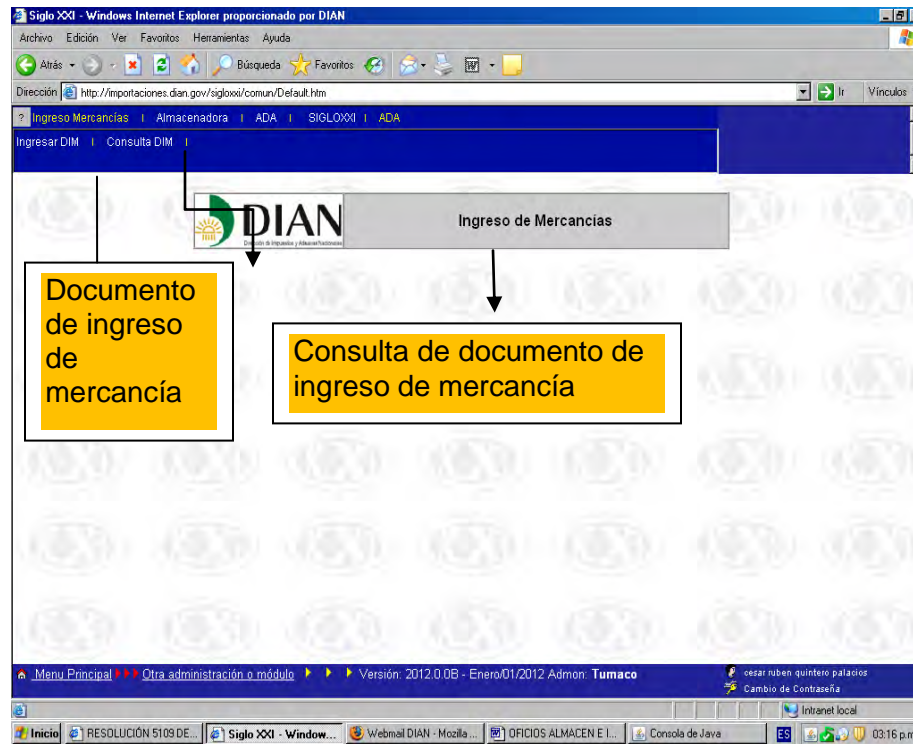
Figura 15. Diagrama de proceso n: 6



Fuente. Este estudio

Figura 16. PANTALLA No 7: Al finalizar el proceso 6, se da inicio al módulo Ingreso de mercancías, que tiene dos vínculos importantes:

- Ingresar DIIM, que tiene por objeto incluir la información que reposa en el documento físico de ingreso entregado por el área de fiscalización aduanera
- Consultar DIIM, que permite la consulta de la información ya incluida. (Ver diagrama de proceso)



Fuente. Este estudio

Figura 17. PANTALLA No 8

En la siguiente pantalla se muestra una tabla con varios campos, en la que se describe el número del DIAM, la fecha, almacenadora, ciudad, bodega, numero del acta, y se reporta el ultimo DIAM egresado y se procede a dar click en el vínculo Nuevo, para ingresar la información correspondiente al nuevo ingreso de mercancía. (Ver diagrama de proceso)

The screenshot shows a web application window titled "Siglo XXI - Windows Internet Explorer proporcionado por DIAN". The main content area is titled "DOCUMENTO DE INGRESO DE MERCANCIAS" and includes a navigation bar with "Nuevo", "Guardar", "Imprimir", "Refres.", "Buscar", and navigation arrows. Below this is a green banner with the text "¿Cómo usar la opción L716?" and a link to "Descargue Adobe(R) Reader".

The form contains the following fields:

- Número: 15401100079
- Fecha: 04/06/2012
- Diligencia: DIAN
- Almacenadora: CADENA ADA - SECCIONAL T
- Ciudad: TUMACO
- Bodega: BODEGA 1
- Depósito: 1
- Causal: APREHENSION
- Fec.Abandono: (empty)
- No. Acta: 841400055
- Fecha: 23/05/2012
- Responsable: DIV GESTION FISCALIZACION
- Administración: (empty)

Below the form is a table with the following data:

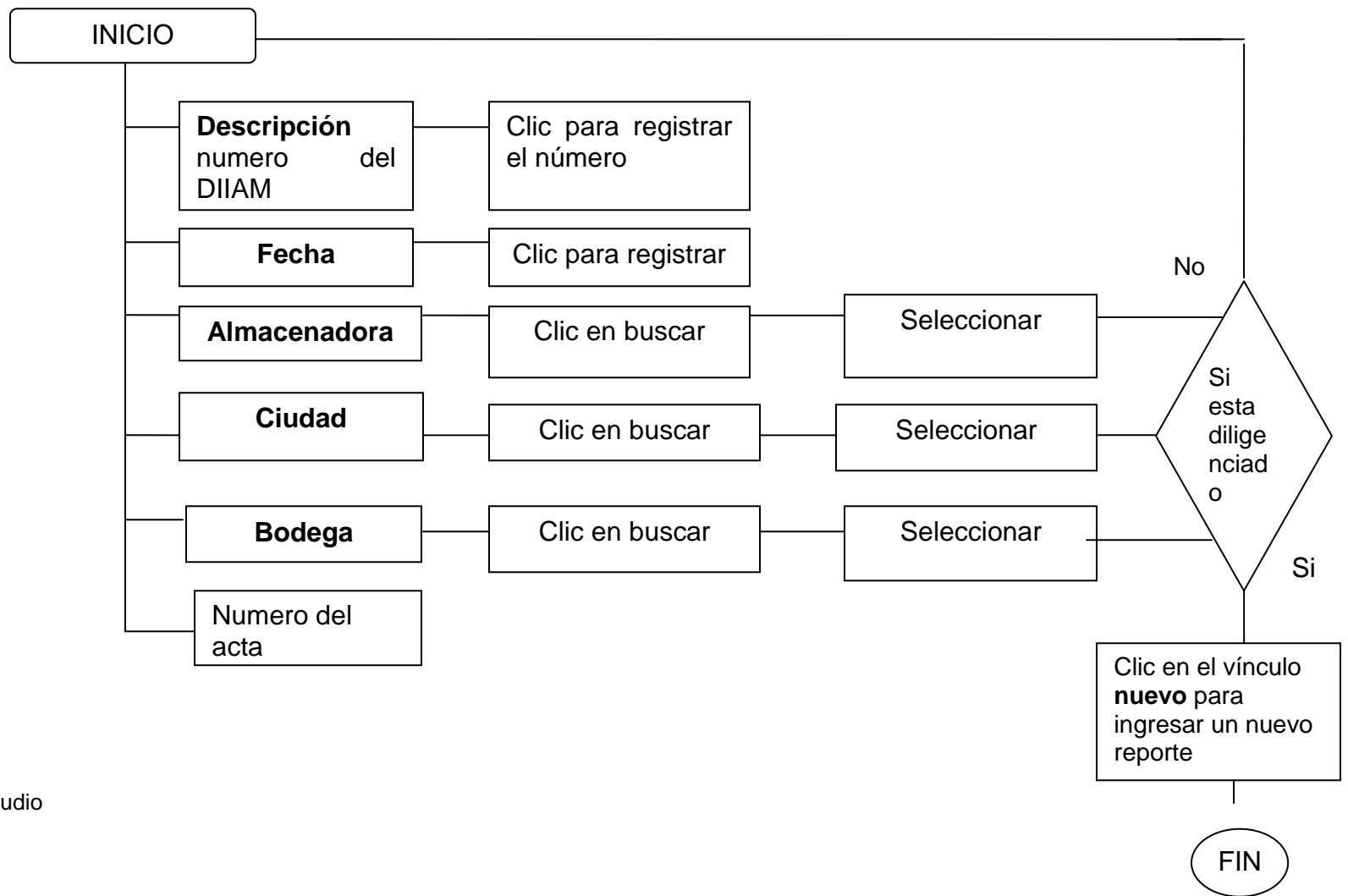
Item	Grupo	Sub Grupo	Categoría	T
▶ 1	3-Perecederos que	1-Bebidas alcoholicas	2-Licores populares	6
▶ 2	3-Perecederos que	1-Bebidas alcoholicas	3-Licores populares	2
*				

Two yellow callout boxes are present: one on the left stating "A través de estas secuencias se genera un nuevo ingreso de mercancía." with a bracket pointing to the form fields, and one on the right stating "Descripción de mercancía" with an arrow pointing to the table.

The footer of the application includes: "Menu Principal", "Otra administración o módulo", "Versión: 2012.0.0B - Enero/01/2012 Admon: Tumaco", "cesar ruben quintero palacios", and "Cambio de Contraseña". The browser's taskbar shows the current page as "Opción: Ingresar DIM" and the system clock as "03:17 p.m.".

Fuente. Este estudio

Figura 18. Diagrama de proceso n: 8

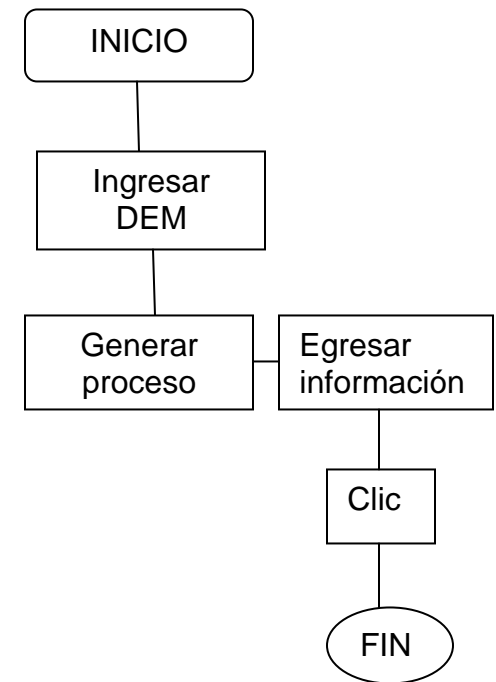
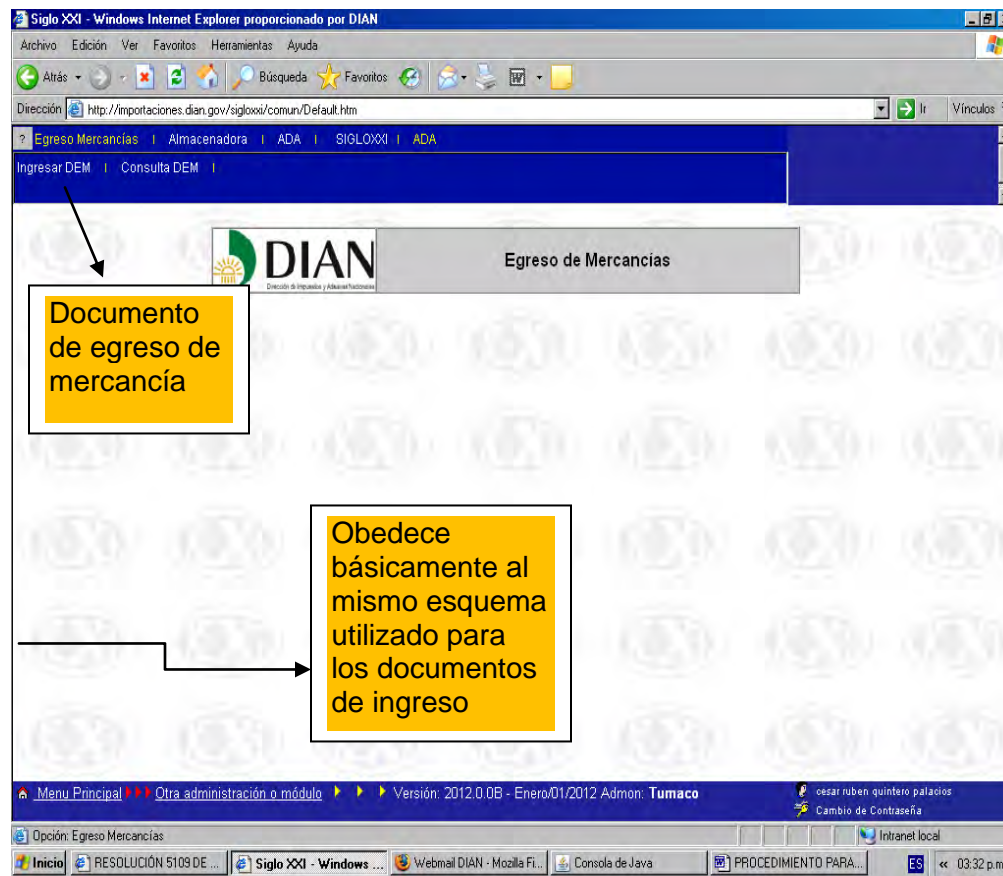


Fuente. Este estudio

Figura 19. PANTALLA N0: 9 EGRESO DE MERCANCIAS EN EL APLICATIVO ADA

El proceso de Egreso de mercancías obedece a situaciones diferentes, por un lado están dos procesos diferentes:

- Ingresar DEM, que tiene por objeto incluir la información que reposa en el documento físico de ingreso entregado por el área de fiscalización aduanera
- Consultar DEM, que permite la consulta de la información ya incluida. (Ver diagrama de proceso)



Fuente. Este estudio
Figura 20. PANTALLA N0 10

En la siguiente pantalla se puede ver el último DEM (Documento de Egreso de Mercancías), ingresado.

Asignados automáticamente por el sistema

Seleccionar

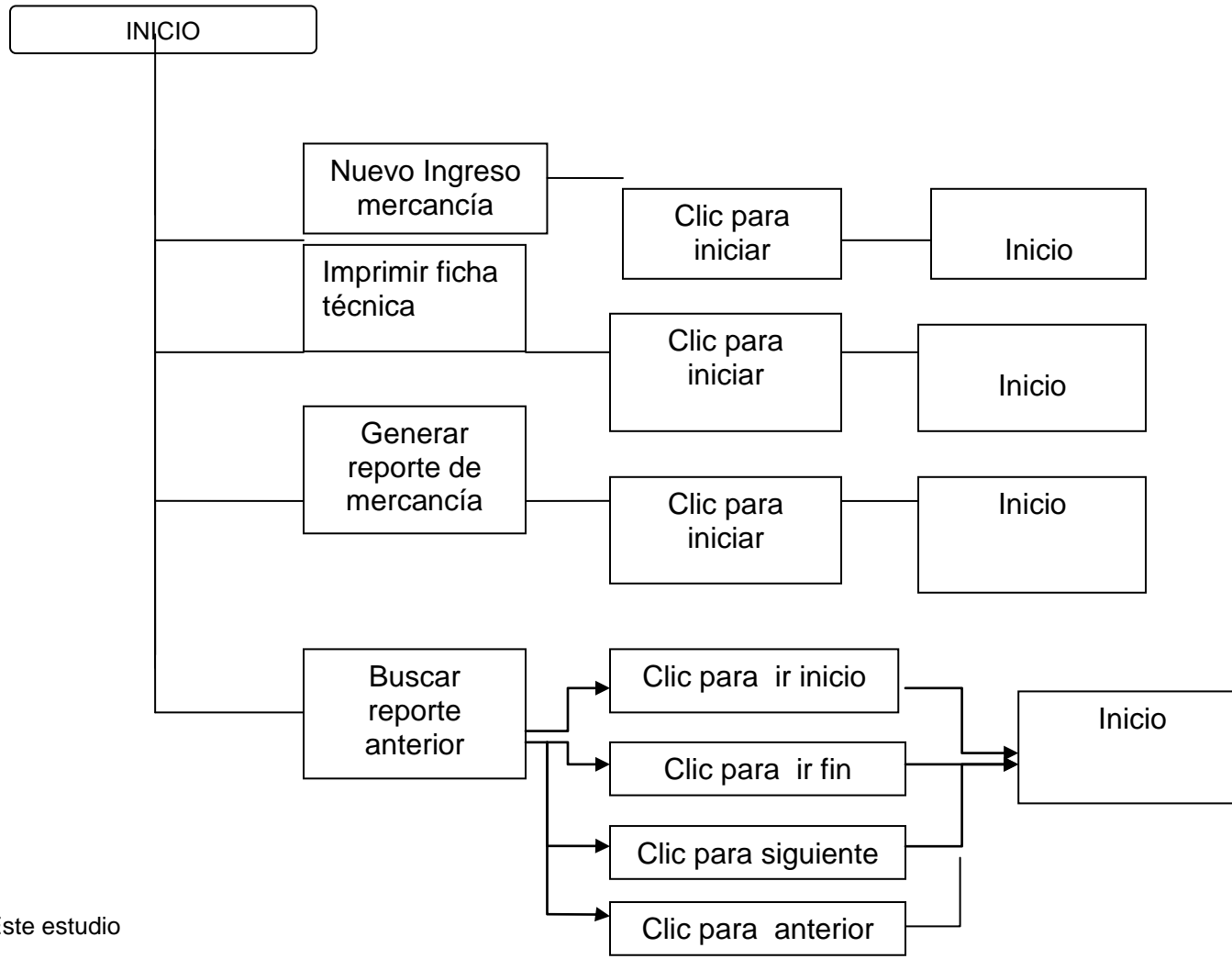
Descripción de mercancía

Item	Dim	Grupo	SubGrupo	Categoría
1	1	3-Perecederos que	1-Bebidas alcoholicas	3-Licores populares 3
2	2	3-Perecederos que	1-Bebidas alcoholicas	3-Licores populares 3
3	3	3-Perecederos que	1-Bebidas alcoholicas	1-Cerveza
4	4	3-Perecederos que	1-Bebidas alcoholicas	8-Licores finos 750 cc
*				

Valor Total Egreso \$ 361.961,00

Fuente. Este estudio

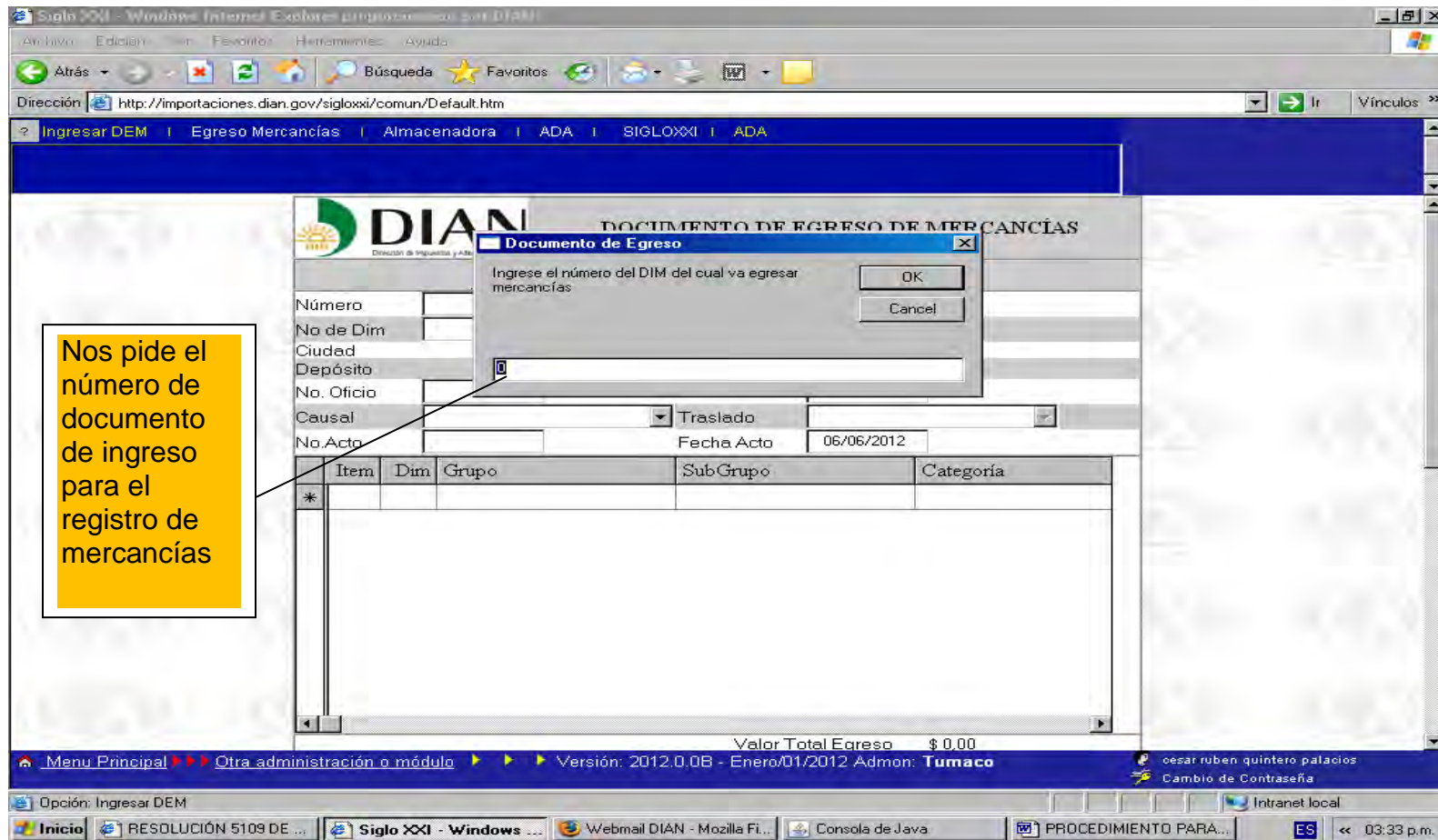
Figura 21. Diagrama de proceso n: 10



Fuente. Este estudio

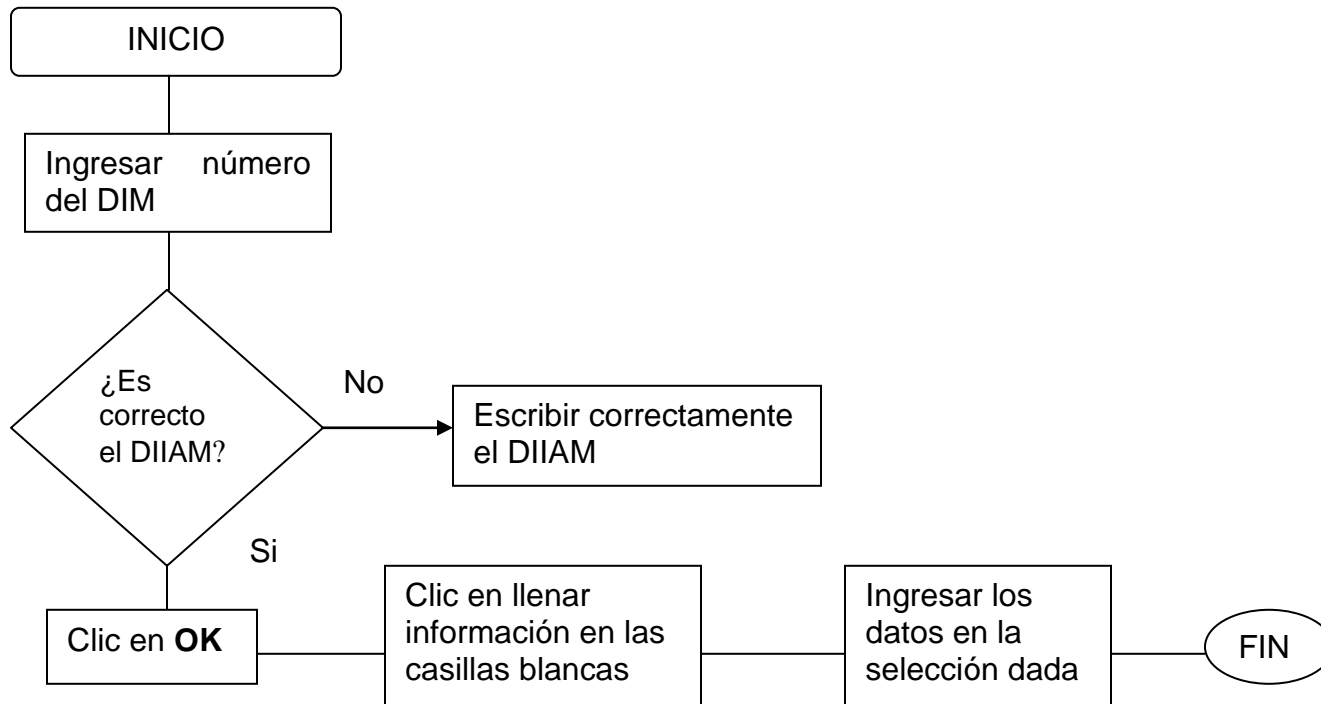
Figura 22. PANTALLA No 11

En la siguiente pantalla se verá un recuadro que solicita el número del DIAM respecto del cual se pretende hacer el egreso de mercancías. (Ver diagrama de proceso)



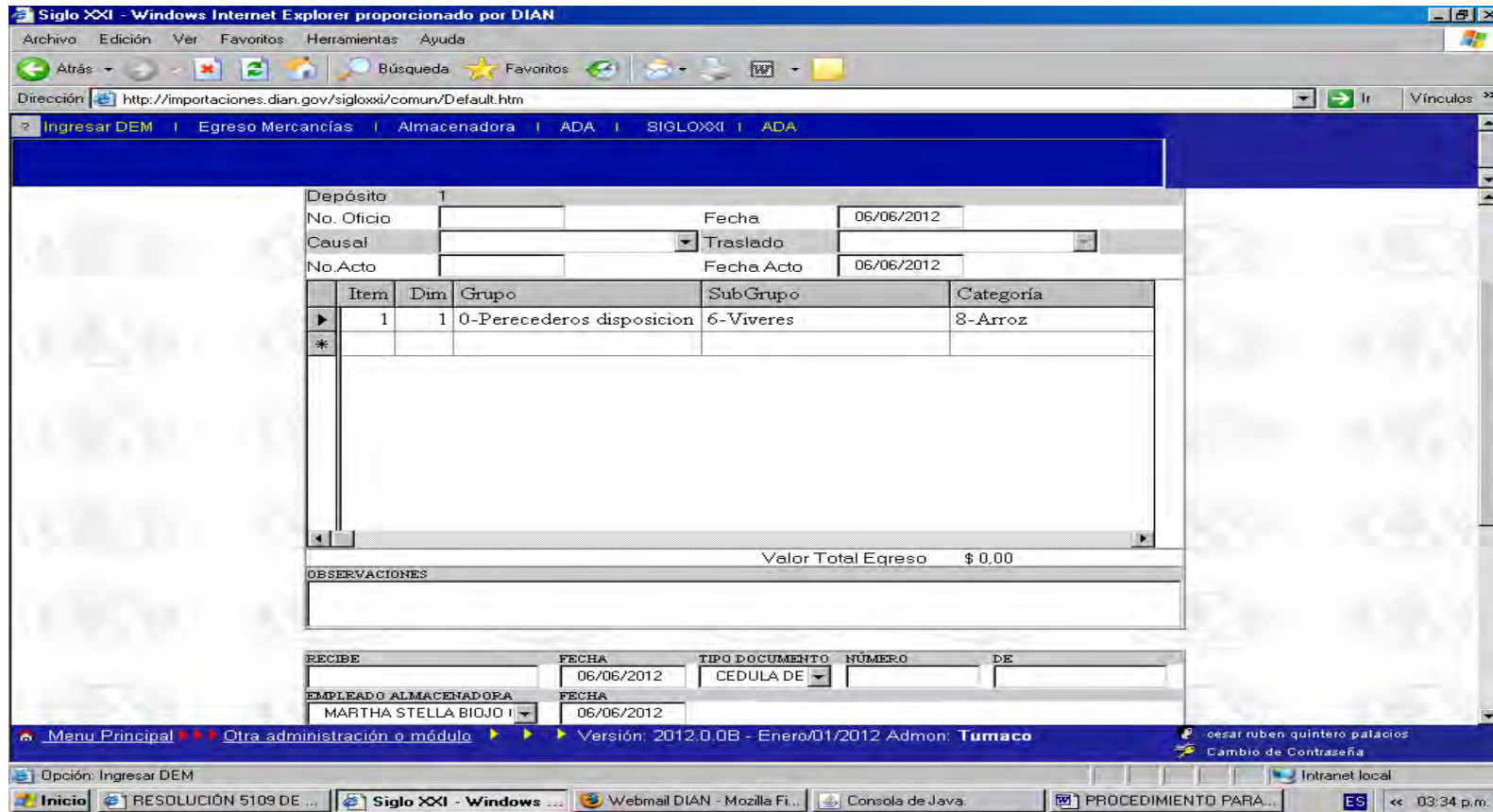
Fuente. Este estudio

Figura 23. Diagrama de proceso n: 11



Fuente. Este estudio

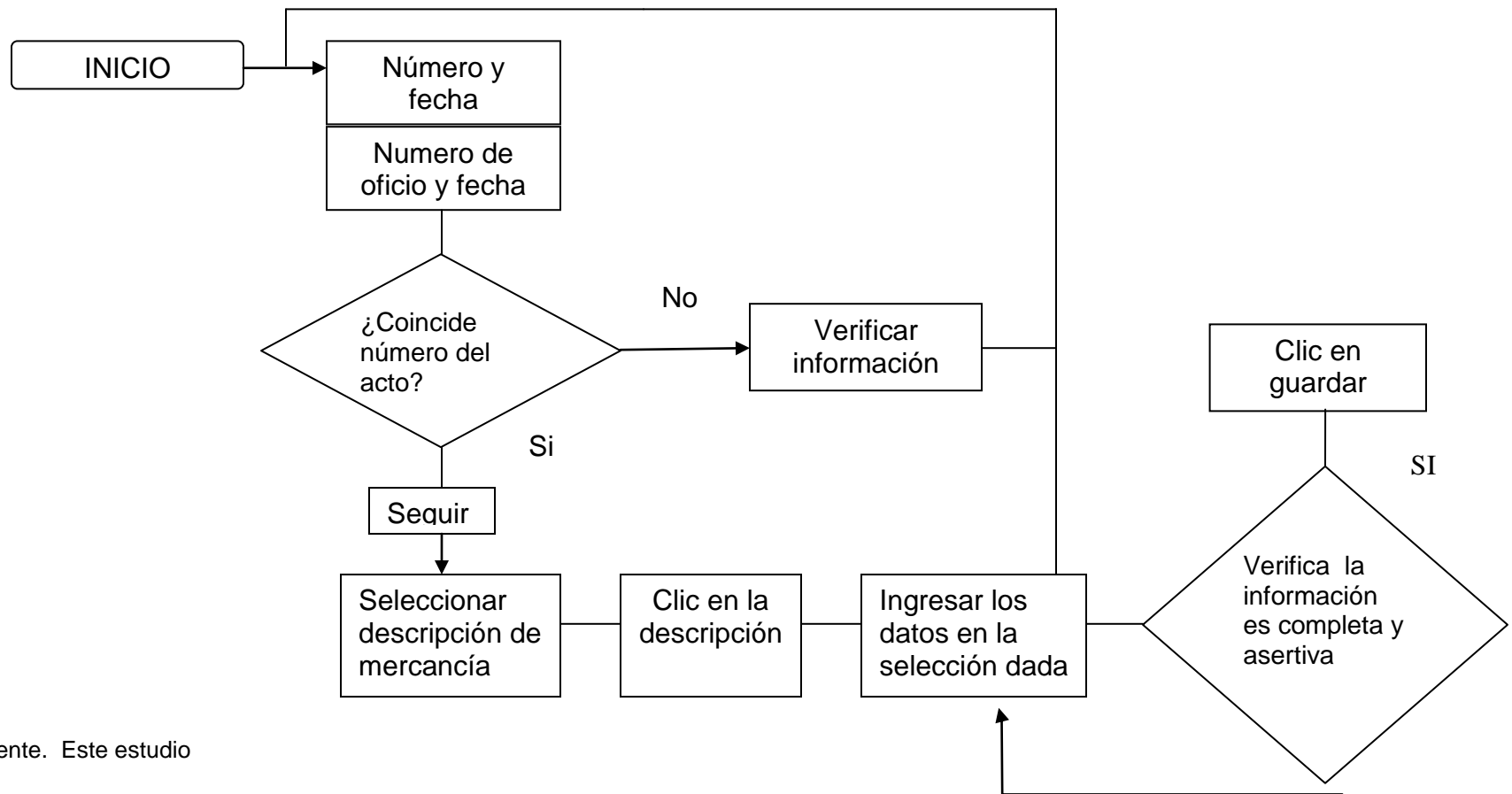
Figura 24. PANTALLA N: 12



Fuente. Este estudio

Figura 25. Diagrama de proceso n: 12

Número y fecha: Estos datos serán asignados automáticamente por el sistema de acuerdo al orden cronológico que se lleva en la memoria del aplicativo, Número de oficio y fecha: es el número de oficio u orden de entrega expedido por el Director Seccional o el jefe de la División de Comercialización de la respectiva jurisdicción. Numero del acto y fecha del acto, Causal de egreso: en este campo se selecciona la causal de egreso (donación, destrucción, devolución)



Fuente. Este estudio

Figura 26. PANTALLA No 13

Una vez realizada la acción anterior se desplegara la siguiente pantalla, donde se reflejará la mercancía ya ingresada y que será sometida al procedimiento de egreso. (Ver diagrama de proceso)

Ingreso documento egreso de mercancía

Una vez visto el proceso anterior, se muestra esta tabla con los datos que arroja el sistema

Diligenciamiento de información

Item	Dim	Grupo	SubGrupo	Categoría
1	1	0-Perecederos disposicion	6-Viveres	8-Arroz
*				

Valor Total Egreso \$ 0.00

OBSERVACIONES

RECIBO: FECHA 06/06/2012 TIPO DOCUMENTO CEDULA DE NÚMERO DE

EMPLEADO ALMACENADORA: MARTHA STELLA BIOJO FECHA 06/06/2012

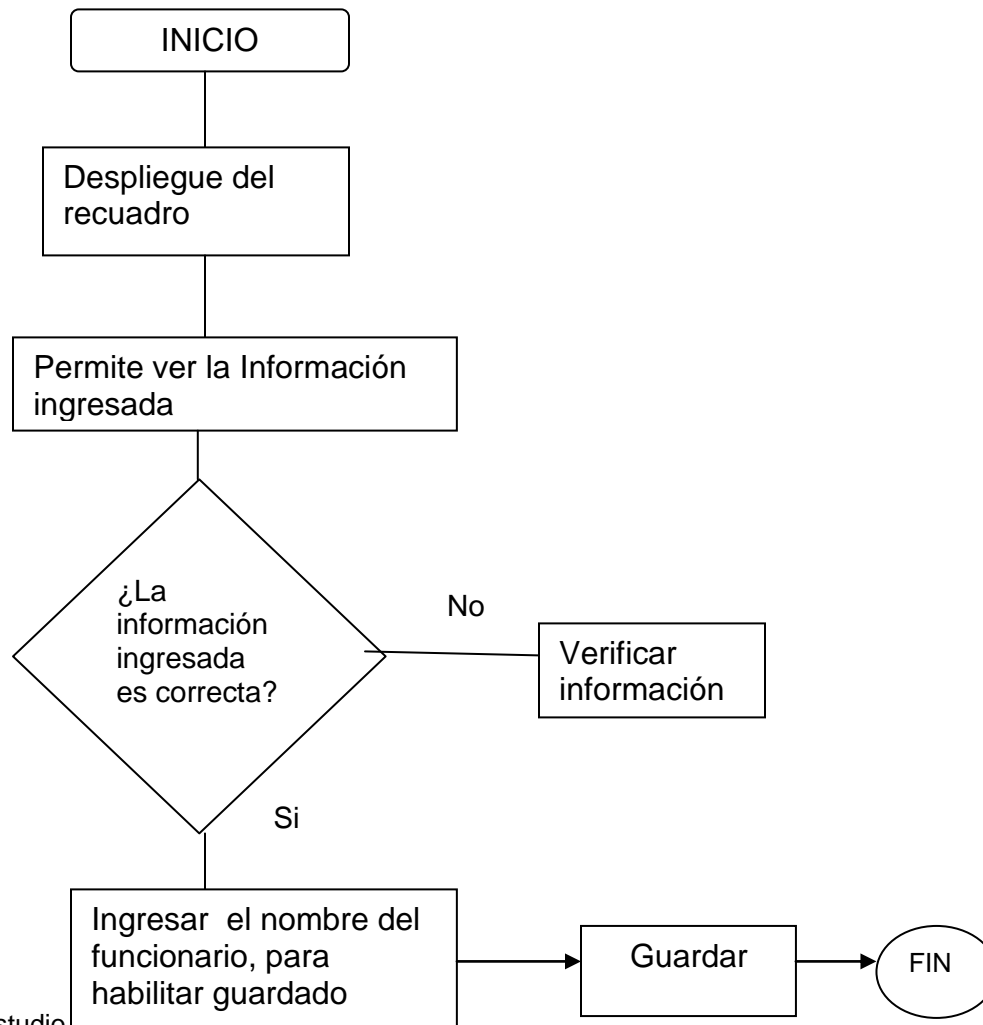
Menu Principal | Otra administración o módulo | Versión: 2012.0.08 - Enero/01/2012 Admon: Tumaco | cesar ruben quintero palacios | Cambio de Contraseña | Intranet local

Opción: Ingresar DEM

Inicio | RESOLUCIÓN 5109 DE ... | Siglo XXI - Windows ... | Webmail DIAN - Mozilla Fi... | Consola de Java | PROCEDIMIENTO PARA... | ES | << 03:34 p.m.

Fuente. Este estudio

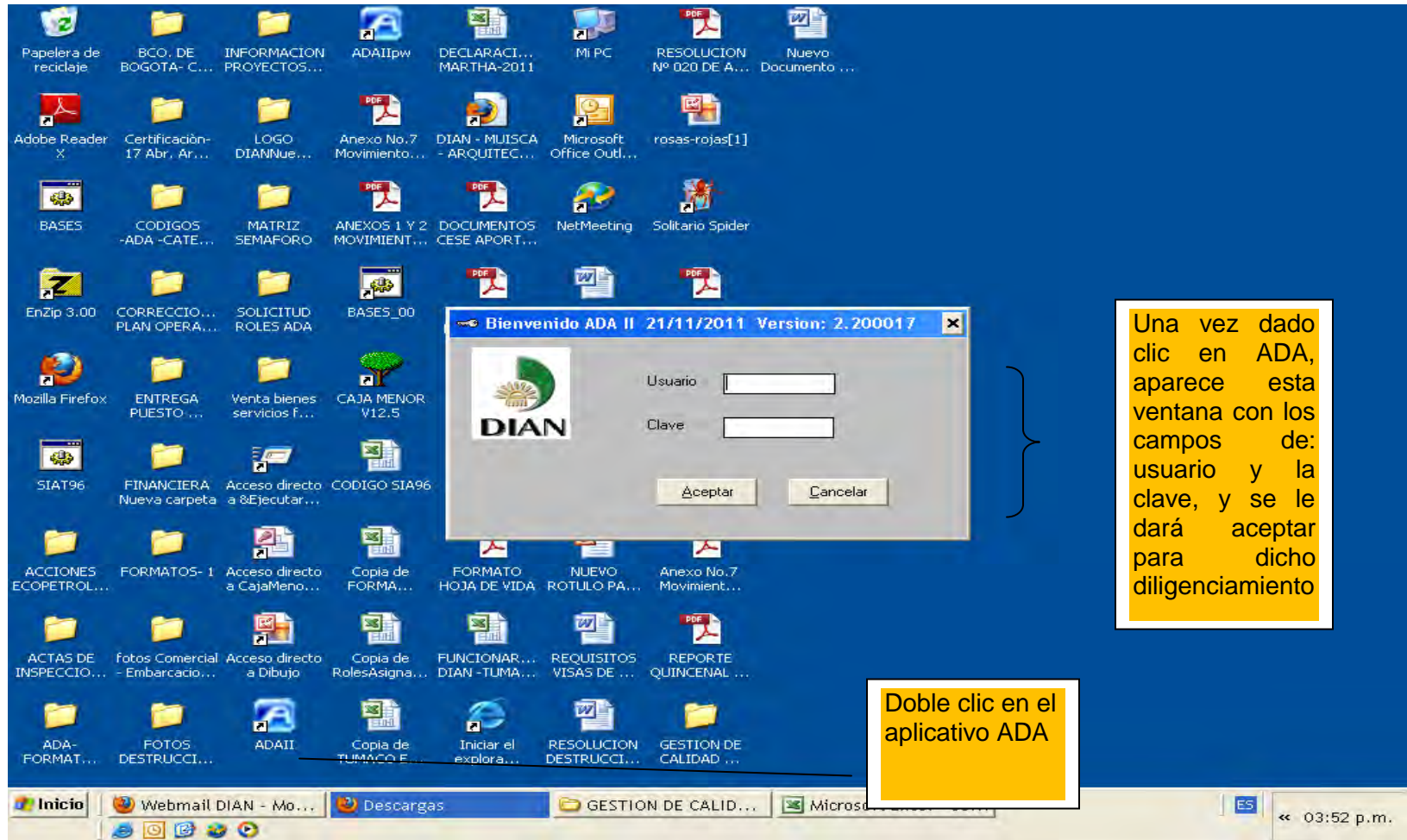
Figura 27. Diagrama de proceso n: 13



Fuente. Este estudio

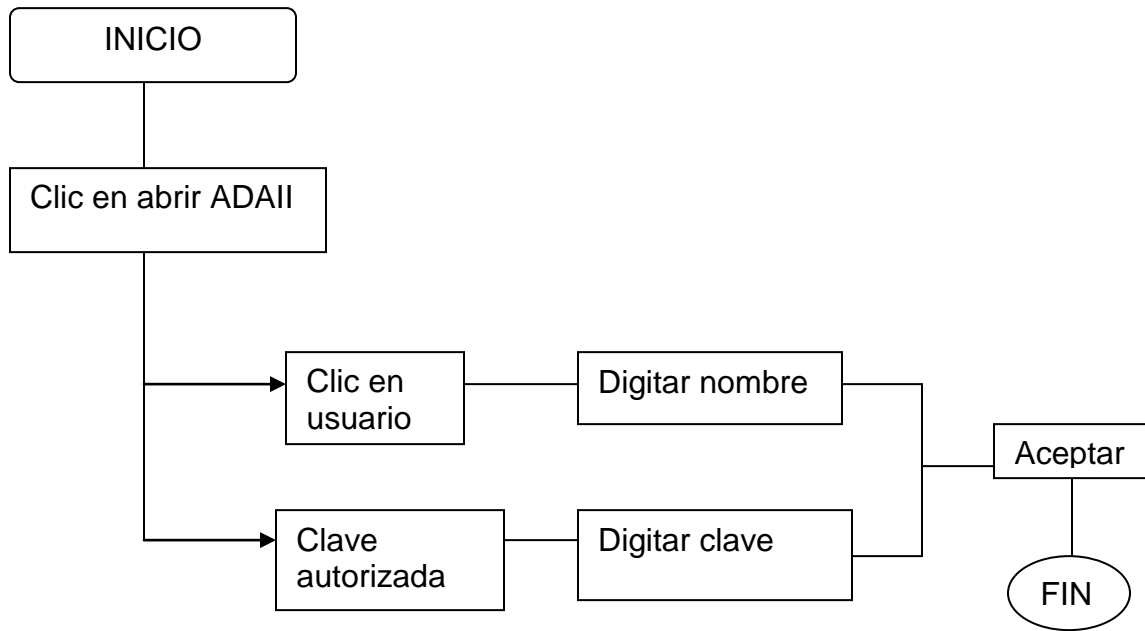
Figura 28. PANTALLA No 14 - VALIDACIÓN DE MERCANCÍAS

Ingreso aplicativo ADA



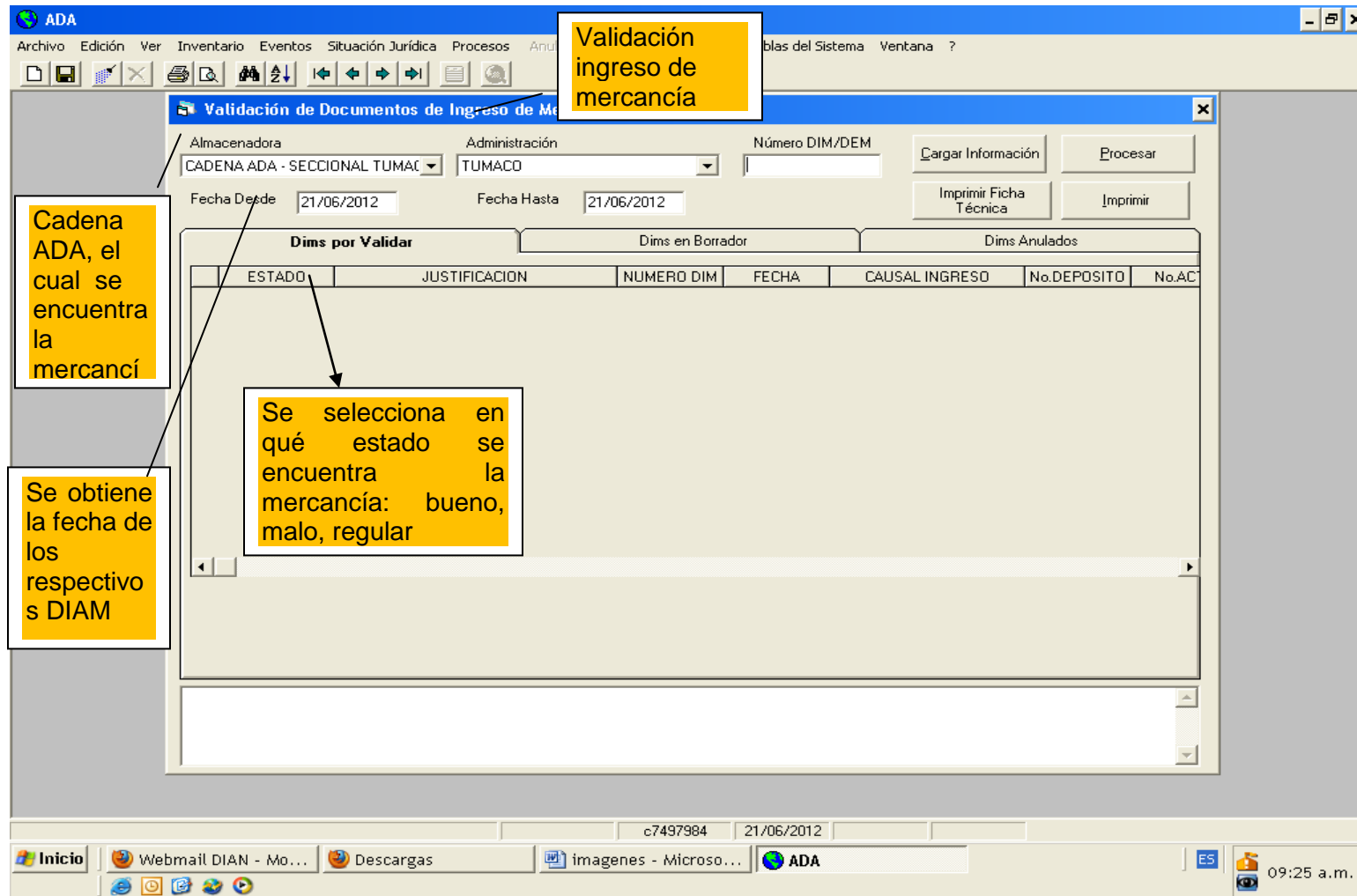
Fuente. Este estudio

Figura 29. Diagrama de proceso n: 14



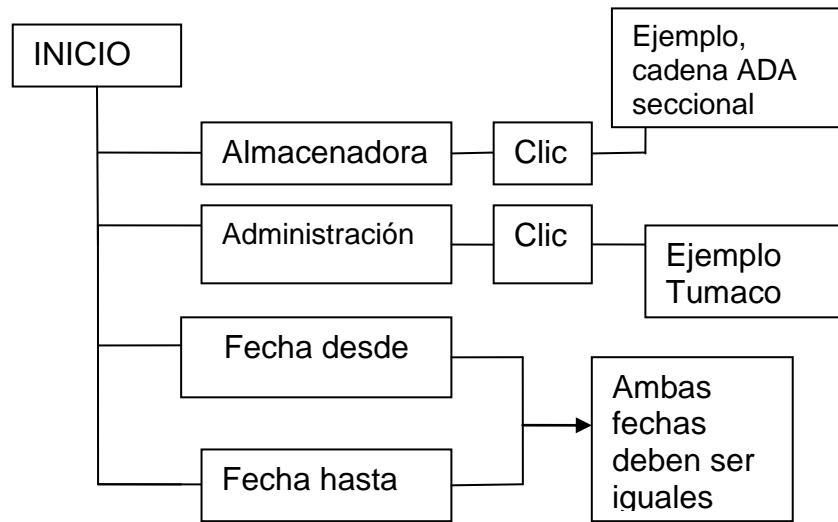
Fuente. Este estudio

Figura 30. PANTALLA 15 - VALIDACIÓN DE INGRESOS



Fuente. Este estudio

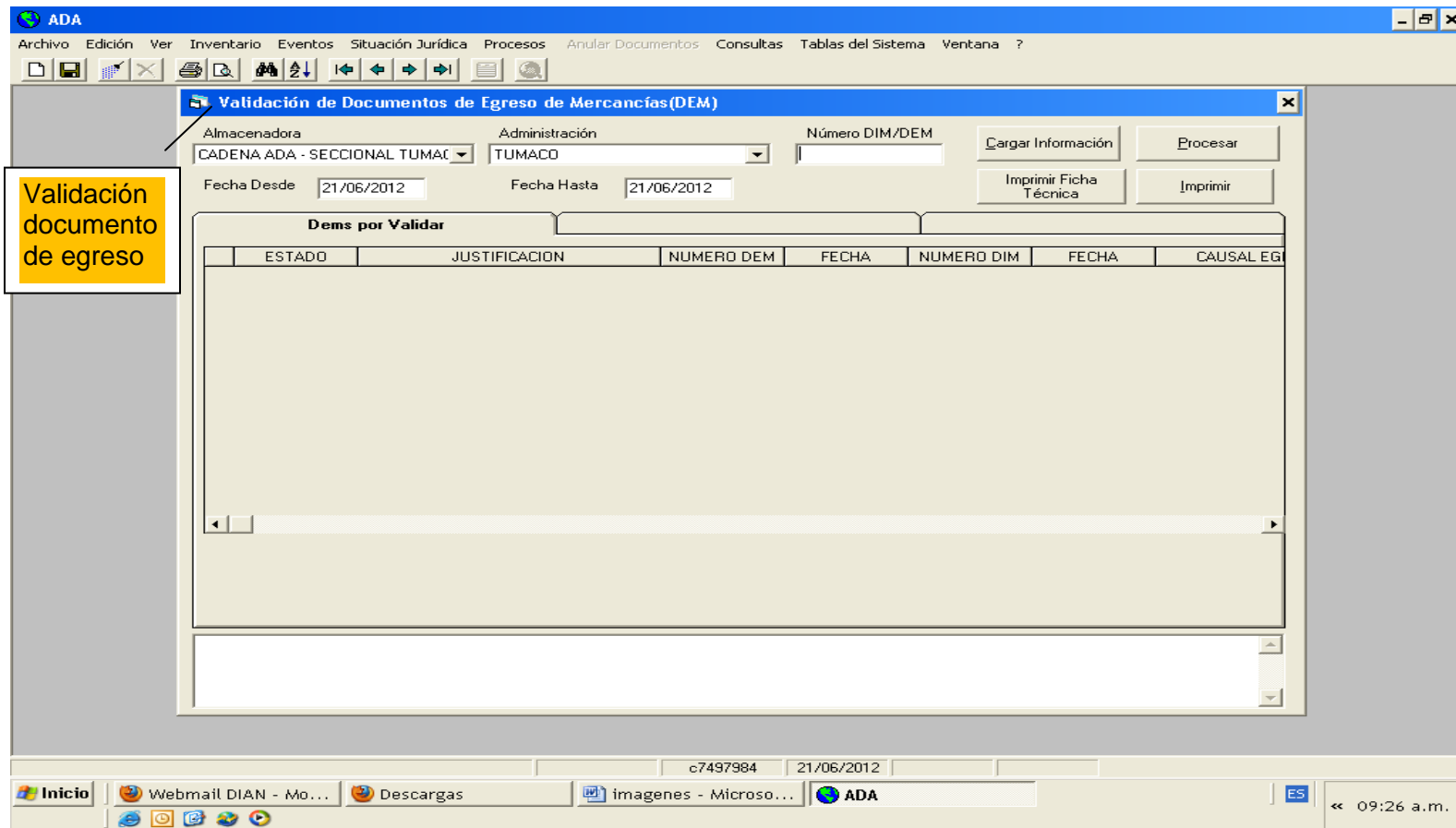
Figura 31. Diagrama de proceso n: 15



Fuente. Este estudio

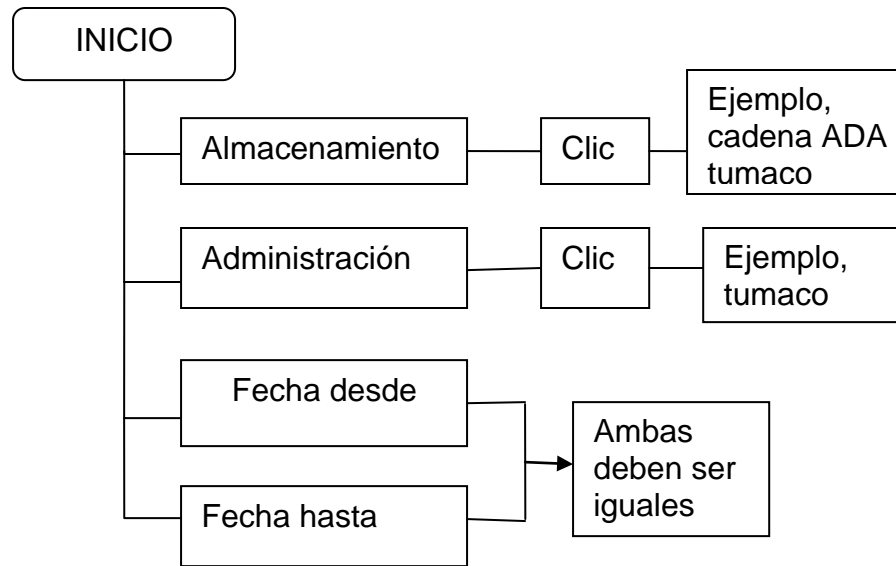
Figura 32. PANTALLA No 16 - VALIDACIÓN EGRESOS

El proceso de validación consiste básicamente en una comparación de los datos incorporados al sistema frente a lo realmente autorizado según los documentos soportes (resolución de disposición, acta de entrega, autorización de entrega)



Fuente. Este estudio

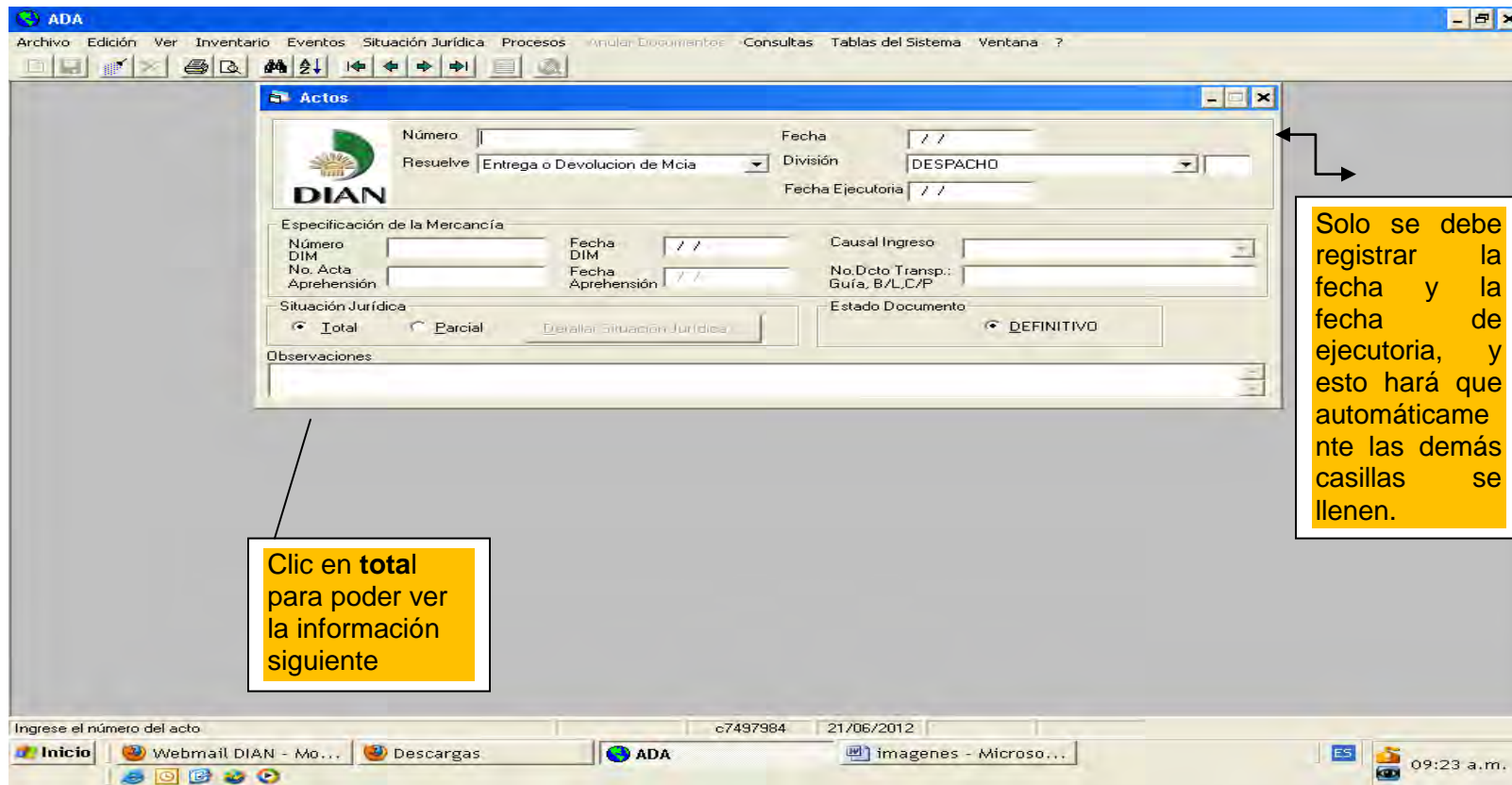
Figura 33. Diagrama de proceso N: 16



Fuente. Este estudio

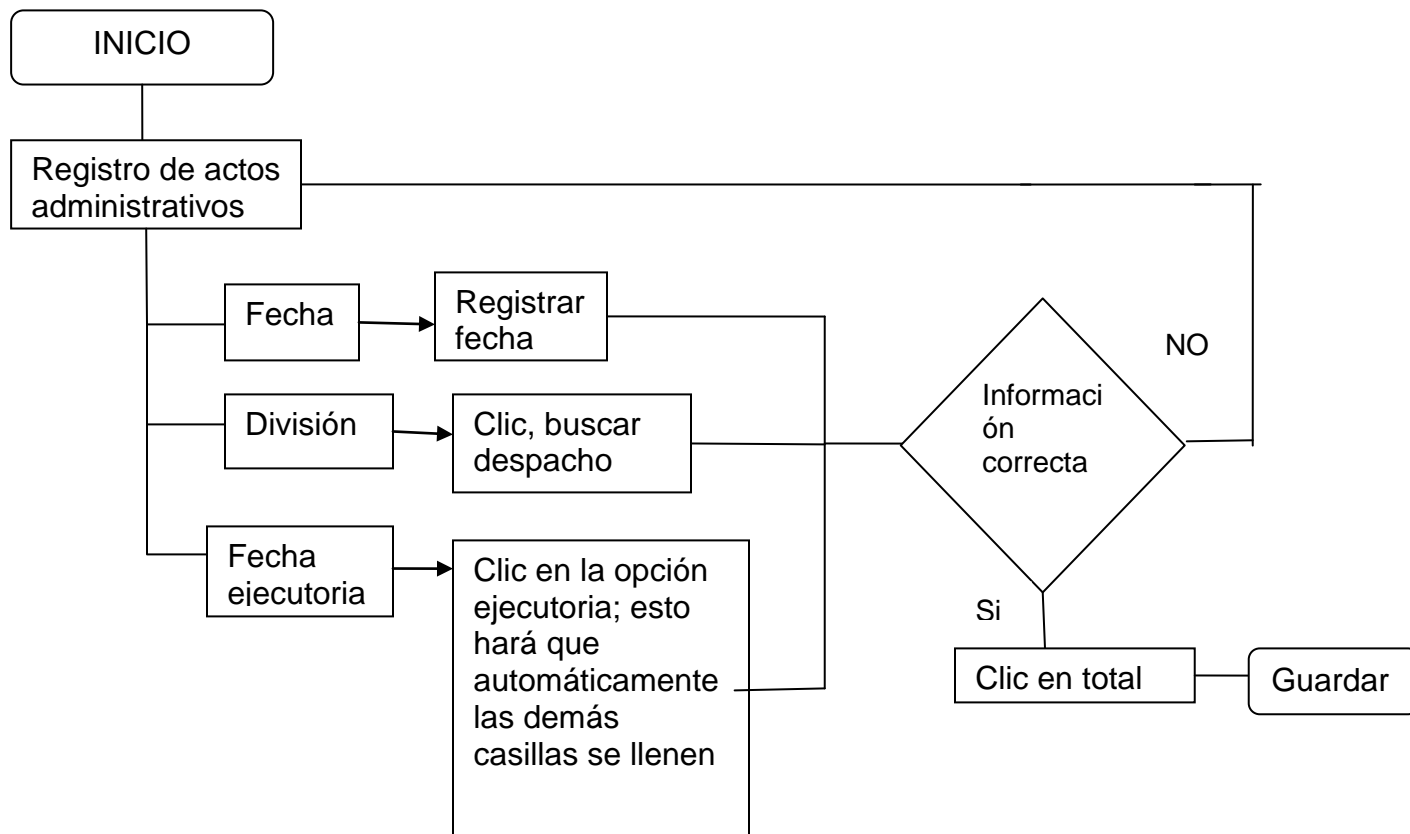
Figura 34. PANTALLA No 17 - SITUACIÓN JURÍDICA

En esta pantalla se deberán registrar todos los actos administrativos que resuelven la situación jurídica de la mercancía aprehendida decomisada y abandonada a favor de la nación. Esta pantalla permite capturar los actos administrativos que definen la situación jurídica de una mercancía según sea el caso: entrega o devolución de mercancías, decomiso y legalización.



Fuente. Este estudio

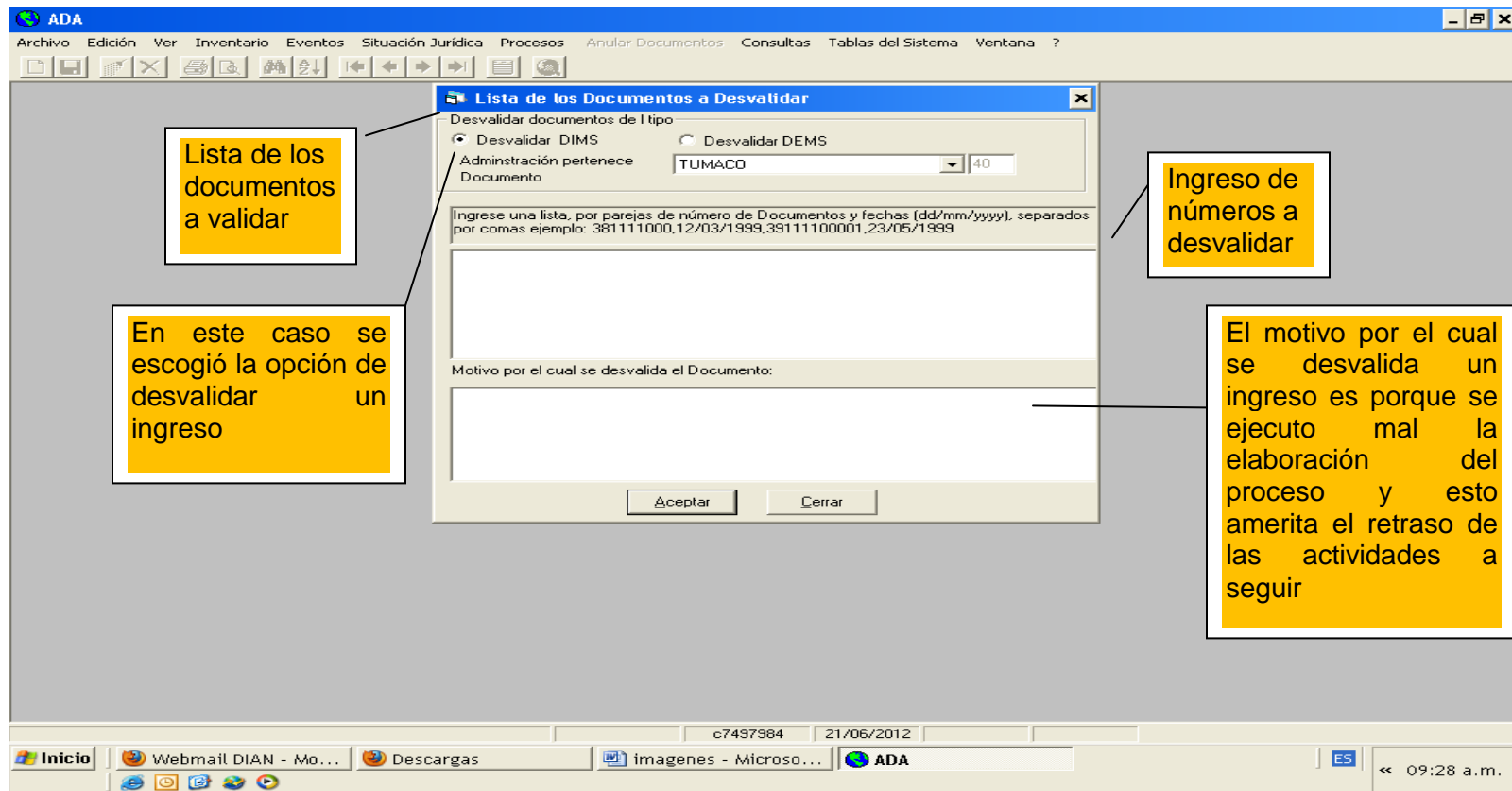
Figura 35. Diagrama de proceso N: 17



Fuente. Este estudio

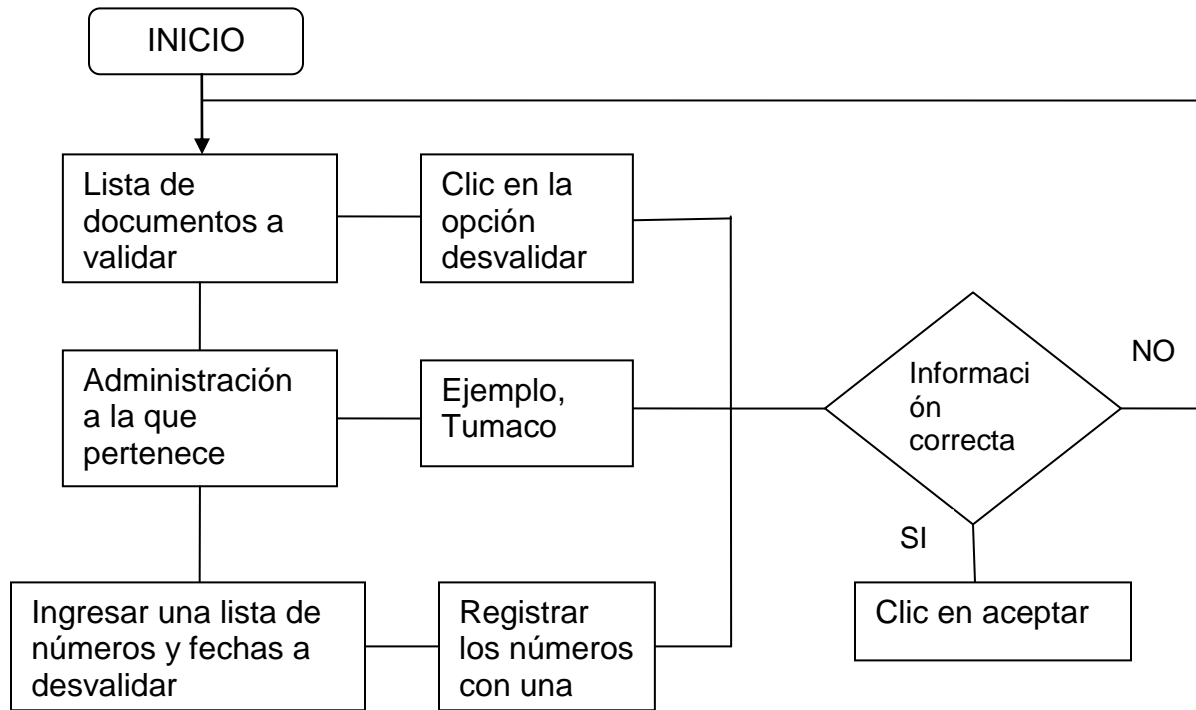
Figura 36. PANTALLA No 18 - DESVALIDACIÓN INGRESOS, Y EGRESOS

Esta pantalla permite realizar el reproceso de reporte de información de los documentos de ingreso y egreso que fueron mal validados. Esta función solo está a cargo del Director Seccional Delegado, quien deberá realizar y ejecutar el procedimiento, quien tiene un usuario y clave diferente a la de los funcionarios responsables del área de Comercialización de la Dirección Seccional Delegada de Tumaco. (Ver diagrama de proceso)



Fuente. Este estudio

Figura 37. Diagrama de procesos n: 18

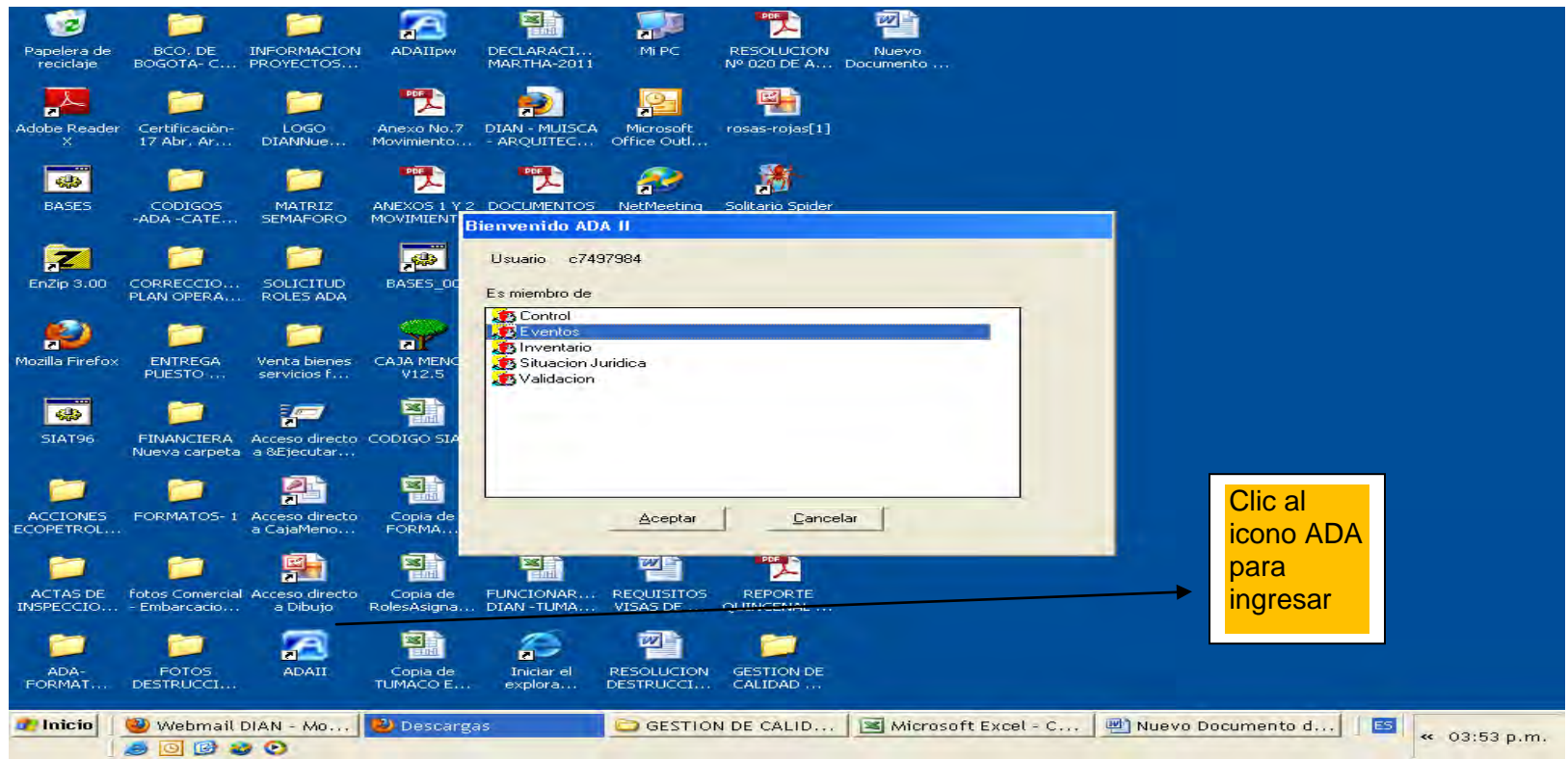


Fuente. Este estudio

Figura 38. PANTALLA No 19 - DISPOSICIÓN FINAL MERCANCÍAS APLICATIVO ADA EVENTOS -

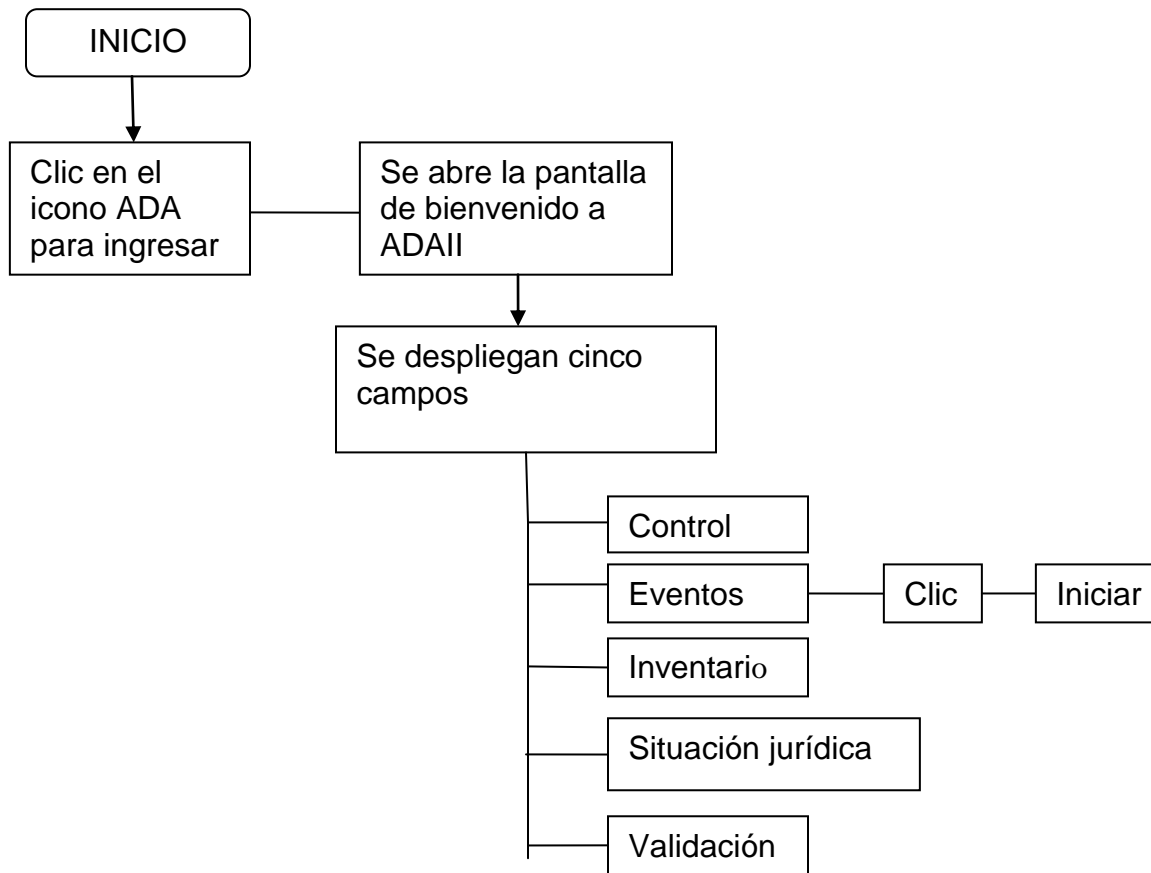
Los eventos tienen por objeto donar, destruir, y vender las mercancías existentes.

La siguiente pantalla muestra los diferentes perfiles con los cuales el usuario puede ingresar a la aplicación ADA. (Ver diagrama de proceso)



Fuente. Este estudio

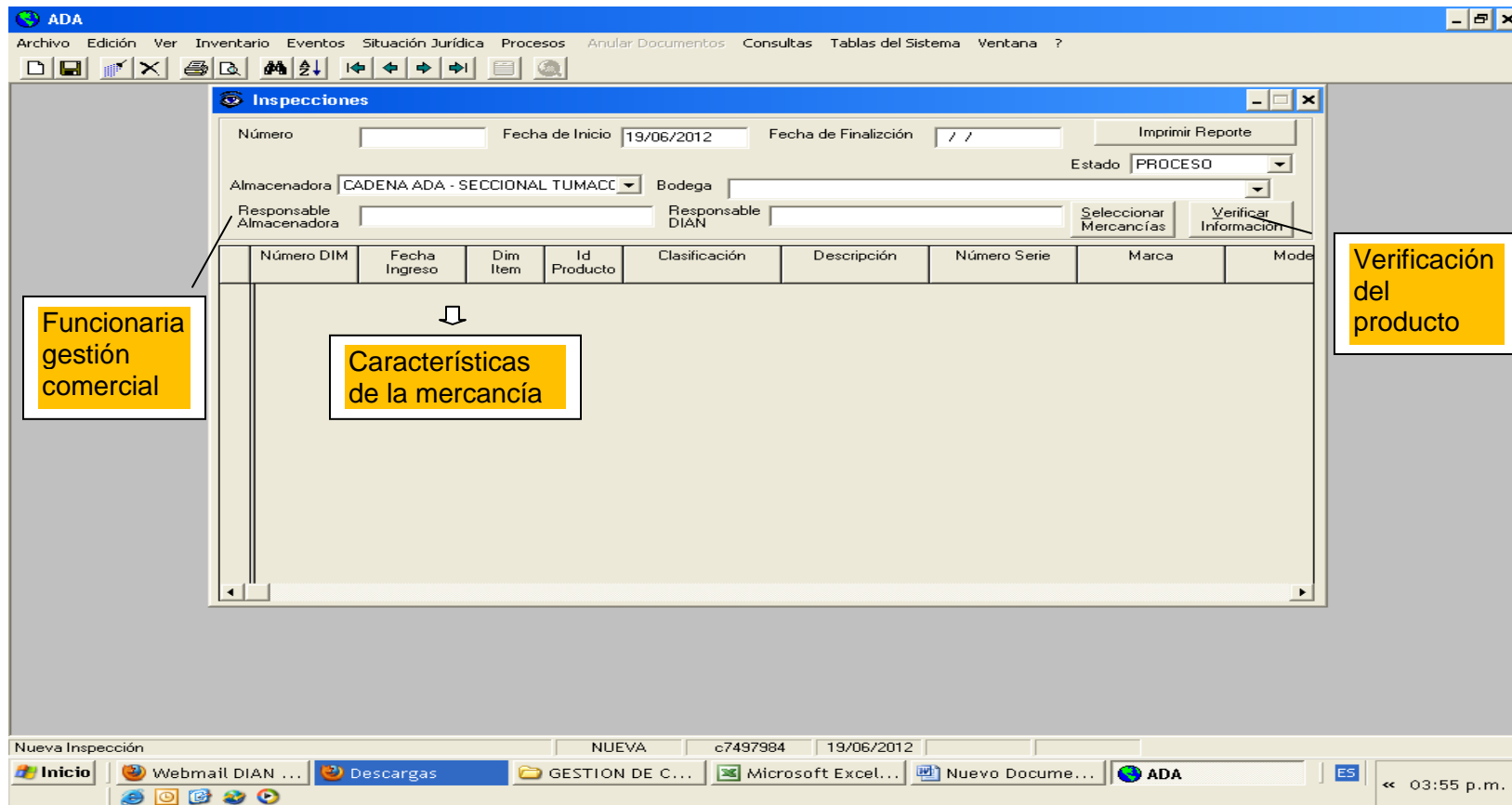
Figura 39. Diagrama de proceso n: 19



Fuente. Este estudio

Figura 40. PANTALLA No 20

En la siguiente pantalla, se procede a ingresar la información correspondiente a la disposición final de la mercancía (donación, destrucción, venta).



Fuente. Este estudio

Figura 41. Diagrama de proceso n: 20

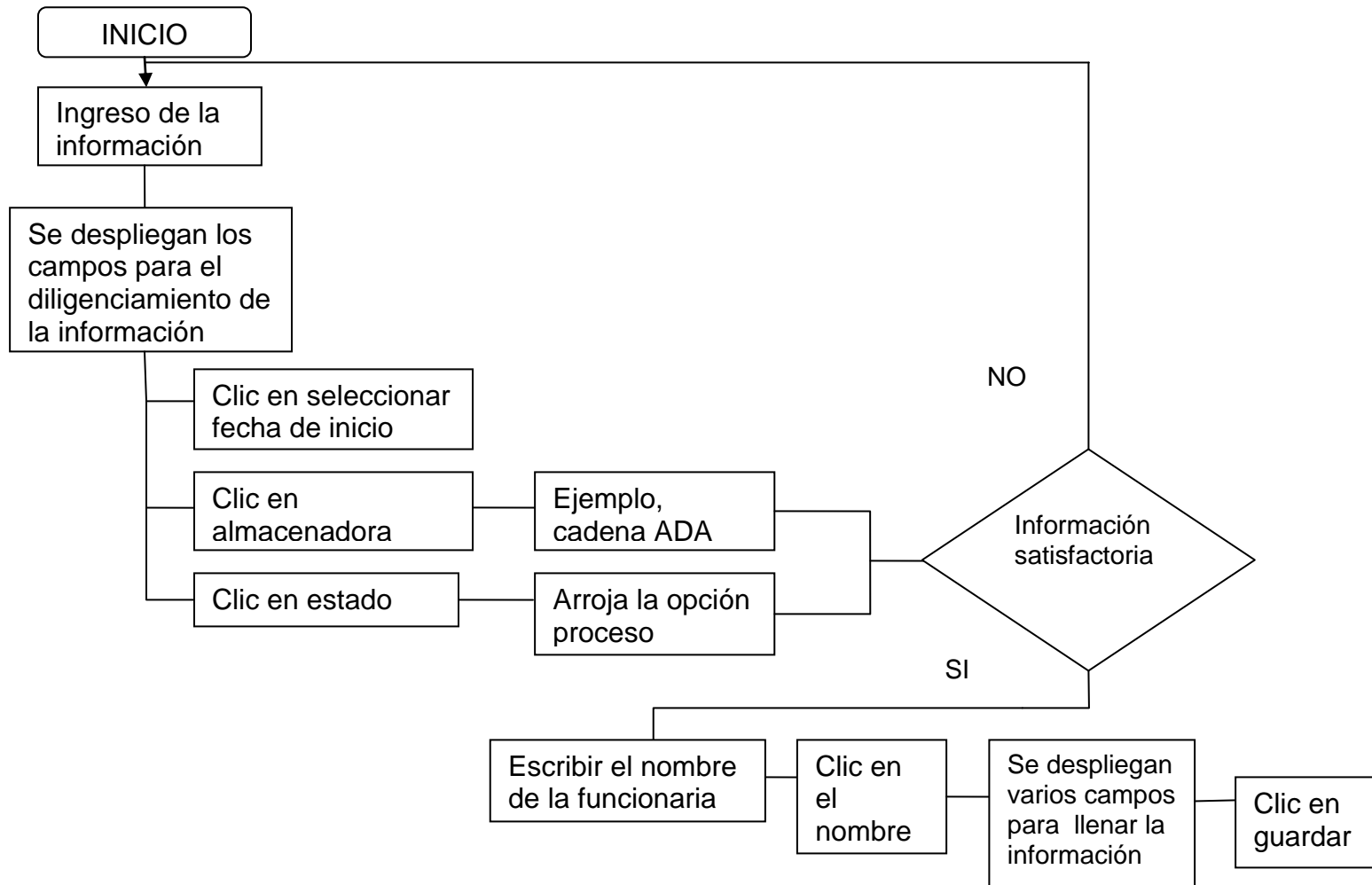
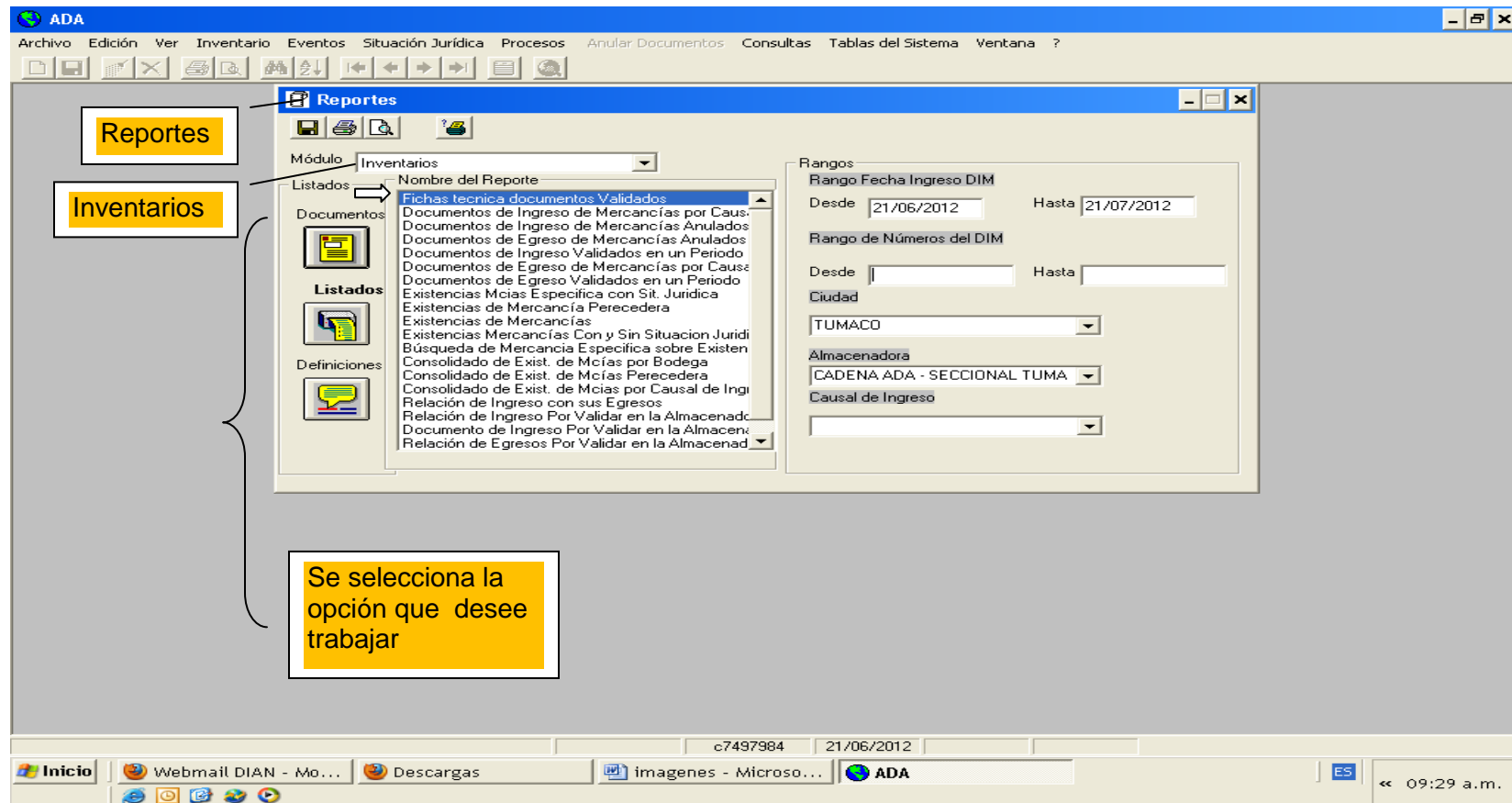


Figura 42. PANTALLA No 21 - REPORTES APLICATIVO ADA - REPORTES AUXILIARES CONTABLES

Este módulo tiene por objetivo generar los diferentes reportes del aplicativo ADA para confrontación de información y envío de informes escritos al nivel jerárquico superior. (Ver diagrama de proceso)



Fuente. Este estudio

Figura 43. Diagrama de proceso n: 21

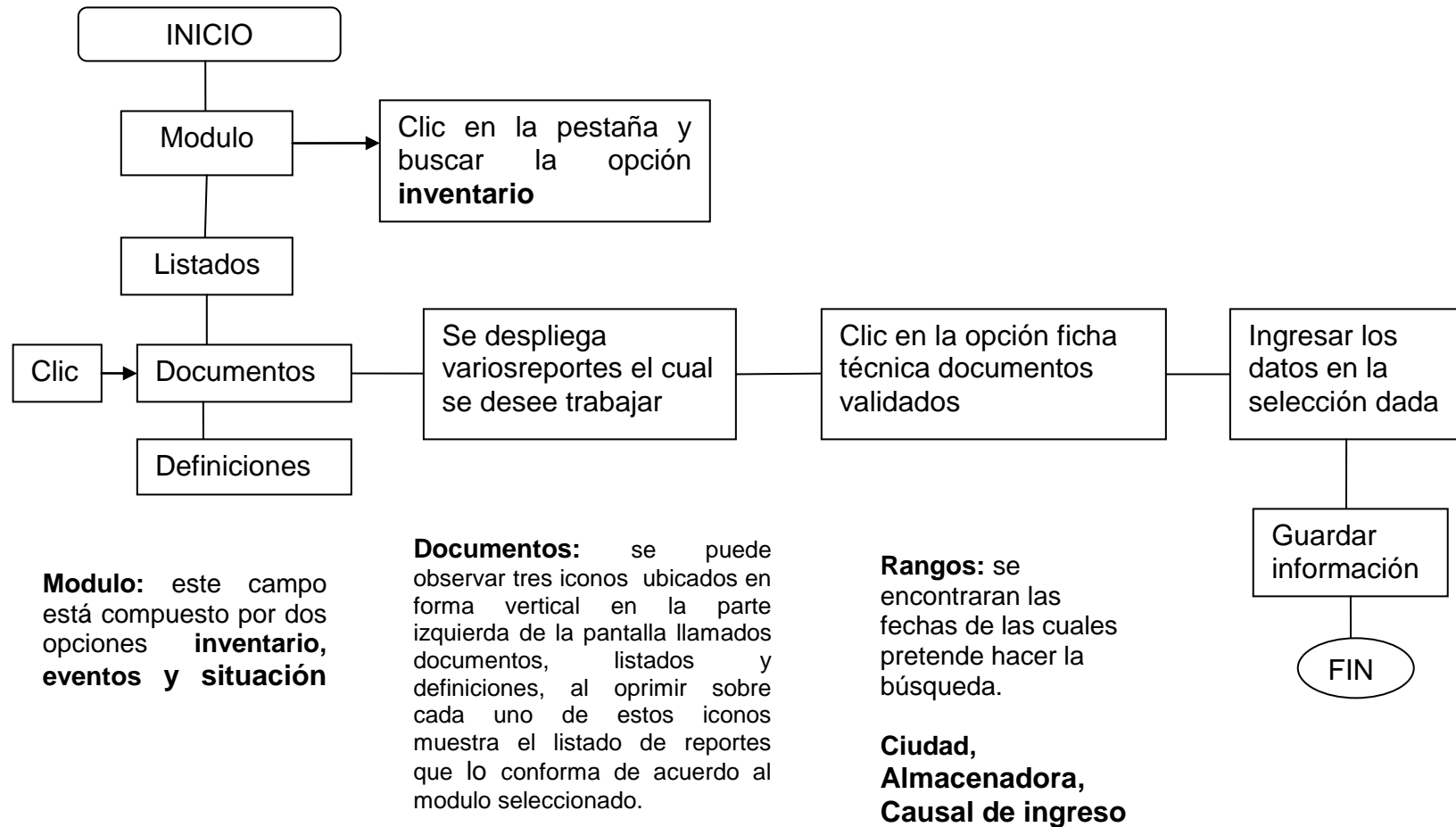
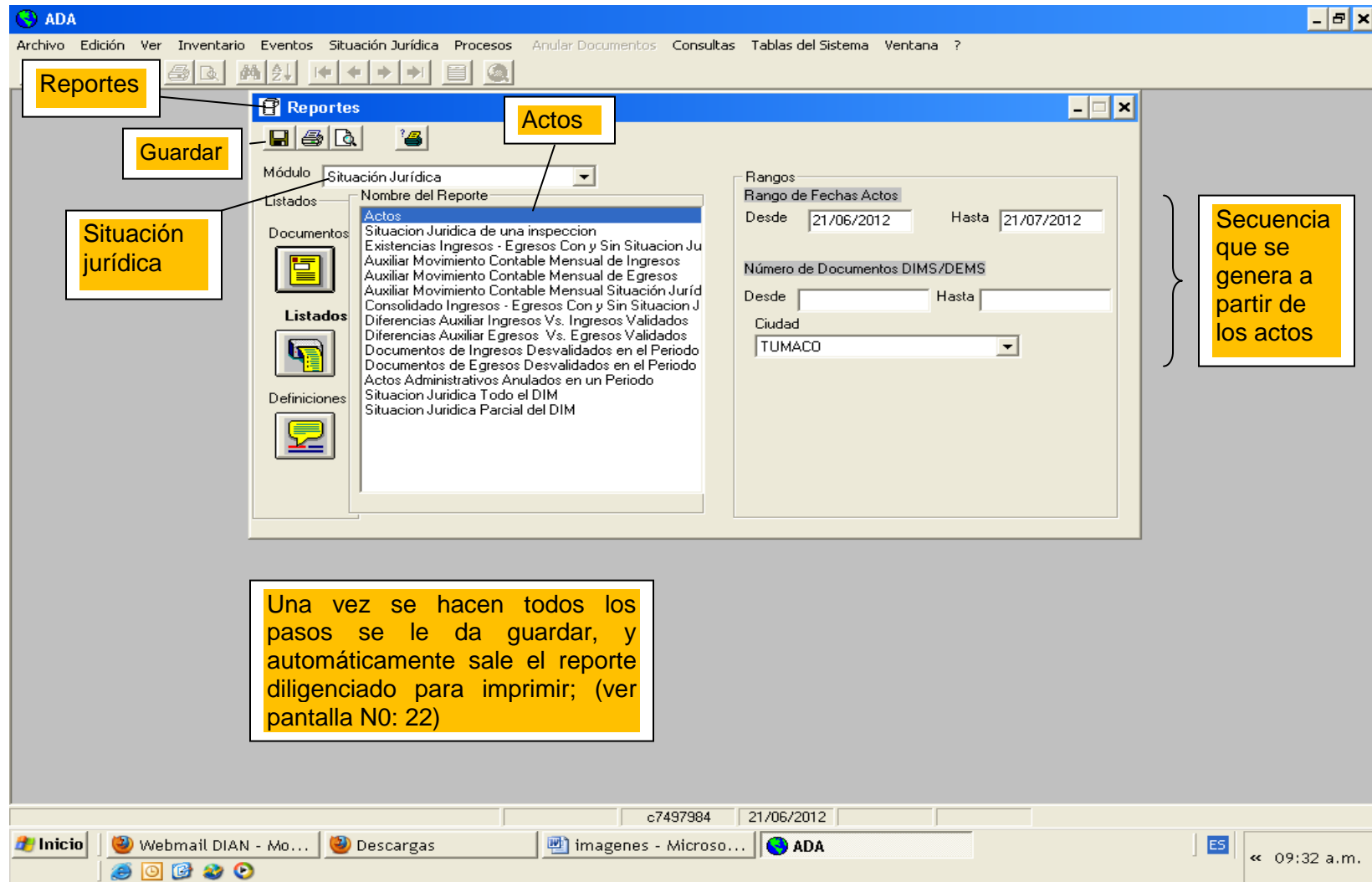
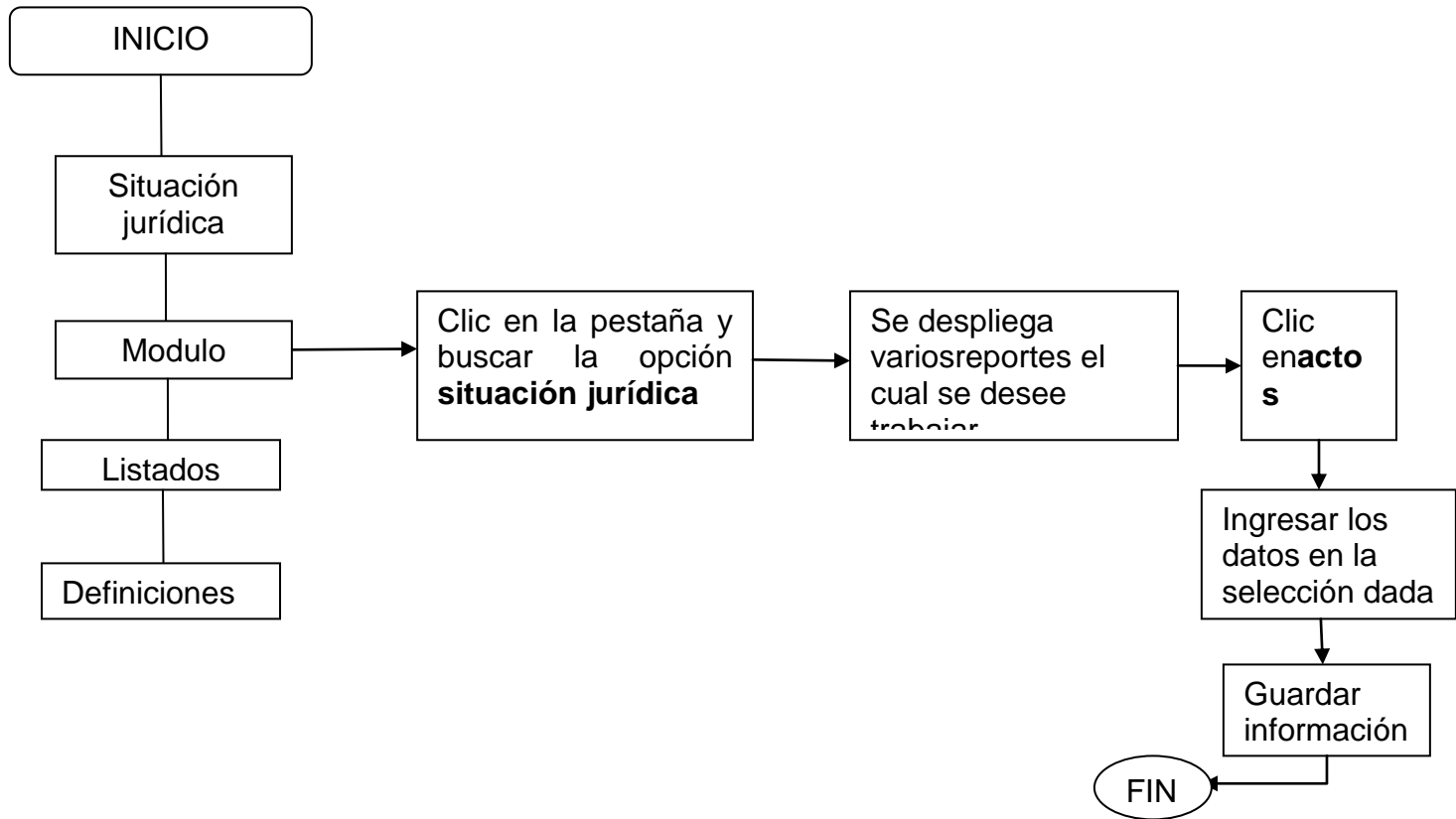


Figura 44. PANTALLA No 22



Fuente. Este estudio

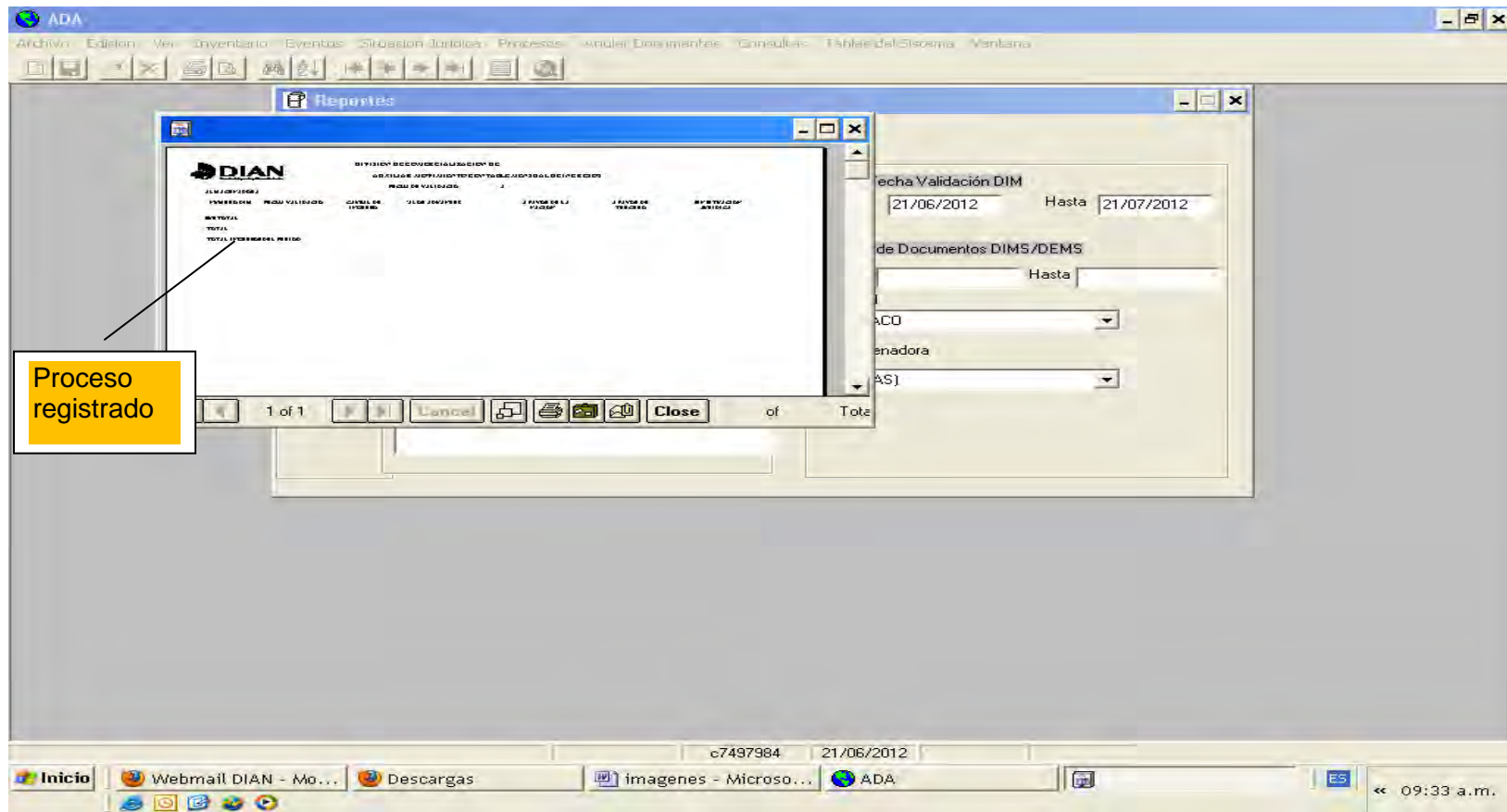
Figura 45. Diagrama de proceso n: 22



Fuente. Este estudio

Figura 46. PANTALLA No 23 - MOVIMIENTO CONTABLE MENSUAL DE INGRESOS

Es el auxiliar donde queda registrado todos los ingresos de las mercancías que se hacen en el mes. (Ver diagrama de proceso)



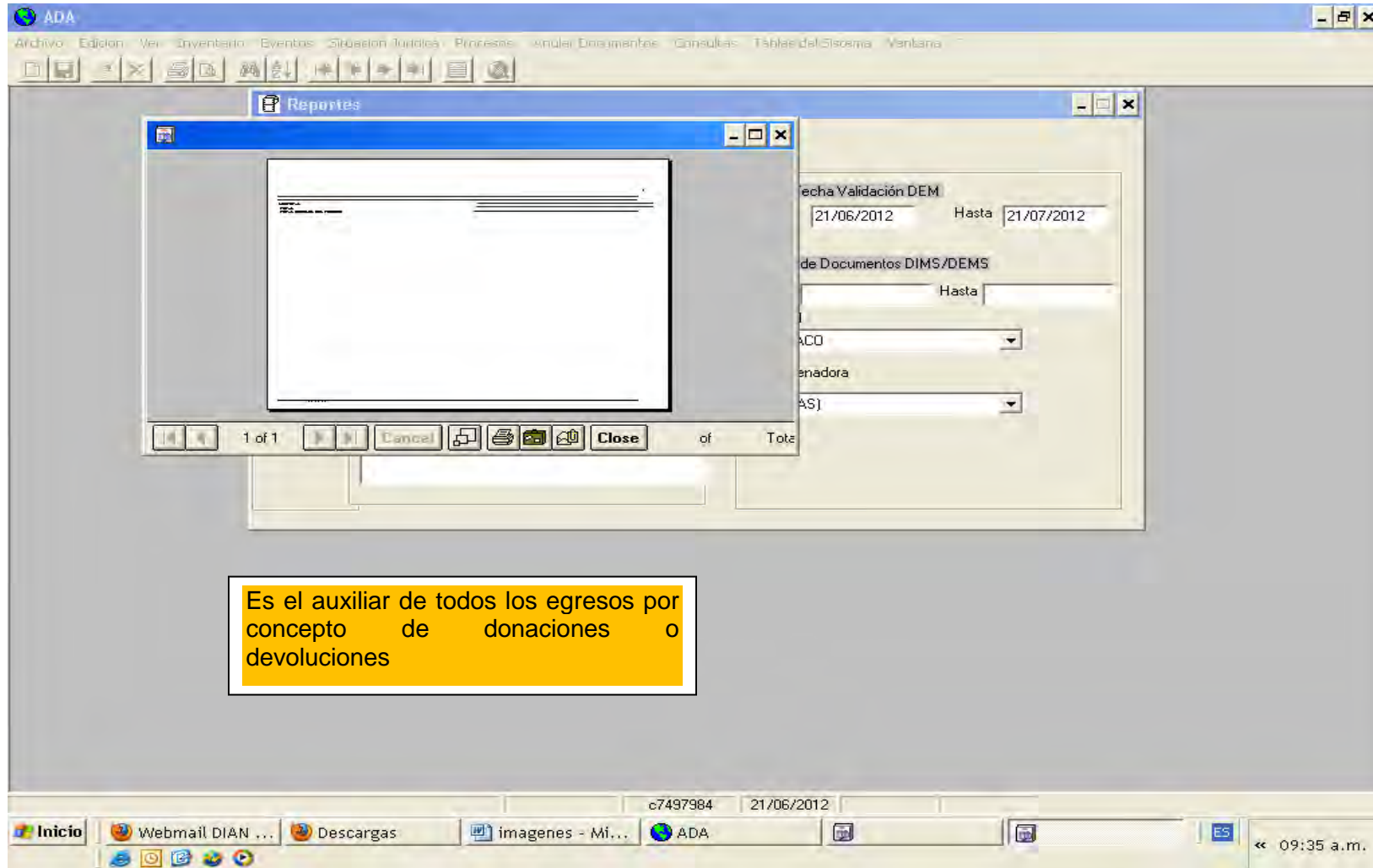
Fuente. Este estudio

Figura 47. Diagrama de proceso n: 23



Fuente. Este estudio

Figura 48. PANTALLA No 24 - MOVIMIENTO CONTABLE MENSUAL DE EGRESOS (ver diagrama de proceso)



Fuente. Este estudio

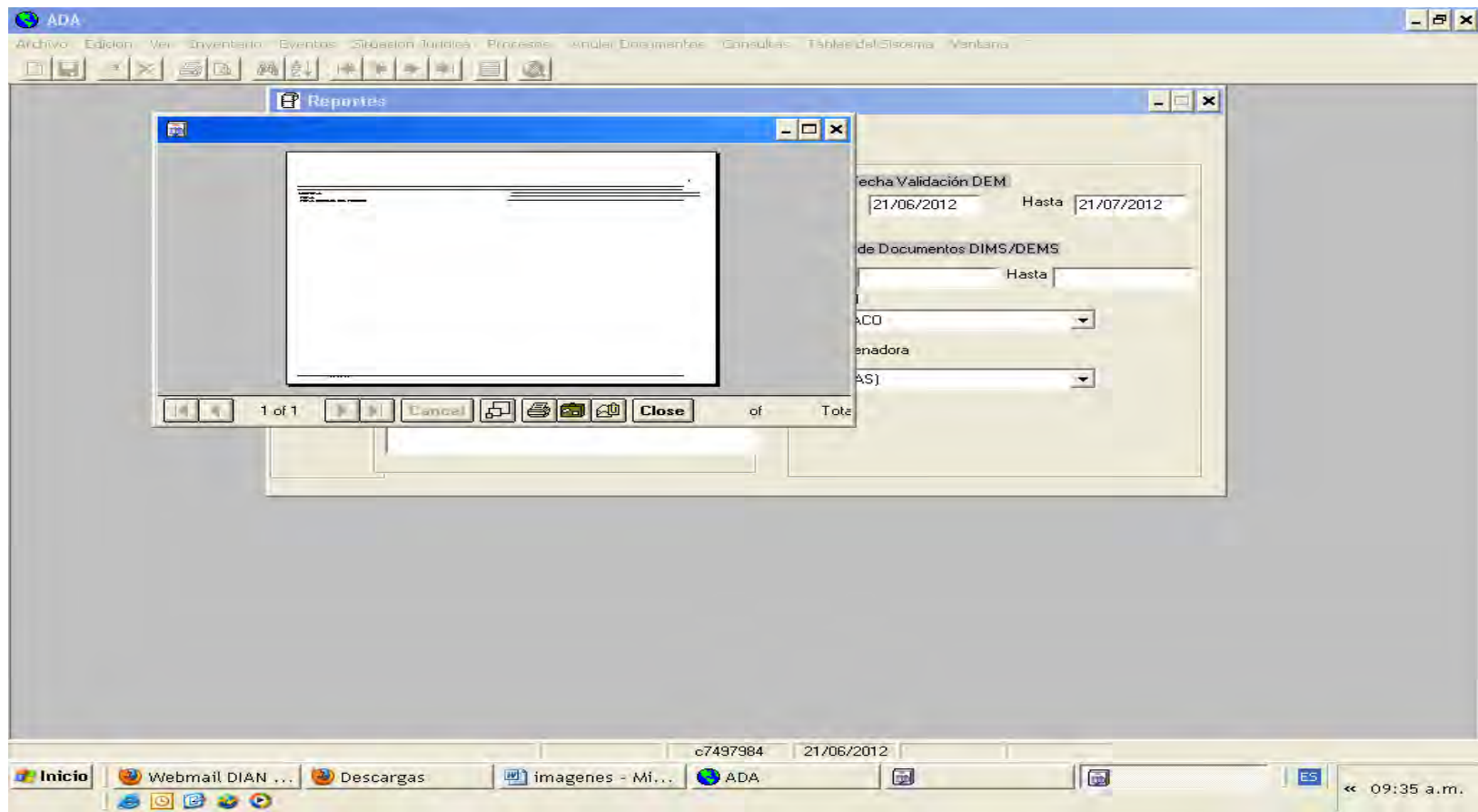
Figura 49. Diagrama de proceso n: 24



Fuente. Este estudio

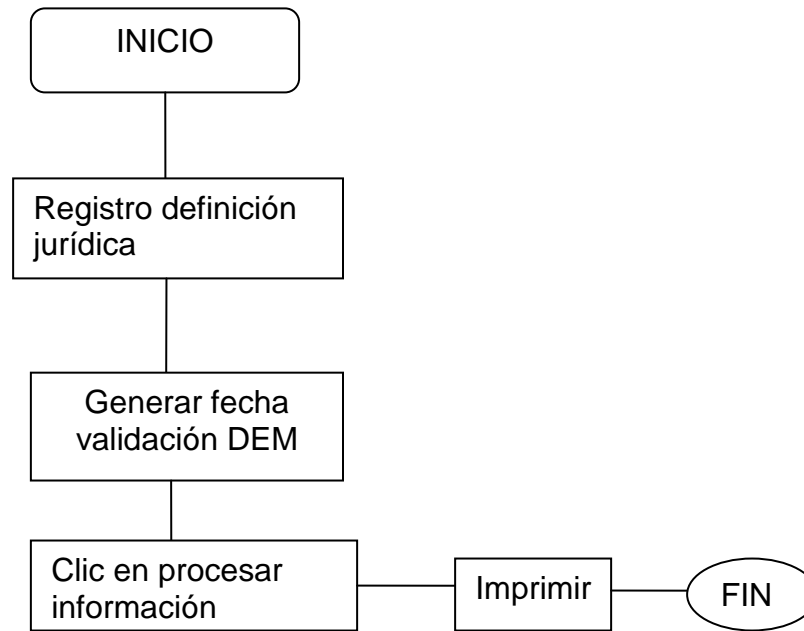
Figura 50. PANTALLA No 25 - MOVIMIENTO CONTABLE MENSUAL DE SITUACIÓN JURÍDICA

Es el auxiliar donde queda registrada la definición jurídica ya sea por decomiso de la mercancía, devolución parcial total de las mercancías aprehendidas. (Ver diagrama de proceso)



Fuente. Este estudio

Figura 51. Diagrama de proceso n: 25

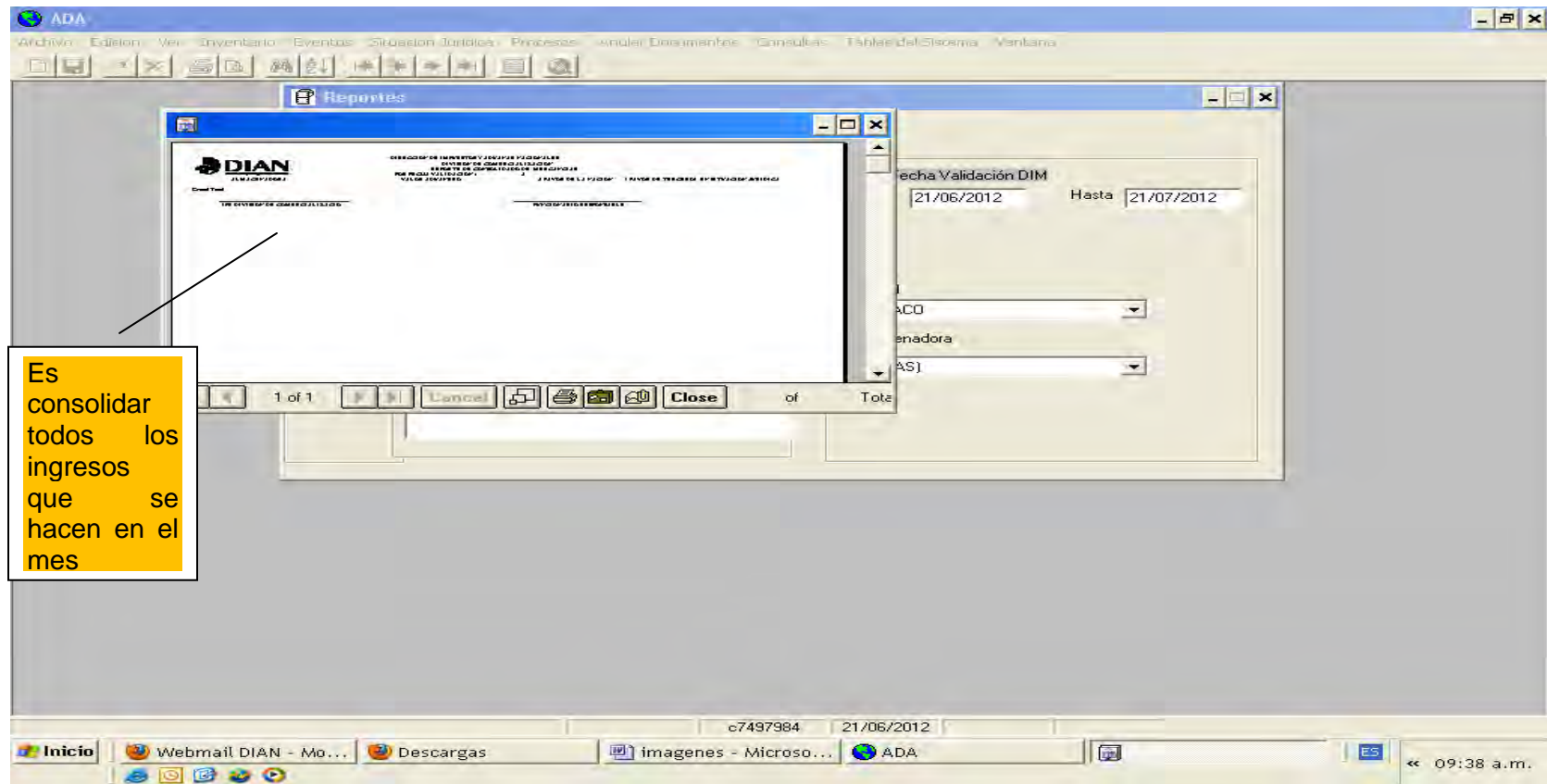


Fuente. Este estudio

Figura 52. PANTALLA No 26. (Ver diagrama de proceso)

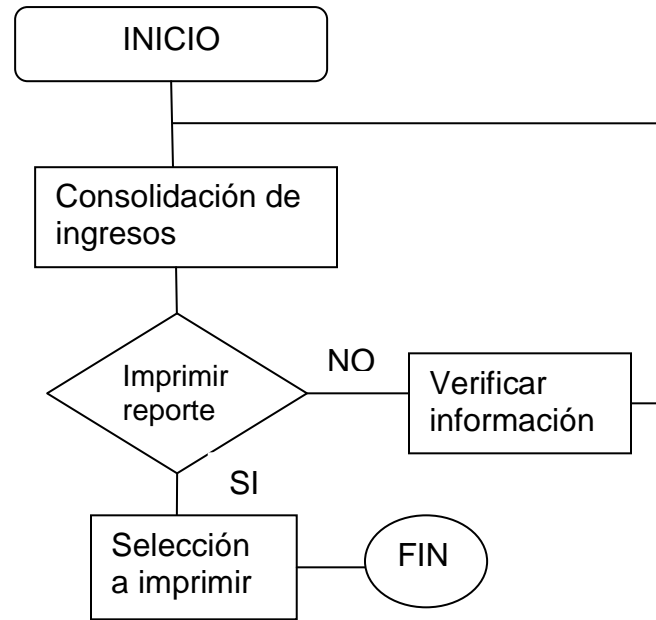
CONSOLIDADO INGRESOS – EGRESOS CON Y SIN SITUACIÓN JURÍDICA

Es consolidar todos los ingresos que se hacen en el mes.



Fuente. Este estudio

Figura 53. Diagrama de proceso n: 26



Fuente. Este estudio

MODULOS DEL APLICATIVO ADA

Principales módulos del aplicativo ADA: Ingreso: en este menú permite fijar condiciones mediante el cual cumplido el hecho de aprehensión, decomiso a favor de la nación se procede a ingresar la información pertinente al aplicativo. De igual forma permitir generarlos y registrarlos automáticamente.

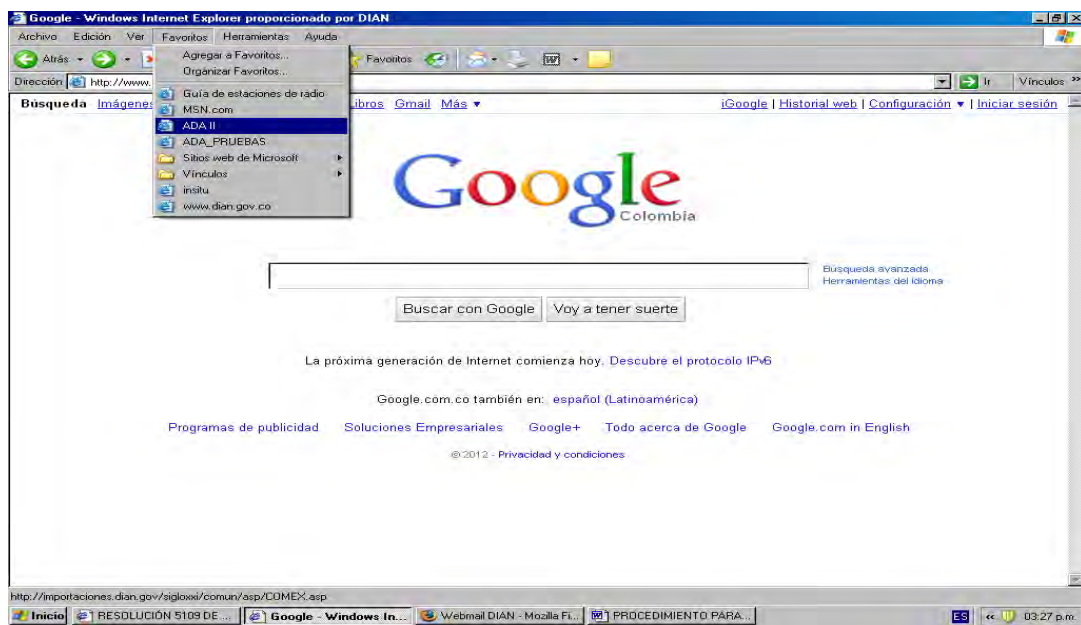
Egreso: por medio de este menú se genera los reportes que han sido debidamente ingresados.

Validación: este menú permite ingresar y corroborar los datos de información suministrados por el área de fiscalización.

a. Primer módulo para ingresos paso a paso:

En general, la pantalla del aplicativo se compone de:

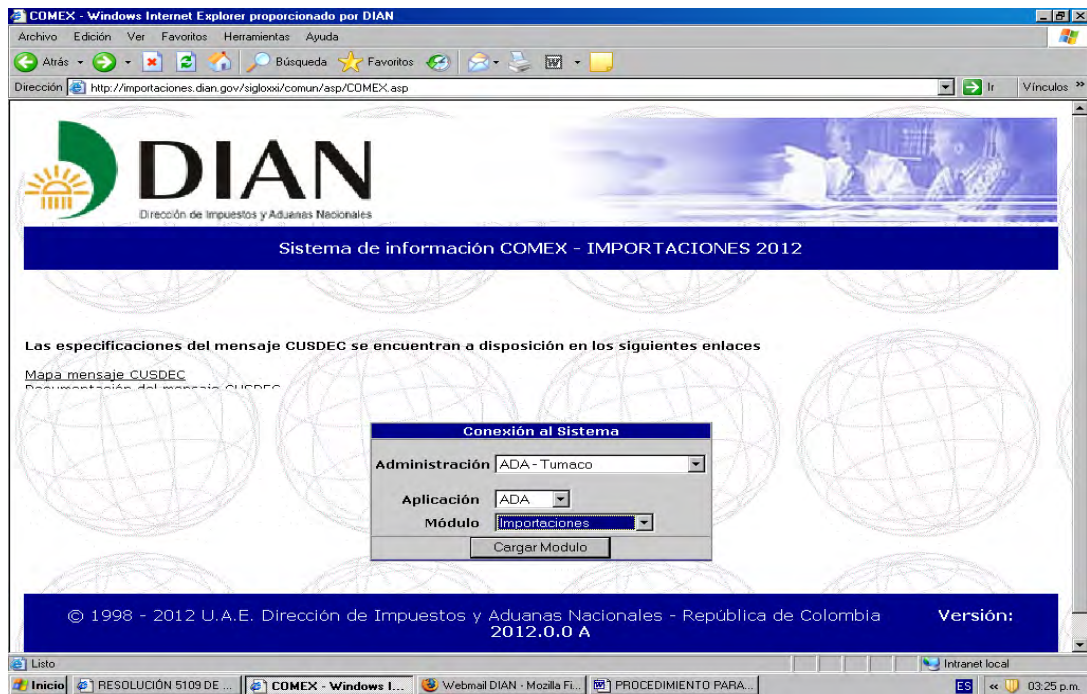
- Ingresando por Internet Explorer menú Herramientas / Opciones de Internet seleccione la opción favoritos el cual se despliega una pestaña y seleccionar ADAII para ingresar tal como lo visualiza en el siguiente pantallazo.



b. En general, la siguiente pantalla se componen de 3 partes campos de selección, a saber:

- Administración
- Aplicación

➤ Modulo



El icono de administración, está compuesto por una barra donde se determina la tarea que se encuentra realizando el usuario, es decir buscando la opción dirigiéndose a ADA Tumaco conforme al orden definido en la secuencia por defecto de cumplimiento de actividades del aplicativo.

El icono de aplicación, permite al usuario mediante este campo de ingreso buscar la opción ADA.

El icono módulo comprende una serie de información el cual se escoge la opción que se desee aplicar por ejemplo el caso de importaciones; Su pulsación conduce al operador a la siguiente actividad, cargar modulo.

c. Al ejecutar el aplicativo se obtendrá, en primera instancia, una nueva ventana como la que puede observarse en este gráfico. En ella se brinda 4 campos de bienvenida y se invita al operador a ingresar el nombre de la administración, el año, mes, y modulo, como único mecanismo para permitir el acceso a las siguientes pantallas. una vez llenados los campos mencionados, pulsando el botón “CARGAR MODULO Y CONTINUAR”.



d. en esta pantalla se invita al operador a ingresar su nombre, y una clave persona, como único mecanismo para permitir el acceso a las siguientes pantallas. La clave de usuario solicitada consiste en una cadena alfanumérica de libre elección por parte del usuario de hasta 8 caracteres que el sistema utilizará posteriormente para identificar al operador, en conjunto con el número de contraseña ingresado.

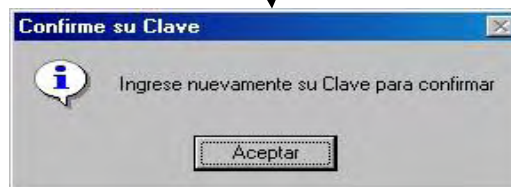
El número de contraseña consignado sirve para que el sistema pueda reconocer si el operador ya ha efectuado alguna carga de datos y, en tal caso, recuperar toda la información guardada en la sesión o sesiones de trabajo anteriores para continuar con la carga.

Una vez llenados los campos anteriores se le da clic a entrar a ADA.



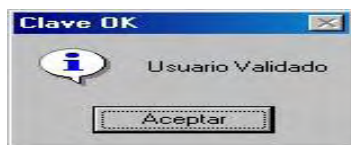
Si es la primera vez que el funcionario ingresa al aplicativo, se le solicitará que reingrese su clave personal para corroborarla (en una ventana se requerirá que ingrese nuevamente su clave para confirmar). A continuación, se creará una carpeta especial para la carga de datos.

Nuevo usuario

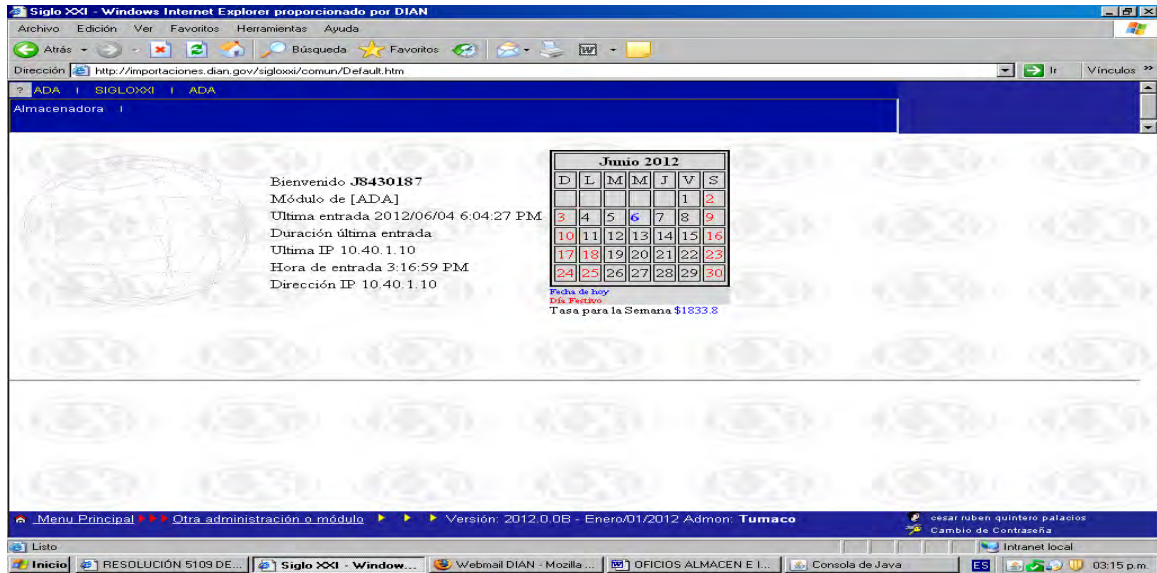


Si el usuario ha ingresado datos con anterioridad, éstos serán recuperados y una ventana le informará que se trata de un usuario validado.

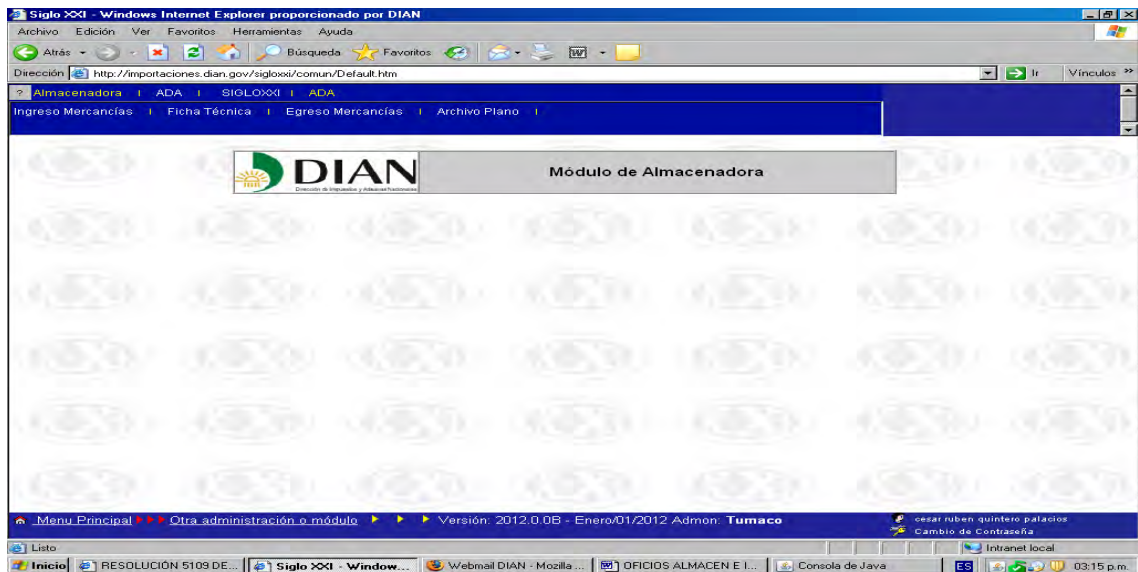
Usuario preexistente



e. Esta pantalla nos permite ver el calendario y en qué momento se debe ingresar una mercancía. Desde aquí se puede iniciar la ejecución de las diferentes actividades siguiendo la secuencia presentada que el funcionario desee.

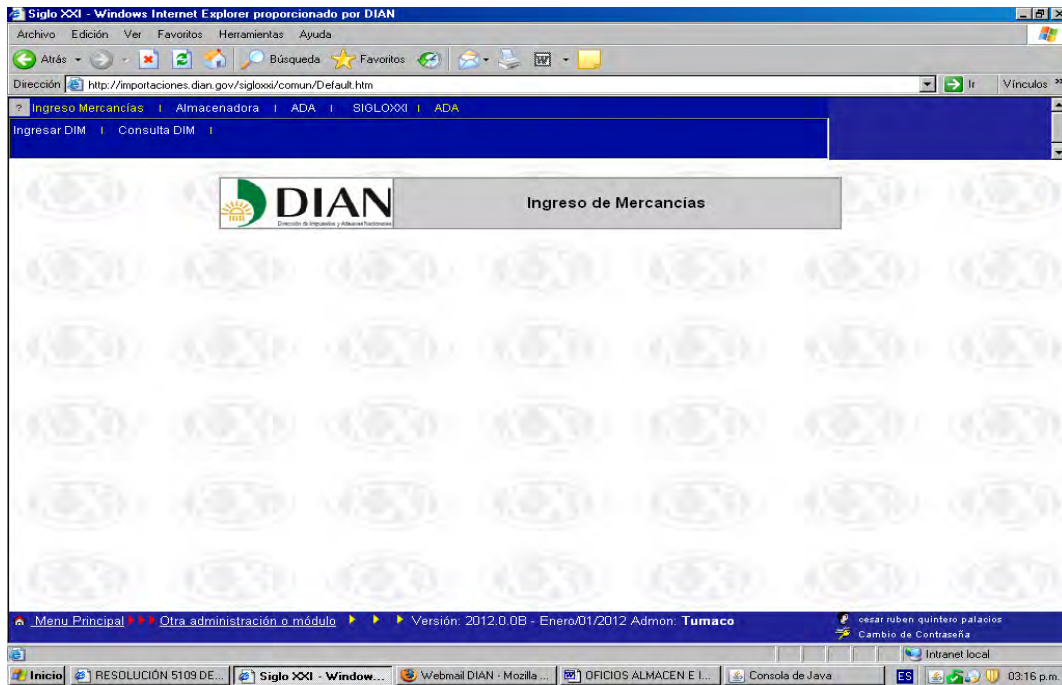


f. A esta pantalla accede el funcionario luego de la opción anterior. En ella se encuentran 4 campos de selección el cual se escogerá la opción ingreso de mercancías dando clic, las demás opciones servirán más adelante para los respectivos reportes, (ficha técnica, egreso de mercancía, archivo plano).



g. en esta pantalla se lo invita al usuario ingresar dando clic a (DIM) documento de ingreso de mercancía.

Una vez llenados todos los datos requeridos en esta pantalla y almacenados, a través de la acción correspondiente, se puede continuar con el proceso. El sistema no permitirá acceder a las pantallas posteriores si no se han ingresado previamente los datos personales pertinentes.



h. En la siguiente pantalla se muestra una tabla con varios campos respecto de los datos a cargar, se hacen las siguientes aclaraciones:

- Numero DIM: Deberá escribir el número correspondiente el cual es suministrado por los registros y soportes (carpeta) entregados por el área de fiscalización.
- fecha: Deberá consignar mes y año de ingreso o de comienzo de la actividad con el formato MM/AAAA.
- diligencia: buscar la opción correspondiente a DIAN.
- almacenadora: el funcionario seleccionará la opción que corresponda en este ejemplo se describe como: cadena ADA. seccional Tumaco.
- Ciudad: El usuario seleccionará la opción TUMACO.
- Bodega: el cual se encuentra la mercancía.
- deposito: En este campo dejará constancia en que deposito se encuentra dicha mercancía.

- Causal: En este campo se debe dar respuesta a: si es aprehensión, decomiso, o devolución, en este caso se dio la opción de aprehensión.
- Número del acta: Deberá escribir el número correspondiente el cual es suministrado por los registros y soportes (carpeta) entregados por el área de fiscalización.

DIAN DOCUMENTO DE INGRESO DE MERCANCIAS

¿Cómo usar la opción L716?
[Descargue Adobe\(R\) Reader](#)

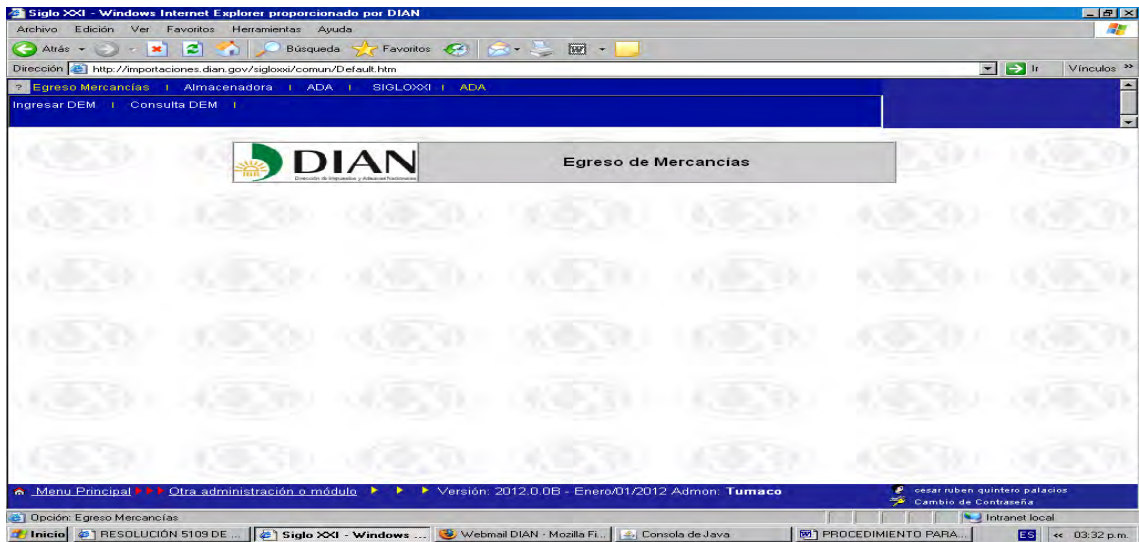
Número	15401100079	Fecha	04/06/2012
Diligencia	DIAN		
Almacenadora	CADENA ADA - SECCIONAL T	Ciudad	TUMACO
Bodega	BODEGA 1	Depósito	1
Causal	APREHENSION	Fac.Abandono	
No. Acta	8414000055	Fecha	23/05/2012
Responsable	DIV GESTION FISCALIZACION	Administración	

Item	Grupo	SubGrupo	Categoría
1	3-Perecederos que	1-Bebidas alcoholicas	2-Licores populares
2	3-Perecederos que	1-Bebidas alcoholicas	3-Licores populares

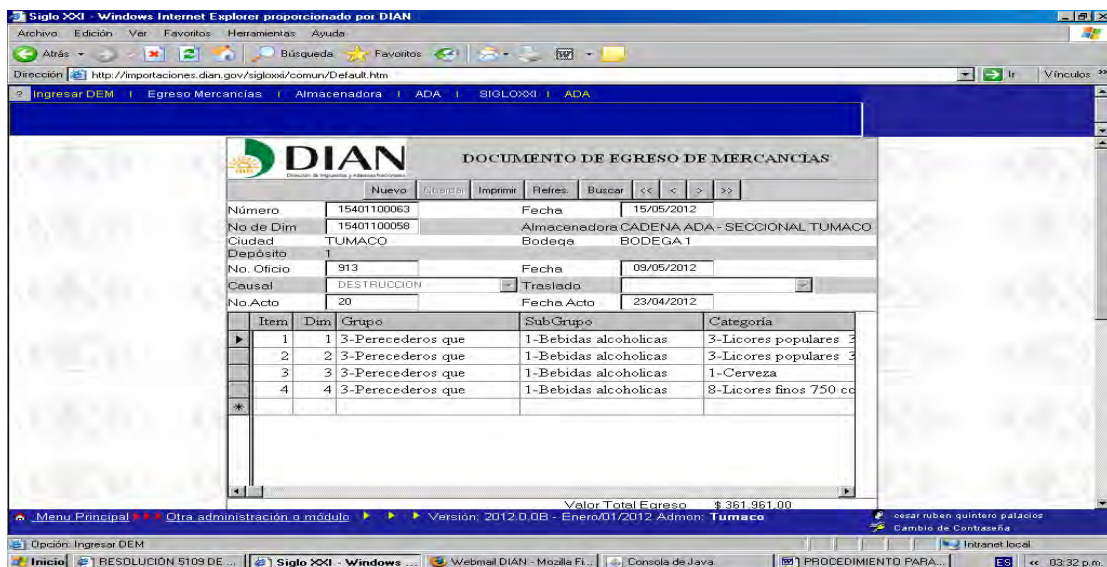
Capítulo 2: segundo módulo para egresos paso a paso:

i. en esta pantalla se lo invita al usuario ingresar dando clic a (DEM) documento de egreso de mercancía.

Una vez llenados los datos requeridos en esta pantalla y almacenados, a través de la acción correspondiente, se puede continuar con el proceso. El sistema no permitirá acceder a las pantallas posteriores si no se han ingresado previamente los datos personales pertinentes.



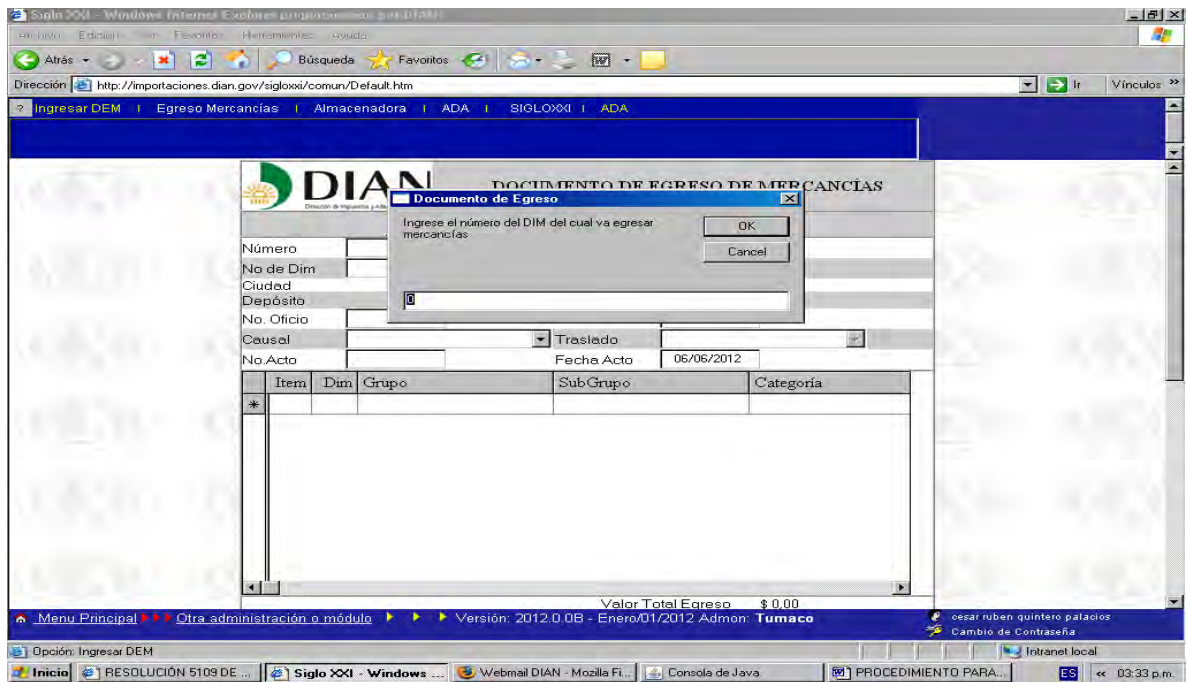
j. Conforme a las opciones ofrecidas por el aplicativo, en esta pantalla el usuario podrá, hacer dando clic en el vínculo nuevo para generar otro reporte:



- Número: se obtiene automáticamente una vez que se digite el numero del DEM.
- fecha: Deberá consignar mes y año de ingreso o de comienzo de la actividad con el formato MM/AAAA.
- Número del DEM: Deberá escribir el número correspondiente el cual es suministrado por los registros y soportes (carpeta) entregados por el área de fiscalización.
- almacenadora: el funcionario seleccionará la opción que corresponda en este ejemplo se describe como: cadena ADA. seccional Tumaco.

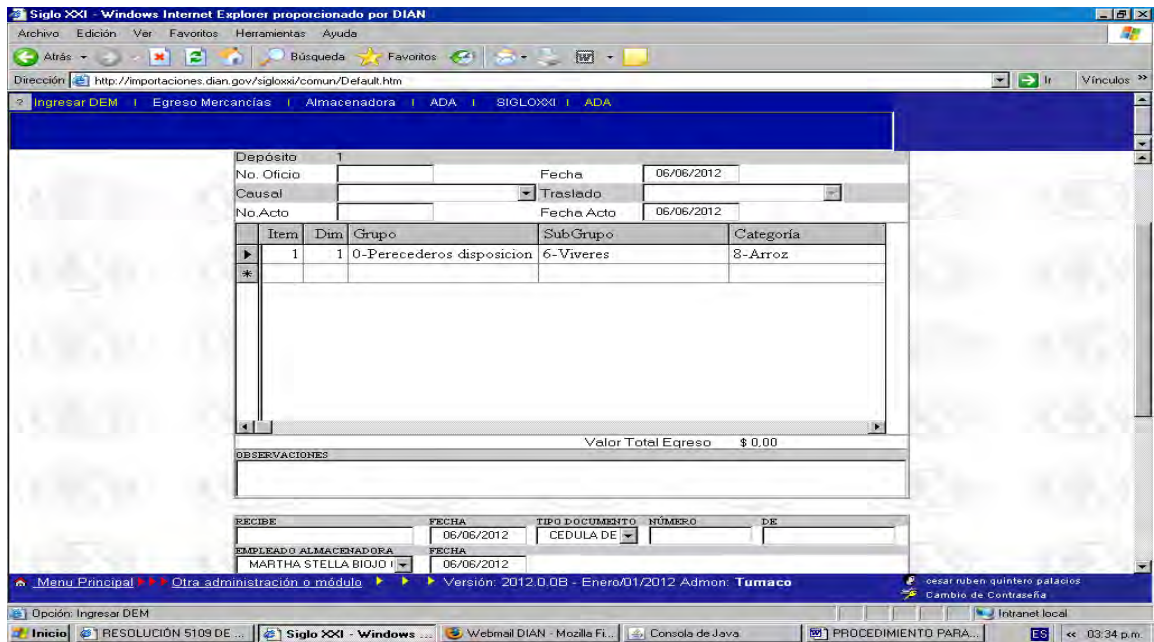
- Ciudad: El usuario seleccionará la opción TUMACO.
- Bodega: el cual se encuentra la mercancía.
- deposito: En este campo dejará constancia en que deposito se encuentra dicha mercancía.
- Causal: En este campo se debe dar respuesta a: si es aprehensión, decomiso, o devolución, en este caso se dio la opción de destrucción.
- Número del acta: Deberá escribir el número correspondiente el cual es suministrado por los registros y soportes (carpeta) entregados por el área de fiscalización.

k. En esta pantalla, como se explicara previamente, se puede observar que nos arroja una ventana el cual se deberá egresar el número correspondiente para generar el reporte de información de egresos.



l. Respecto de esta pantalla deben tomarse en cuenta las aclaraciones realizadas en el pantallazo anterior (pantalla n: 11)

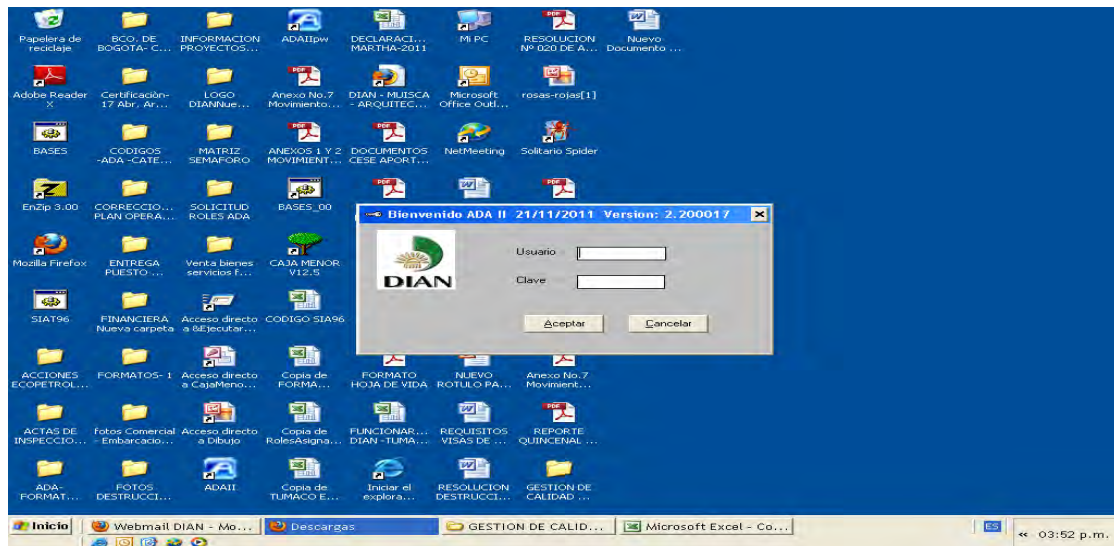
La pantalla posee un campo superior, consignado como fecha inicial y fecha del acto, que se generan automáticamente. Al seleccionar una viñeta en la parte inferior, la pantalla permitirá visualizar todos los ítems que corresponda declarar identificando las cantidades de registros ya ingresados por el aplicativo.



Módulo 3: diligenciamiento de validación de mercancías pasó a paso:

1. Inicio

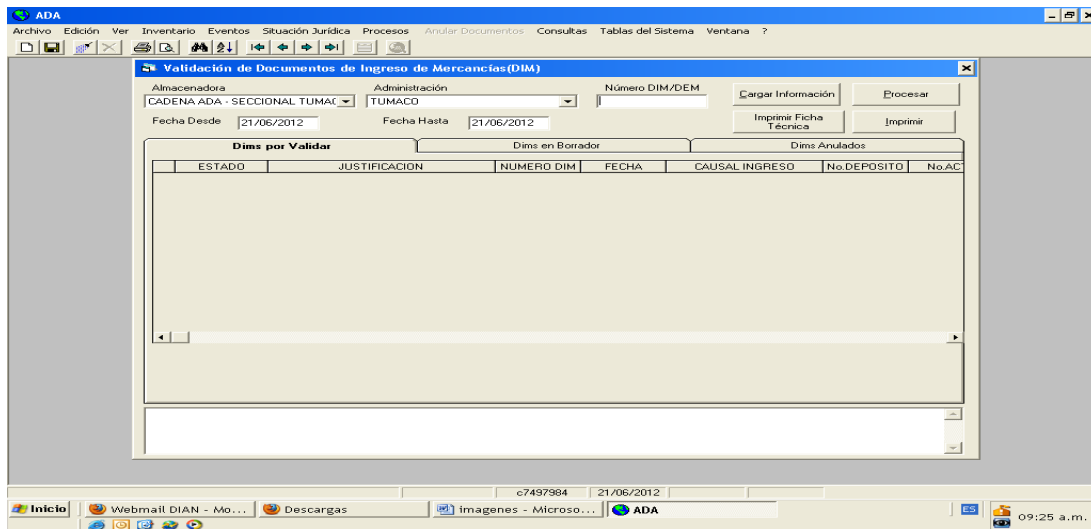
m. Para dar inicio a cada uno de los módulos del aplicativo ADA, para la validación de mercancías se realiza a través de esta pantalla, ingresando en el campo selección la opción correspondiente.



Pasos:

- Clic en la opción de usuario para Digitar nombre
- Clic en clave para empezar.
- Ejecute la opción aceptar para empezar con el procedimiento.

n. Validación de documento de ingreso de mercancías (DIM)



Pasos:

Por medio de esta opción se puede generar la validación de un ingreso de mercancía

- Clic en la viñeta de almacenadora.
 - Seleccione cadena ADA- seccional Tumaco.
- Incluya la fecha inicial y final que se desea generar.
- Clic en la viñeta de administración y seleccione Tumaco.
- Digite en procesar información para que pueda cargar y generar el reporte
- Ingresar la información del proceso.
 - Estado- seleccione una de las tres opciones. Bueno- malo- regular
 - justificación:
 - numero DIM : ingresar el número DIM
 - Fecha – Causal ingreso- numero depósito.

ñ. validación de egresos:

Validación de Documentos de Egreso de Mercancías(DEM)

Almacenadora: CADENA ADA - SECCIONAL TUMACO
Administración: TUMACO
Número DIM/DEM:
Fecha Desde: 21/06/2012
Fecha Hasta: 21/06/2012

Buttons: Cargar Información, Procesar, Imprimir Ficha Técnica, Imprimir

ESTADO	JUSTIFICACION	NUMERO DEM	FECHA	NUMERO DIM	FECHA	CAUSAL EG
--------	---------------	------------	-------	------------	-------	-----------

Pasos:

- Para llevar a cabo esta validación de egresos inicialmente se cuenta con los mismos pasos del anterior resaltando que este es un egreso. digitamos inicialmente el concepto correspondiente a almacenadora dando clic en seleccionar cadena ADA seccional Tumaco.
- Clic en administración y buscamos Tumaco el cual se encuentra la mercancía, fecha inicial y final del periodo a generar.
- Ingresar la información al proceso.
- Estado- seleccione una de las tres opciones. Bueno- malo- regular
- justificación:
- numero DEM : ingresar el número DEM
- Fecha Causal egreso- número depósito.

o. situación jurídica

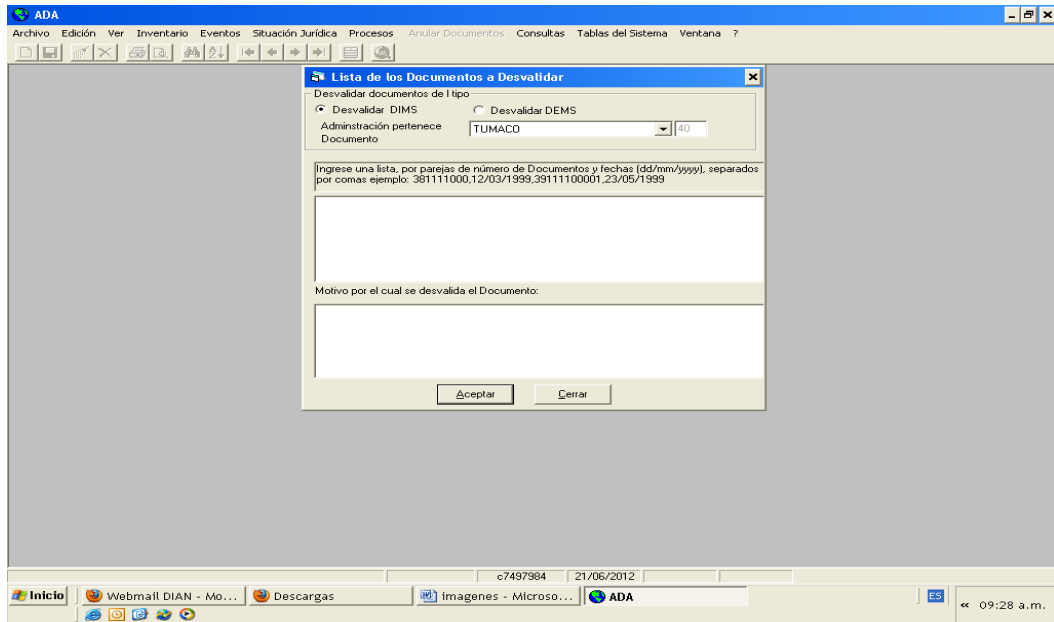
The screenshot displays the 'Actos' form within the ADA system. The form is titled 'Actos' and features the DIAN logo. It contains several input fields and dropdown menus. The 'Resuelve' dropdown is set to 'Entrega o Devolucion de Mcia', and the 'División' dropdown is set to 'DESPACHO'. The 'Situación Jurídica' section has radio buttons for 'Total' (selected) and 'Parcial'. The 'Estado Documento' section has a dropdown set to 'DEFINITIVO'. The taskbar at the bottom shows the system date as 21/06/2012 and the time as 09:23 a.m.

Pasos:

Para llevar a cabo este procedimiento se debe tener en cuenta los siguientes:

- clic en la viñeta de resuelve y buscar entrega o devolución de mercancía.
- Luego clic en la viñeta de división y seleccionar despacho.
- Clic en total para ver información siguiente.

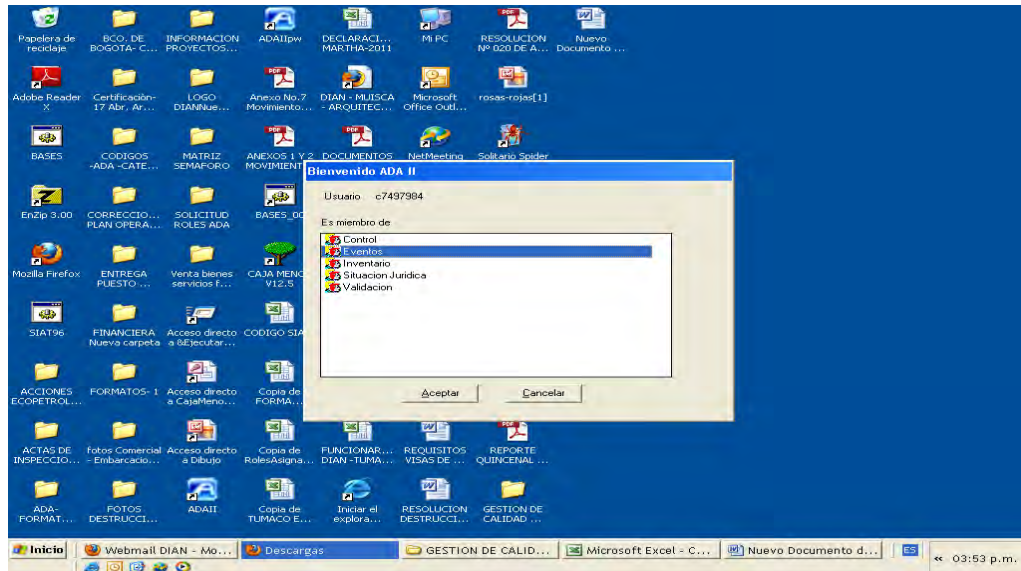
p. Des validación ingresos, y egresos



Pasos:

- Principalmente nos permite ver dos opciones documento de DIM y DEM, en este caso seleccionamos dando clic al icono DIM para a si generar un ingreso.
- Clic en la viñeta de administración y se busca la opción Tumaco.
- Luego en la siguiente casilla de abajo se ingresa los números a validar, los números son sacados del documento de ingreso de mercancía.
- Posteriormente se le dará aceptar.

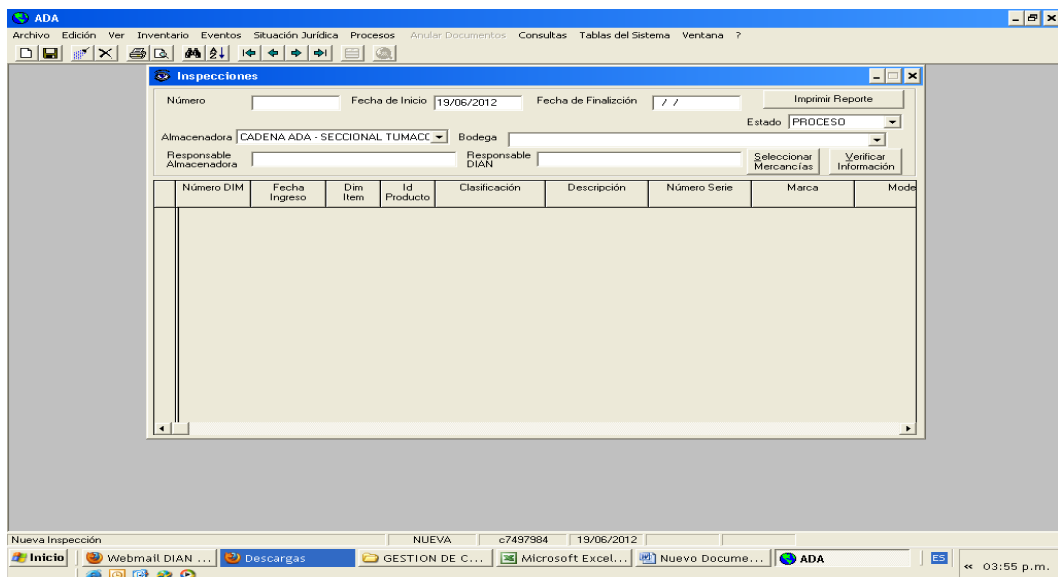
q. Disposición final de mercancías aplicativo ADA- eventos



Pasos:

- Clic en el icono ADA II, se genera una pantalla con varios campos
- Seleccione una de las opciones: control- eventos- inventario- situación jurídica-validación.
- En este caso se escogió la opción eventos.
- Clic en aceptar.

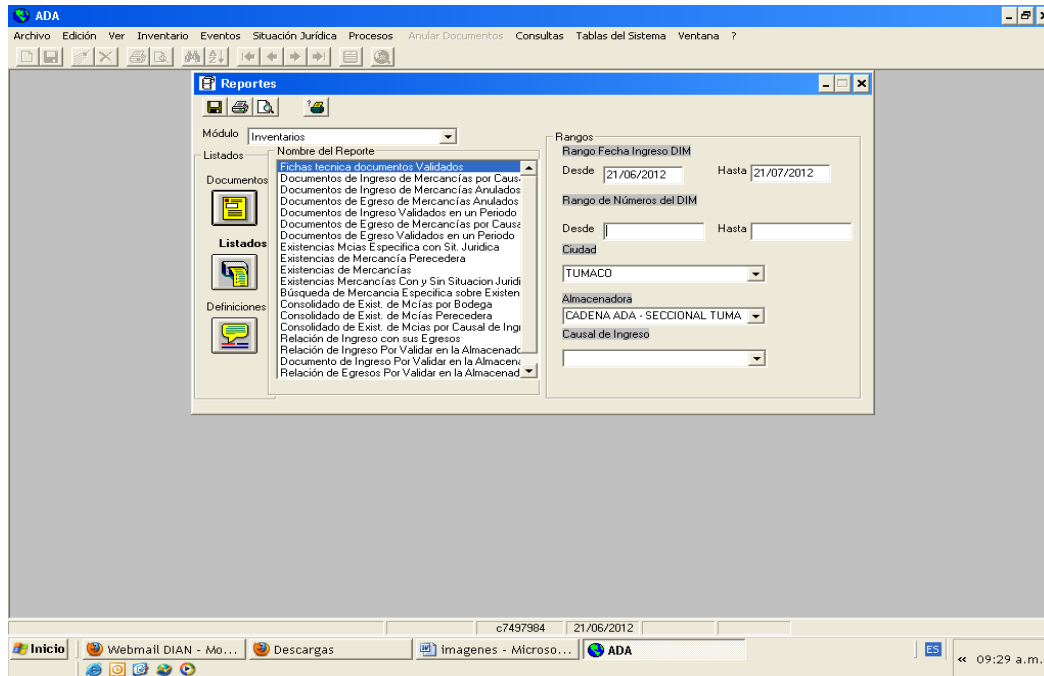
r. En la siguiente pantalla, se procede a ingresar la información correspondiente a la disposición final de la mercancía (donación, destrucción, venta).



Pasos:

- Doble clic en la opción fecha de inicio, escribir fecha
- Seguidamente en la segunda fila se encuentra la casilla Estado buscar en la viñeta la opción proceso.
- Lugo clic en la viñeta de almacenadora y buscar la opción cadena ADA-seccional Tumaco.
- Clic en seleccionar mercancía, se generan varios campos de acción
- Doble clic en número del DIM, escribir numero el cual se obtiene del documento de ingreso.
- Doble clic en fecha ingreso, el cual se obtiene del documento de ingreso.
- Doble clic en DIM, escribir.
- Doble clic en producto, escribir la información.
- Doble clic en clasificación
- Clic en la opción deposito el cual se encuentra la mercancía.
- Clic en la opción numero serie el cual se obtiene de la información suministrada por los documentos de ingresos.
- Doble clic en la opción marca
- Opción guardar
- Opción imprimir.

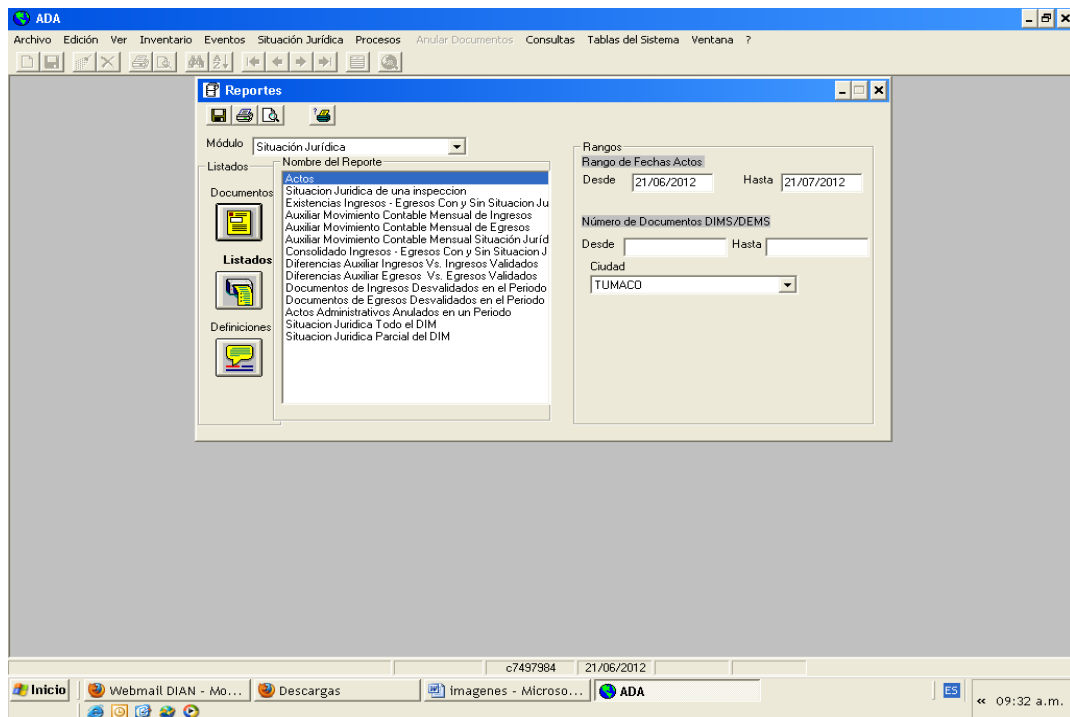
s. Reportes aplicativo ADA - reportes auxiliares contables



Pasos:

- Seleccionar la opción modulo dando clic en la viñeta y buscar la opción inventario, luego se despliega un listado con varios campos.
- Buscar la opción fechas ingreso documentos validos
- luego aparece la opción de rangos con varios campos.
- Rangos de fechas, clic en la casilla y escribir la fecha inicial y en la otra casilla la fecha final.
- Selecciona la ciudad
- Guardar
- Imprimir reporte

t. Reportes



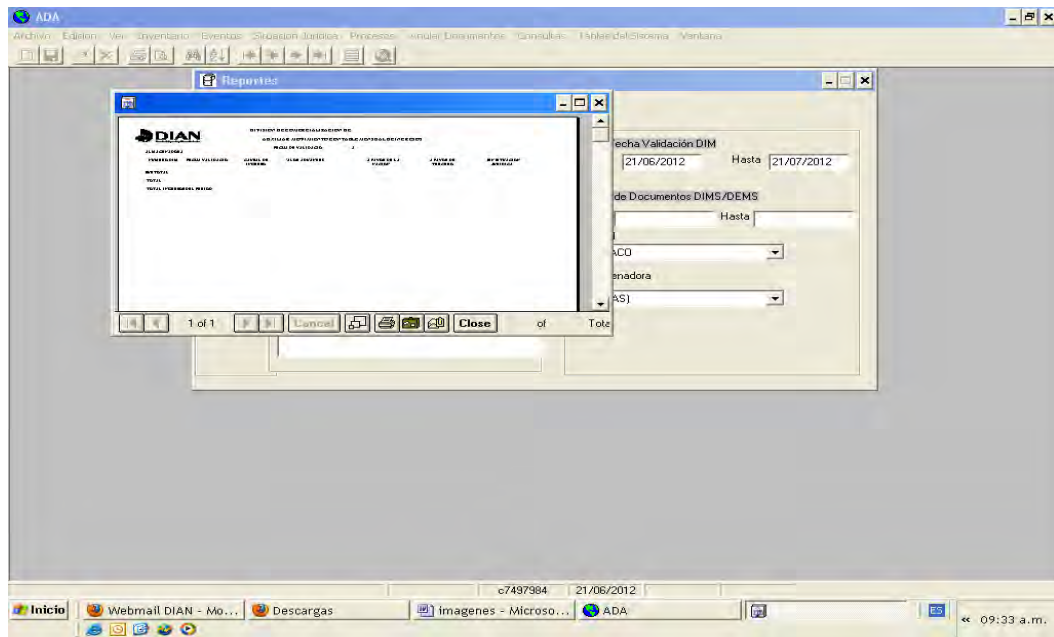
Pasos:

- Seleccionar la opción modulo dando clic en la viñeta y buscar la opción situación jurídica, luego se despliega un listado con varios campos.
- Buscar la opción actos.
- luego aparece la opción de rangos con varios campos.
- Rangos de fechas, clic en la casilla y escribir la fecha inicial y en la otra casilla la fecha final.
- Selecciona la ciudad
- Guardar

➤ Imprimir reporte

u. Movimiento contable de ingreso

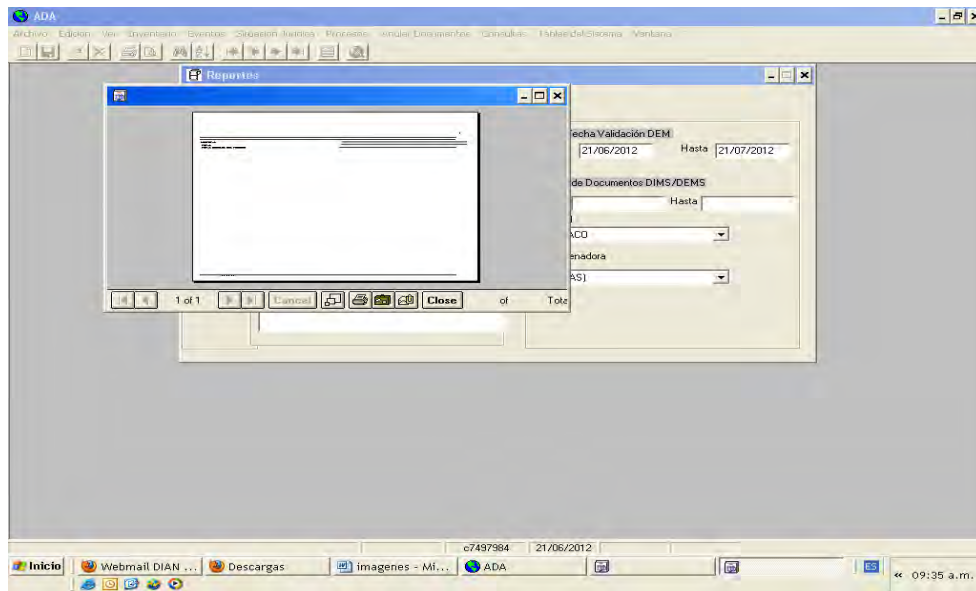
Una vez generado el reporte anterior nos muestra el auxiliar el cual queda registrado todos los ingresos de las mercancías que se hacen en el mes.



Pasos:

- Seleccione la opción imprimir en la unidad de herramientas que se encuentra en la parte inferior – doble clic
- Imprimir

v. Movimiento contable mensual de egresos

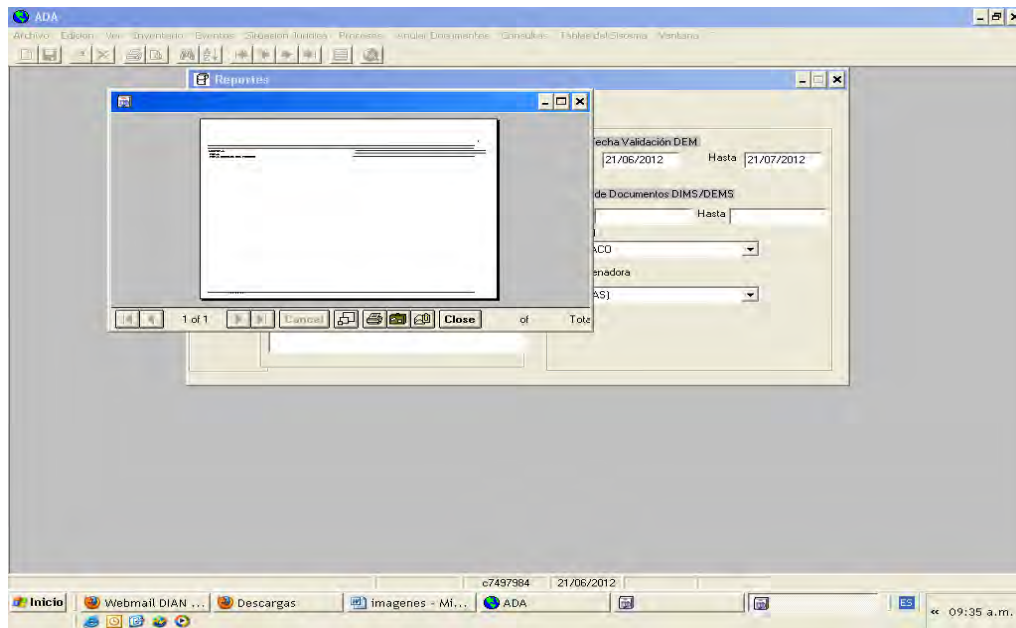


Pasos:

- Seleccione la opción imprimir en la unidad de herramientas que se encuentra en la parte inferior – doble clic
- Imprimir

w .MOVIMIENTO CONTABLE MENSUAL DE SITUACIÓN JURÍDICA

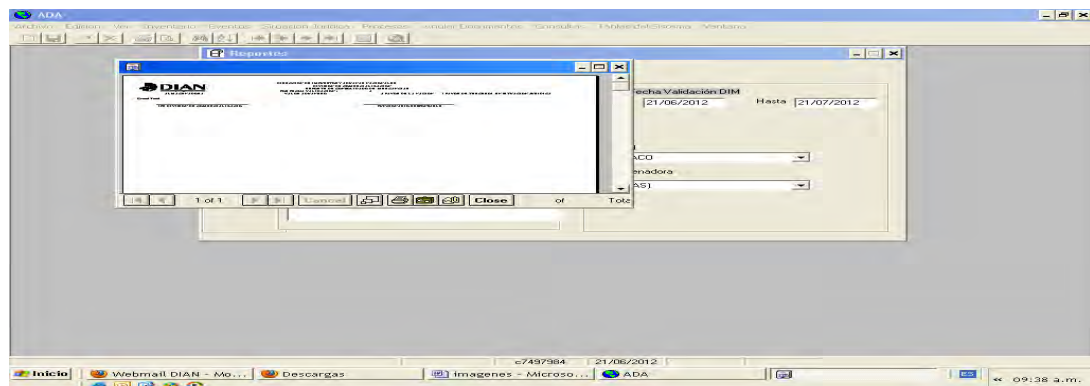
Es el auxiliar donde queda registrada la definición jurídica ya sea por decomiso de la mercancía, devolución parcial total de las mercancías aprehendidas.



Pasos:

- Seleccione la opción imprimir en la unidad de herramientas que se encuentra en la parte inferior – doble click
- Imprimir

x. Consolidado ingresos – egresos con y sin situación jurídica



Pasos:

- Seleccione la opción imprimir en la unidad de herramientas que se encuentra en la parte inferior – doble clic – 2: imprimir.

11. DISEÑAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESO DE VALIDACIÓN PARA EL ÁREA COMERCIAL

La presente propuesta está orientada a definir y promover estrategias para facilitar el buen uso y manejo del aplicativo para las mercancías aprehendidas, decomisadas y abandonadas (ADA).

De las estrategias planteadas, fue posible identificar, la necesidad de reforzar herramientas que conlleven a hacer buen uso del aplicativo ADA, ya que existe un solo operario capacitado para el diligenciamiento de dicho proceso, y cuando se ausenta el puesto de trabajo se vuelve inoperante; Por otro lado, unas de las estrategias está encaminada a proponer:

- ✓ Programas de capacitación que incentive y permitan el desempeño sobresaliente de los funcionarios para lograr su óptima satisfacción laboral.
- ✓ La siguiente estrategia para la ejecución del proyecto será mejorar el ambiente laboral desde el punto de que los funcionarios no se vuelvan indispensables y brindar información enfocada al buen manejo y uso del aplicativo con el fin de agilizar los procesos que se requieren.
- ✓ Dirigir y coordinar eficazmente las actividades del área.
- ✓ Recurrir a talleres de motivación y liderazgo para generar mayor participación y mejorar el puesto de trabajo.
- ✓ Realizar un seguimiento cuando sea necesario, realizar los cambios pertinentes en los diferentes procesos y completar el manual con procesos que considere la gerencia para su implementación y control.

Todos los funcionarios deben conocer los manuales de procesos de cada puesto de trabajo para que también se pueda dar una rotación de trabajo, para incrementar el número de funcionarios en el área de Gestión Comercial, de esta manera se distribuirá las funciones administrativas creando un equipo de trabajo, esto ayudara a aumentar la agilidad en los reportes de información relacionados con los ingresos, egresos y validación de mercancías.

Estrategias para el desarrollo de la Capacitación descendente dentro de la DIAN de Tumaco: El Director General de la DIAN de Tumaco, debe ofrecer información sobre los logros y/o deficiencias de la organización en los diferentes

niveles. Para esto se deberán reforzar canales de capacitación dentro de la DIAN de Tumaco, que coadyuven al mejoramiento de la misma. Teniendo en cuenta estos aspectos, se plantean los siguientes métodos para la difusión de información dentro de la DIAN de Tumaco, los cuales se mencionan a continuación:

Implementar un Boletín Informativo dentro de la DIAN de Tumaco: Consiste en realizar una publicación mensual en donde se pueda encontrar información relacionada con el manejo y uso del aplicativo ADA, puesto que será de gran ayuda para los funcionarios que lleguen a ocupar el puesto, y esto cobrará ventaja para que no tengan la necesidad de trasladarse hasta la ciudad de Bogotá para recibir cierta información.

Estrategias para el desarrollo de la Capacitación dentro de la DIAN de Tumaco: El jefe del área de gestión comercial será el encargado de incorporar charlas a los funcionarios con temas relacionados al aplicativo ADA; a sí como resaltar la importancia que se debe tener para operar adecuadamente cada proceso. Para este fin se proponen las siguientes actividades tomando como referencia el análisis realizado en el presente estudio:

Plan operativo: programa de capacitación efectiva dentro de la DIAN Tumaco.

Cuadro 5. Plan operativo

objetivo	meta	estrategia	acciones	periodo	responsable	recurso	indicador
Elaborar y desarrollar programas de capacitación que facilite la interacción entre los diferentes niveles de la organización, para el manejo y uso del aplicativo ADA.	Lograr que al 90% de los funcionarios se le transmita una información clara y oportuna, a través de los programas de capacitación.	Propiciar una cultura para utilizar la página web existente,	Realizar talleres y charlas de motivación, para que los funcionarios puedan interactuar con las diferentes dependencias y mantenerse informados de las novedades que puedan presentarse.	quincenal	Director General de la DIAN de Tumaco. Jefe del área de Gestión comercial.	\$25000por cada reunión, para gastos de logística.	Información recibida con satisfacción/ total de información suministrada
Propiciar y Mejorar el ambiente laboral	Lograr que el 90% se comprometan	Conformar equipos de trabajo con el fin de solución de problemas	Llevar a cabo reuniones periódicas con la participación de los funcionarios e incitarlos a que ofrezcan sus puntos de vistas en la solución de problemas organizacionales.	quincenal	Director seccional DIAN Tumaco	25000 en gastos	Numero de decisiones tomadas participativamente/ total de decisiones a tomar.

Fuente. Este estudio

Propiciar un estilo de dirección democrático y participativo	Lograr que el 90% de los funcionarios se involucren en la toma de decisiones dependiendo de los diferentes roles en los que se encuentran	Diseñar e implementar un boletín de información acerca del aplicativo ADA	Realizar una publicación mensual, con las novedades más significativas que se generen en lo relacionado con los reportes de información de mercancías.	Mensual	Director General de la DIAN de Tumaco. Jefe operador área de comercialización.	\$25.000 en papelería, y otros recursos varios.	Numero de decisiones tomadas participativamente/ total de decisiones a tomar
		Construir equipos de trabajo con el fin de que se conozcan las ideas de los diferentes funcionarios para la solución de problemas.	Llevar a cabo funciones periódicas con la participación de los funcionarios	Quincenal	Director General de la DIAN de Tumaco.	\$30.000 en gastos de logísticas	

Fuente. Este estudio

12. FORMULAR INDICADORES DE GESTIÓN SOBRE LA APLICACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESO DE VALIDACIÓN DE MERCANCÍAS PARA EL USO DEL APLICATIVO ADA

Una vez realizado el diagnóstico, conociendo la situación actual del área gestión comercial en la Dirección seccional de Tumaco, e identificando los factores críticos de la organización, se propone el establecimiento de los siguientes indicadores, que contribuyen a la efectiva estructuración del manual de procesos para el aplicativo ADA.

De igual modo hay que tener presente que los indicadores de gestión son un medio y no un fin, ya que el indicador es un apoyo para saber cómo se encuentra la organización.

Para la realización de esta propuesta se midió a través de los siguientes indicadores:

Indicador de eficacia: logro de los resultados propuestos.

Cumplimiento de la ejecución de los reportes de información de mercancías

Numero de reportes revisados

Numero de reportes recibidos

Indicador de eficiencia:

Total personas capacitadas

Total personas programadas

Indicador de efectividad:

Número de personas que manejan el aplicativo ADA

Total de decisiones a tomar

Indicador de productividad:

Información recibida con satisfacción

Total de información suministrada

Indicador de cumplimiento:

Número de metas cumplidas

Total de las metas*100

- los **Indicadores de efectividad**, Este indicador es definido con el fin de medir la percepción que tienen los funcionarios acerca del uso y manejo del aplicativo ADA.
- **indicador de eficacia** o resultado: logro de los resultados propuestos.
- **indicadores de cumplimiento:** teniendo en cuenta que cumplir tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con los ratios que nos indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos; en el caso de ejecución del manual de procesos, se llevo a cabo el cumplimiento de las actividades relacionadas con los reportes de mercancías.
- **Indicadores de eficiencia:** teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo gasto de tiempo. Los indicadores de eficiencia están relacionados con los ratios que nos indican el tiempo invertido en la consecución de tareas y/o trabajos.

Cuadro 6. Indicadores

Nombre del indicador	descripción	Objetivo de política	Dependencia responsable	Criterio de valoración
Ejercer programas de actividades y/o capacitación permanentes	Consiste en medir el grado de participación de los funcionarios de la entidad	Procurar que los programas y actividades cubran en su totalidad para una buena ejecución de las actividades que se requieren	Director seccional de Tumaco, Y la dependencia del área gestión comercial	Eficacia-calidad

		para los reportes de información.		
--	--	-----------------------------------	--	--

Fuente. Este estudio

13. APORTES PERSONALES A LA ENTIDAD DIAN TUMACO

En el Área de Gestión Comercial el aporte que se realizó es importante por consiguiente al ingreso a la entidad se detallaron al inicio la foliación y elaboración de planillas para traslados de archivos, basado en las políticas que se maneja en esta área, se puede resaltar que el resultado de estas actividades es la responsabilidad al cumplir con las funciones emanadas por la entidad.

Se realizaron elaboración de hojas de ruta expedientes comercialización de mercancías y se generó un adecuado orden en el archivador.

Se realizaron visitas al batallón de infantería de marina, guardacostas, para identificar el total de mercancías que ingresa a Tumaco, con el fin de ir a rotular y asignarles a cada mercancía el número de DIAM, y en su defecto para no cometer errores involuntarios.

Se logró el manejo de correspondencia para envió de informes y otras solicitudes.

Se adquiere la necesidad de desarrollar capacitaciones a los demás funcionarios de las diferentes áreas para que tengan conocimiento y uso del manejo del aplicativo ADA por motivo de ausencia o parcial definitiva del operador quien realiza el proceso.

Se elaboró informes, y expedientes sobre el cumplimiento de las metas.

Se prestó mucha atención al servicio al cliente, cuando se dirigían al puesto de trabajo para solicitar la compra de formularios de rentas propias (persona natural-persona jurídica).

Con la implementación del manual de procesos de validación de mercancías se permitió difundir el conocimiento del aplicativo ADA a los funcionarios, el dinamismo del área y mejoramiento en el puesto de trabajo.

14. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA						
ACTIVIDAD	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
<ul style="list-style-type: none"> • CAPÍTULO I: Realizar un diagnóstico del uso aplicativo ADA en el área de gestión comercial DIAN Tumaco por la funcionaria involucrada en el proceso de validación. 						
Reconocimiento del área gestión comercial						
Recolectar información (identificación de la problemática)						
<ul style="list-style-type: none"> • CAPÍTULO II: Estructurar un manual de proceso de validación e Diseñar un manual de procedimiento para el manejo del aplicativo ADA. 						
Identificar las necesidades que se presenten en el uso del aplicativo ADA en la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN TUMACO.						
Análisis de la problemática						
<ul style="list-style-type: none"> • CAPÍTULO III: diseñar estrategias de mejoramiento para la aplicación de un manual para el uso del aplicativo ADA en la Dirección De Impuestos Y Aduanas nacionales DIAN Tumaco. 						
Elaboración del manual preliminar.						
Elaboración de informe final						

15. PRESUPUESTO

- RECURSOS
- Recursos humanos

La pasantía se llevara a cabo en la Dirección Seccional DIAN Tumaco, con la ayuda del siguiente personal.

- trabajadores de la Dirección Seccional DIAN Tumaco.
- Pasante: Yolanda Carolina Riascos Delgado.

Recursos tecnológicos:

- Computador.
- Impresora.
- Dispositivo de almacenamiento extraíble (USB).
- Herramientas de Internet

Recursos materiales:

- Papelería, fotocopias.
- Tinta.

Recursos financieros:

DETALLE	VALOR (\$)
Anteproyecto	47.000
Papelería	20.000
Elaboración de informe Final	100.000
Imprevistos	60.000
Total	227.000

16. CONCLUSIONES

La propuesta que se definió, ha contribuido de manera muy importante puesto que con la estructuración del manual de procesos se facilitara la ejecución y la secuencia lógica de las labores diarias relacionados con los reportes de información de ingresos, egresos, validación de mercancías, lo cual permitirá una mayor eficiencia garantizando así el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas.

Por tal razón la utilidad que tiene un manual de procesos es múltiple, en virtud de ser una herramienta que permite el funcionamiento interno con lo que respecta a la descripción de tareas y a su ejecución.

Teniendo en cuenta que actualmente en el área de Gestión Comercial están ubicados dos funcionarios con mucha experiencia y eficiencia para el manejo y uso de la información, lo que aporta de manera significativa al proceso, es necesario concluir que se presentan algunas falencias en las que es necesario seguir trabajando buscando siempre la mejora continua en el servicio.

Con la implementación del manual de procesos en el manejo del aplicativo ADA, se permitirá tener una mejoría y rapidez en los reportes que a diario se realizan.

17. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, es una entidad pública que se encuentra a la vanguardia y en un alto nivel de aceptación social, es preciso realizar las siguientes recomendaciones para la contribución de una permanente mejora continua en los procesos y procedimientos de su competencia:

La Dirección Seccional Delegada de Tumaco, necesita contar con personal de apoyo, en caso de vacancia en el área de gestión comercial que cumpla con la labor de diligenciar las mercancías.

Otra actividad a realizar sería las capacitaciones o talleres de aplicación al buen manejo del aplicativo ADA, esto permitiendo que los demás funcionarios de la entidad sirvan de apoyo en caso de reemplazo parcial o temporal del responsable del cargo.

Es necesario lograr que el área de Gestión Comercial cuente con computadores apropiados para no tener retraso en sus funciones administrativas.

La Dirección Seccional Delegada de Tumaco debe buscar que el Nivel Central agilice de manera oportuna el proceso de donación.

Teniendo en cuenta que actualmente la Dirección Seccional Delegada no ha dispuesto de una bodega en condiciones necesarias para almacenar las mercancías, sería importante que se remodelara o se ubicara en otro sitio, esto teniendo en cuenta que se presenta dificultad con el almacenamiento de las mercancías debido a la humedad y deterioro de alimentos perecederos.

Las donaciones que se hagan a través de las entidades del estado deben favorecer a la población más necesitada.

Que los alimentos perecederos y de consumo para el hogar que se donen, sirvan para que la Armada Nacional conjuntamente con la Policía Nacional tenga un mejor acercamiento con la comunidad.

Aplicar la propuesta presentada a la empresa con el fin de incrementar la eficiencia y la eficacia de las actividades que se realizan al interior de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

Entrevista realizada a los responsables del área comercial DIAN TUMACO.

Estatuto Aduanero Colombiano, Decreto 2685 De 1999 Y Resolución 4240 De 2000.

Estatuto aduanero – tributario de colombia2010.

FREDERICK W. TAYLOR- HENRY FAYOL Teorías y enfoques sobre administración

Administración una perspectiva global 11 Edición Harold Koontz, Heinz Weihrich

<http://es.wikipedia.org/wiki/Administraci%C3%B3n>)

Unidad administrativa especial dirección de impuestos y aduanas nacionales.

Sistema de información para las mercancías aprehendidas, decomisadas, o abandonadas a favor de la nación.

http://www.dian.gov.co/descargas/convocatorias/128_2009/DocumentosGuiaNo.2/OrdenAdmon_0003_de_2001.pdf

ANEXOS

Anexo A: Instrumento de investigación - Entrevista a los funcionarios del área de gestión comercial.

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS - SECCIONAL TUMACO

ENTREVISTA DE PERCEPCIÓN DEL PROCESO DEL APLICATIVO ADA

OBJETIVO: Medir el grado de conocimiento y la percepción que los encargados del área de gestión comercial de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, tienen a cerca del manejo del aplicativo ADA.

Martha Estela Biojó Guevara. Analista IX encargada de la validación de mercancías y otros reportes de información del área comercial DIAN Tumaco.

- ✓ Por qué cree usted que la dirección de impuestos y aduanas nacionales ha implementado un nuevo aplicativo para uso adecuado del área gestión comercial.

RI :La DIAN básicamente es una entidad que se ha enfocado principalmente en el mejoramiento continuo de todos los procesos que se llevan a cabo en las distintas áreas de trabajo a nivel nacional, resaltando básicamente en cuanto al área comercial con el aplicativo ADA, el aplicativo ha venido desempeñando su función hace 2 años aproximadamente a nivel nacional, permitiendo que los reportes de información de mercancías que se generan se han un poco más eficientes y de rápido acceso; puesto que anteriormente se manejaba el aplicativo SIA, y el proceso era manualmente es decir era paso a paso lo que conllevaba un retraso en las actividades suministradas.

Pienso, que la DIAN, ha traído a flote este aplicativo para que las actividades que se realicen se han de fácil manejo permitiendo también un mejoramiento oportuno en los reportes de ingreso, egreso y validación de mercancías, también porque es un aplicativo seguro y rápido.

- ✓ Usted cree que con la creación de un manual para el buen uso del aplicativo ADA va a generar de alguna manera resultados a futuro.

RI: Sí, porque nos servirá como herramienta de fácil acceso, y porque va a estar diseñado paso a paso los procedimientos que se requieran para ingresar y egresar y validar el tipo de mercancías, como también servirá de guía para los futuros vacantes, mencionando que mi salida de la entidad ya termina en diciembre, entonces sería de gran ayuda para los funcionarios, que retomaran el cargo vacante.

- ✓ Cómo cree usted que funciona el aplicativo ADA en el área de gestión comercial: Excelente, Bueno, Regular, Malo.

R: El aplicativo funciona bien, sin embargo en ocasiones se retrasa la información por alteraciones de virus esto ocasionando que se pierda la información que se ingresó, y toca ingresar nuevamente al aplicativo, pues genera un poco de retraso en las actividades.

- ✓ Que dificultades encuentra en los DIAN al momento de ingresar y validar la información al aplicativo ADA.

R: Una de las dificultades que generalmente se presentan es en la descripción de las mercancías, y esto hace que no se pueda avanzar porque existe errores, lo pertinente es revisar los DIAN antes de operar, por ejemplo en las fechas, valor de la mercancía, procedencia, descripción de mercancía etc.

- ✓ Cómo perciben ustedes la respuesta que ha tenido el actual aplicativo ADA en el área comercial de la entidad. Es una buena percepción o definitivamente persiste en el no adecuado uso.

R: Pienso que hemos avanzado, realmente el área comercial requiere de mucho compromiso y entrega total en todos los procedimientos; por tal razón somos dos funcionarios con responsabilidad donde el uno ingresa y el otro verifica es decir valida la información anterior, la ventaja de este aplicativo es que nos deja guardar la información antes de ser enviada al nivel central, mientras que el anterior aplicativo SIA, no dejaba corregir nada. Las respuestas han sido buenas, pero se trata de ir mejorando algunas falencias que se puedan presentar en el instante.

¡Gracias por su colaboración al mejoramiento continuo de la DIAN!

Cesar Rubén Caicedo. Operador para el control de mercancías- ingreso y egreso.

- ✓ Cuáles cree que pueden ser los cambios que usted recomendaría al área comercial de la entidad para que el aplicativo ADA en el proceso de ingresar y hacer un egreso sea mejorado.

R: Contar con un manual o guía que especifique paso a paso el procedimiento a seguir para a si no cometer errores involuntarios y poder agilizar la información de manera apropiada, puesto que son demasiados pasos para hacer un ingreso o egreso esto facilitaría de cierta manera una ayuda para los posibles funcionarios que retomen en un momento dado el cargo vacante.

- ✓ se realiza algún tipo de inducción acerca del aplicativo ADA, a los funcionarios de la DIAN TUMACO?

R: Si la hubo en su momento, pero fue solo a los dos funcionarios que manejamos la parte comercial.

- ✓ La relación que existe entre los dos aplicativos SIA y ADA es buena, o ustedes sienten que existen deficiencias frente a los que se pueden ir mejorando.

R: Bueno, anteriormente se manejaba exclusivamente el aplicativo SIA (sistema de inventario de almacenamiento), este a pesar de ser un aplicativo que llevaba aproximadamente 18 años ha venido siendo sustituido por un nuevo modelo para garantizar la eficiencia y transparencia en los reportes de información; los dos tienen de cierta manera falencias como se mencionó anteriormente pero que se pueden ir mejorando con la ayuda de un manual.

- ✓ Coménteme como ha sido el proceso que ha tenido el aplicativo ADA en los últimos dos años en la DIAN Tumaco, y que resultados han obtenido para el área comercial.

R:El proceso que se ha venido llevando ha sido bueno, porque con este aplicativo lo que nos permite es agilizar la información de manera adecuada, nos permite guardar la información si por algún motivo queremos anexar algo o si nos hemos confundido poder corregir, los resultados han sido muy buenos para el área comercial tanto para la persona que hace el ingreso y egreso de información de mercancía como para la que valida a su vez.

¡Gracias por su colaboración al mejoramiento continuo de la DIAN!

Anexo B: Solicitud de donación



Prosperidad
para todos

140000201- 229 | www.dian.gov.co

San Andrés de Tumaco, 14 de Junio de 2012

Doctora
MONICA CADAVID ZULETA
Subdirectora de Gestión Comercial
CRA. 7ª N° 6-64 PISO 11º
U.A.E DIAN
Bogotá D.C

Asunto: Donación Mercancía

Con el presente muy comedidamente remito a Ud. Los documentos que a continuación relaciono de unas mercancías varias que se encuentra en las Instalaciones de la Bodega de la Dirección Seccional Delegada de Aduanas de Tumaco, para que sea donada lo mas pronto posible:

DIAM	ITEM	DESCRIPCIÓN DE LA MERCANCÍA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	VALOR \$
15401-100073	1	ESPOJILLA PARA LAVAR EN ACERO INOXIDABLE KASS, 100 PAQUETES CONTENIENDO 20 BOLSAS X 6 UNIDADES C/U.	100	PQT	5' 268.000
TOTAL.....					\$ 5' 268.000

Esta donación se solicita para el Batallón Fluvial de Infantería de Marina N° 70 de Tumaco.

Cordialmente,

MARTHA STELLA BIOJO GUEVARA
Responsable Comercial

Vo.Bo. My. JUAN CARLOS PATIÑO GOMEZ
Director Seccional Delegado

Anexos: Reporte de Inspección, Acta de Aprehensión, Dilam y Resolución de Decomiso en Trece (13) folios

Cesar Q.

Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco-Despacho Almacén e Inventarios
Parque Océan Esquina
PBX 072-727 24 55 Ext. 79204

Anexo C: Acta de aprehensión

H.O.J.A. No. 1 DE 2

REPÚBLICA DE COLOMBIA DIAN Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales		ACTA DE APREHENSION		FECHA: 08/13/14 Ciudad: Ibagué	Puerto <input type="checkbox"/> Aeropuerto <input type="checkbox"/> Zona de frontera <input type="checkbox"/> Zona franca <input type="checkbox"/> Bodega <input type="checkbox"/> Carretera <input checked="" type="checkbox"/> Establecimiento comercial <input type="checkbox"/> Muelle <input type="checkbox"/> Depósito <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> OCBP <input type="checkbox"/>	REGIMEN: Importación <input checked="" type="checkbox"/> Exportación <input type="checkbox"/> Tránsito <input type="checkbox"/>
El (los) asociado(s) <u>Roberto Velasco y Haroldo Torres</u> (Identificación con C.C. No. <u>91.624.463</u>) en calidad de <u>Procurador</u> de la Dirección Sectorial de <u>Aduanas</u> (Identificación con C.C. No. <u>91.624.463</u>) y/o identificación de <u>Procurador</u>		Diferencia y/o ubicación:		Diferencia y/o ubicación:		
establecimiento/comisión(ón) mediante Auto Comisorio No. <u>1117</u> de fecha <u>17 de 2012</u> y/o Resolución de Régimen No. <u>1117</u> de fecha <u>17 de 2012</u>		y de conformidad con lo establecido en los Decretos Nos. 4048 de 2008 y 2885 de 1999, reglamentados por las Resoluciones Nos. 0099 de 2008 y 4240 de 2000, en concordancia con las facultades de los artículos 489 y 470 del Decreto 2885 de 1999, procede a practicar la diligencia de Aprehensión, Reconocimiento y Avaluó de las Mercaderías relacionadas en la presente Acta y sus anexos.		Identificación del medio de transporte: <u>XIJ-314</u>		
Titular o Responsable de la Mercadería: <input type="checkbox"/> Empresa Transportadora NT <input type="checkbox"/> Declarante NT/C.C. <input type="checkbox"/> Propietario NT/C.C.		Declarante <input type="checkbox"/> Declarante NT/C.C. Propietario <input type="checkbox"/> Propietario NT/C.C.		Declarante <input checked="" type="checkbox"/> Tenedor o Poseedor <u>Luis Castillo Hernández J 222.327</u> NT/C.C. Consignatario <input type="checkbox"/> Consignatario NT/C.C. Otro OCBP <input type="checkbox"/> Otro OCBP NT/C.C.		Dirección: <u>Bogotá</u>
Una vez inspeccionada la mercadería, el titular o responsable de la mercadería aportó los siguientes documentos:						
Documento de transporte No.: Año Mes Día Declaración de Importación No.: Año Mes Día Declaración de Importación No.: Año Mes Día D.T.A. <input type="checkbox"/> Aduana de Partida <input type="checkbox"/> Fecha límite para finalización del Régimen: Año Mes Día Documento de transporte No.: Año Mes Día B.I. <input type="checkbox"/> G.U.A. <input type="checkbox"/> Carta Porte No. <input type="checkbox"/> Chros <input type="checkbox"/> Año Mes Día						
1. EN EL RÉGIMEN DE IMPORTACIÓN, CUANDO LA MERCADERÍA:						
1.1 Se otorga o no se presenta a la autoridad aduanera, salvo cuando se trate de mercancías de destino a otros puertos (Dec. 2222/2001). 1.2 Ingresar por lugares no habilitados, salvo que se configure el punto fideicomisario que se refiere al Art. 1541 del Código de Comercio (Dec. 2222/2001). 1.3 Cuando las mercaderías ingresen al territorio aduanero nacional sin que se haya entregado la información del Manifiesto de Carga, y en que se haya entregado la información de los documentos de transporte, los documentos maestros y consolidadores, a la DIAN, antes de presentarse el envío de Regímenes del medio de transporte al territorio aduanero nacional. (Art. 310 Dec. 2101 de 2008). 1.4 Cuando el transportador o el Agente de Carga Internacional no informe a la DIAN, dentro de la oportunidad prevista en el Art. 58 del Dec. 2885 de 1999, acerca de los sobretiros declarados en el número de bultos o sobre el exceso en el peso de la mercadería a granel, respecto de la consignación en el manifiesto de carga o en los documentos que los adosan, modifiquen o equiparen, o no informe sobre el ingreso de carga amparada en documentos de transporte no relacionados en el manifiesto de carga. (Art. 310 Dec. 2101 de 2008). 1.5 Cuando el transportador o el agente de carga internacional no entregue en la oportunidad legal los documentos de transporte que justifiquen las inconsistencias homogéneas a la DIAN, en los casos de sobretiros en el número de bultos o exceso en el peso de la mercadería a granel respecto de la consignación en el manifiesto de carga, o en los documentos que los adosan, modifiquen o equiparen, o en los casos de mercadería sujeta a documentos de transporte no relacionados en el manifiesto de carga. (Art. 311 Dec. 2101/2008). 1.6 Cuando la mercadería no se encuentre amparada en una planilla de envío, factura de nacionalización o declaración de importación, o no corresponda con la descripción declarada, o se encuentre una cantidad superior a la declarada, o se haya incurrido en errores u omisiones en su descripción, que impidan la identificación o individualización de la misma, o no se pueda establecer su correspondencia con la inicialmente declarada, salvo que estos errores u omisiones se hayan subsanado en la forma prevista en el numeral 4 del artículo 103 y en los parágrafos 1 y 2 del artículo 231 del presente decreto, en cuyo caso no habrá lugar a la aprehensión. (Art. 5, Decreto 1446 de 2011). 1.7 Cambiar la destinación de mercadería que se encuentre en disposición restringida a lugares, personas o fines distintos a los autorizados. 1.8 Se adquiere sin autorización de la Aduana, cuando ésta se requiera, mercancías introducidas bajo la modalidad de importación con franquicia. 1.9 Se adquiere mercancía importada bajo la modalidad de importación temporal en desarrollo de los Sistemas Especiales de Importación - Exportación, mientras se encuentre en disposición restringida a personas o fines diferentes a los autorizados. 1.10 No dar por terminado, dentro de la oportunidad legal, la modalidad de importación temporal en desarrollo de los Sistemas Especiales de Importación - Exportación. 1.11 En la inspección aduanera se encuentran cantidades superiores o inferiores a las declaradas. 1.12 En la inspección aduanera se detectan errores u omisiones parciales en la serie o número que las identifican, sin haber presentado Declaración de Legitimación dentro del término del numeral 4º del Art. 128 del Decreto 2885 de 1999. 1.14 Importada temporalmente y con franquicia para exportación en el mismo estado cuando vencido el término señalado en la Declaración de Importación, no se haya terminado la modalidad. (Art. 17 Decreto 4156 de 2004). 1.15 No se reporte dentro del plazo establecido, los bienes resultantes de la transformación, procesamiento o manufactura industrial de las mercancías importadas temporalmente para procesamiento industrial, salvo que se pruebe su destrucción, su importación ordinaria, o que los materiales primos o bienes se hubieran reexportado, distribuido o cometido a importación ordinaria. 1.16 No reportar el vehículo de turismo importado temporalmente dentro del plazo autorizado. 1.17 Cuando haya lugar a la efectividad de la garantía por incumplimiento de las obligaciones inherentes a la modalidad de importación temporal para perfeccionamiento activo de bienes de capital. 1.18 Se altera la identificación cuando se encuentre en disposición restringida. 1.19 Cuando al viajero omla declarar equipaje sujeto al pago del tributo único, y • Cuando la autoridad aduanera encuentre mercancías sujetas al pago del tributo único, o • En mayor valor y cantidad a las admitidas dentro del equipaje con pago de tributo único, • Diferentes a las autorizadas para la modalidad de viajeros, o • El viajero no cumple con las condiciones de permanencia mínima en el exterior, o • Que se declinan al comercio.						
2. RÉGIMEN DE EXPORTACIÓN, CUANDO LA MERCADERÍA:						
2.1 Se transporte con destino a la exportación por rutas no autorizadas por la DIAN. 2.2 Modificar cuál es la Guía de Tránsito vigente o por lugares distintos a los autorizados en la Guía. (Art. 547 Decreto 2885 de 1999).						
3. RÉGIMEN DE TRANSITO						
3.1 Cuando la diligencia de reconocimiento o inspección se encuentre en curso, respecto de la amparada en el documento de transporte. 3.2 No se entregue al depósito o Zona Franca. 3.3 Cuando el depósito encuentre mercancías en exceso al momento de recibir la carga del transportador. 3.4 Cuando durante la ejecución de una operación de tránsito aduanero se encuentren mercancías que hubieran obtenido el régimen de tránsito aduanero, a pesar de estar sometidas a las restricciones de que trata el Art. 539 del Decreto 2885 de 1999.						
4. ZONA DE RÉGIMEN ADUANERO ESPECIAL DE MANAJE URBANA Y MANAJE						
4.1 No entregar los documentos de viaje a la autoridad aduanera dentro de la oportunidad establecida en el literal c) del Art. 448 del Dec. 2885/99. 4.2 Importar mercancía a la Zona de Régimen Aduanero Especial sin encontrarse inscrito en el Registro Único Tributario en su condición de comerciante o de importador de bienes de capital, maquinaria, equipos y sus partes. 4.3 Introducir mercancías en medios de transporte que no se encuentren inscritos ante la Administración Aduanera de la Jurisdicción. 4.4 Ingresar mercancía a la Zona de Régimen Aduanero Especial sin haber obtenido previamente el certificado de libertad, cuando se requiere. 4.5 Ingresar al resto del territorio nacional mercancías por la modalidad de viajeros sin el cumplimiento de los requisitos establecidos para el Régimen Especial.						
5. OTRAS						
Otras causal de aprehensión no contempladas en esta forma: (Cite fundamento legal):						

Continuación del acta de aprehensión

Hoja No. 2 de 2

DIAN	REPUBLICA DE COLOMBIA	DIRECCIÓN SECCIONAL SUBREGIÓN	Código	FECHA	REMEMBR:																													
	CONTINUACION ACTA DE APREHENSION	DEPARTAMENTO DE CUNDINAMARCA	40	14/07/2013	INFORMACION <input type="checkbox"/> EXPORACION <input type="checkbox"/> TRANSITO <input type="checkbox"/>																													
No. de Documento: 0181214		No. de Expediente: 007.19952.000.00000014117		2013 07 14																														
<p>EXPLICACION DE LA CAUSA DE APREHENSION Y CONSECIONES: (Indicar los artículos de los estatutos, los reglamentos y leyes aplicables)</p> <p>CON OFICIO 198 DEL 11-03-12, LA SUBDIRECCION DE POLICIA DE ALTAJULCA ESTA DEVIANDO A DISPOSICION DE ESTA SECCIONAL 12.600 DMS DE ESTERILIDAD POR NO FACILITAR FACTURA Y DEPÓSITOS DE REGALIAS A MI MANIFIESTA DE LA RESOLUCION 001 APREHENSION A NUMERAL 1.C. AFP-VOZ SECCION 2691777 001 Y 0000000 DE ALTAJULCA</p>																																		
<p>RELACION DE LAS PRUEBAS PRACTICADAS O ALLEGADAS DURANTE LA DILIGENCIA: (ANEXOS)</p> <p><input type="checkbox"/> Copia Manifiesto de Carga No. de Folios <input type="checkbox"/> Copia Acta de Inspección No. de Folios</p> <p><input type="checkbox"/> Copia Declaración de Importación No. de Folios <input type="checkbox"/> Copia Documento de Transporte No. de Folios</p> <p><input type="checkbox"/> Otro No. de Folios <input type="checkbox"/> Copia DTA, DTM No. de Folios</p> <p>Indicar cuando a ello hubiere lugar, el nombre, la identificación y calidad de los demás responsables / titulares de la mercancía.</p> <p>Apellidos y nombres completos o razón social: _____ Documento de Identificación: _____ En calidad de: _____</p> <p>CONTINUA EN LA SIGUIENTE PAGINA: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO</p>																																		
<p>Con base en lo dispuesto en los Decretos Nos. 4361 de 2007 y 3048 de 1988, representados por las Resoluciones Nos. 4000 de 2009 y 3240 de 2006, en concordancia con los artículos de los estatutos 488 y 418 del Decreto 1018 de 1987 y Arts. 433 y 433 de la Resolución 83480000, de conformidad con las normas de aprehensión individual y colectiva en los Arts. 100, 102 del Decreto 1018 de 1987, Art. 48 del Decreto 1218 de 2001, Art. 48 del Decreto 2028 de 2001, Arts. 44, 45, 46 del Decreto 4338 de 2004, Arts. 4 y 10 del Decreto 1311 de 2004, Art. 17 del Decreto 4338 de 2004, Arts. 2 y 10 del Decreto 4421 de 2004, Parágrafo de Art. 10, Decreto 2046 de 2006, Decreto 1071 de 2005, Decreto 1711 de 2004, Decreto 2012 de 2005 y 2013 de 2004. Se presenta a Aprehensión, Aprehensión y Retención de mercancía sujeta a control de calidad de exportación.</p>																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">NO</th> <th rowspan="2">DESCRIPCION DE LA MERCANCIA (Clase, marca, modelo, año, etc.)</th> <th colspan="2">Subgrupos de mercancía</th> <th rowspan="2">Peso</th> <th rowspan="2">Unidad de Empaque</th> <th rowspan="2">Cantidad</th> <th rowspan="2">Valor</th> <th rowspan="2">Valor Reacondicionado y Análisis (P. Provisional) C. Definitivo</th> </tr> <tr> <th>P</th> <th>A</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>ESTERILIDAD PARA LINEA EN ALTAJULCA 32-33 QUE PONE 100 PAPIROS CONSERVANDO 20 DOLARES Y 6 G. VALOR C.M.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>PAPIROS</td> <td>100</td> <td>173.600</td> <td>1.268.000</td> </tr> <tr> <td colspan="7" style="text-align: right;">PESO TOTAL</td> <td>1.268.000</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>CONTINUA EN LA SIGUIENTE PAGINA: <input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO</p>						NO	DESCRIPCION DE LA MERCANCIA (Clase, marca, modelo, año, etc.)	Subgrupos de mercancía		Peso	Unidad de Empaque	Cantidad	Valor	Valor Reacondicionado y Análisis (P. Provisional) C. Definitivo	P	A	1	ESTERILIDAD PARA LINEA EN ALTAJULCA 32-33 QUE PONE 100 PAPIROS CONSERVANDO 20 DOLARES Y 6 G. VALOR C.M.				PAPIROS	100	173.600	1.268.000	PESO TOTAL							1.268.000	
NO	DESCRIPCION DE LA MERCANCIA (Clase, marca, modelo, año, etc.)	Subgrupos de mercancía		Peso	Unidad de Empaque			Cantidad	Valor						Valor Reacondicionado y Análisis (P. Provisional) C. Definitivo																			
		P	A																															
1	ESTERILIDAD PARA LINEA EN ALTAJULCA 32-33 QUE PONE 100 PAPIROS CONSERVANDO 20 DOLARES Y 6 G. VALOR C.M.				PAPIROS	100	173.600	1.268.000																										
PESO TOTAL							1.268.000																											
<p>Este acta de aprehensión se compone de <u>Dos</u> (2) Hojas de Inventario. Si el valor de las mercancías aprehendidas y sustruidas, es inferior a cinco (5) millones (5.000.000), en esta misma Acta se entenderá decretado el Decreto Directo y contra el proceso de Recaudación, ante la Oficina de Gestión Jurídica de la Dirección Seccional, dentro de los quince (15) días siguientes a su notificación. Complétense las copias pertinentes.</p> <p>La mercancía queda ubicada almacenada en Depósito con contrato: <u>BOBENA DIAN PABLO BOBENA</u> Código: <u>51</u> Dirección: <u>DIAN PABLO BOBENA COLON 180</u></p> <p>Para que sirva de base para fin el acta de las mercancías <u>BASE DE PABLO BOBENA</u> Código: <u>35003-300943</u> Fecha de ingreso al depósito: <u>14/07/2013</u></p> <p>En conformidad se firma y suscribe el presente acta de aprehensión a las <u>14</u> días del mes de <u>Julio</u> de <u>2013</u>, y se notifica (Personalmente o por Aviso y por Entendidos) a los Intervencidos, en su caso, a las 5:00 del Día 14/07/2013, notificando por las vías de los Decretos 13200001 y 21 del Decreto 4610/04, por quienes en sus intervenciones.</p>																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Funcionario Aprehensor</th> <th>Declarante / Transportador / Consignatario / Depositario / Tenedor / Poseedor</th> <th>Representante Depósito que recibe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>Nombre: <u>OSCAR GONZALEZ</u></p> <p>C.C. No: <u>37.634.468</u></p> </td> <td> <p>Nombre: _____</p> <p>C.C. No: _____</p> <p>Dirección Laboral: _____</p> <p>Autoridad de Aprove: _____</p> </td> <td> <p>Nombre: <u>MARCO ANTONIO BUSTOS</u></p> <p>C.C. No: <u>37.653.894</u></p> <p>Dirección Laboral: <u>DIAN - ALTAJULCA</u></p> </td> </tr> <tr> <td> <p>Funcionario Aprehensor</p> <p>Nombre: _____</p> <p>C.C. No: _____</p> <p>Dirección Laboral: _____</p> </td> <td> <p>Representante Autoridad de Aprove</p> <p>Nombre: <u>OSCAR GONZALEZ</u></p> <p>C.C. No: <u>37.634.468</u></p> <p>Dirección Laboral: _____</p> </td> <td> <p>Representante Autoridad de Aprove</p> <p>Nombre: <u>OSCAR GONZALEZ</u></p> <p>C.C. No: <u>37.634.468</u></p> <p>Dirección Laboral: _____</p> </td> </tr> </tbody> </table>						Funcionario Aprehensor	Declarante / Transportador / Consignatario / Depositario / Tenedor / Poseedor	Representante Depósito que recibe	<p>Nombre: <u>OSCAR GONZALEZ</u></p> <p>C.C. No: <u>37.634.468</u></p>	<p>Nombre: _____</p> <p>C.C. No: _____</p> <p>Dirección Laboral: _____</p> <p>Autoridad de Aprove: _____</p>	<p>Nombre: <u>MARCO ANTONIO BUSTOS</u></p> <p>C.C. No: <u>37.653.894</u></p> <p>Dirección Laboral: <u>DIAN - ALTAJULCA</u></p>	<p>Funcionario Aprehensor</p> <p>Nombre: _____</p> <p>C.C. No: _____</p> <p>Dirección Laboral: _____</p>	<p>Representante Autoridad de Aprove</p> <p>Nombre: <u>OSCAR GONZALEZ</u></p> <p>C.C. No: <u>37.634.468</u></p> <p>Dirección Laboral: _____</p>	<p>Representante Autoridad de Aprove</p> <p>Nombre: <u>OSCAR GONZALEZ</u></p> <p>C.C. No: <u>37.634.468</u></p> <p>Dirección Laboral: _____</p>																				
Funcionario Aprehensor	Declarante / Transportador / Consignatario / Depositario / Tenedor / Poseedor	Representante Depósito que recibe																																
<p>Nombre: <u>OSCAR GONZALEZ</u></p> <p>C.C. No: <u>37.634.468</u></p>	<p>Nombre: _____</p> <p>C.C. No: _____</p> <p>Dirección Laboral: _____</p> <p>Autoridad de Aprove: _____</p>	<p>Nombre: <u>MARCO ANTONIO BUSTOS</u></p> <p>C.C. No: <u>37.653.894</u></p> <p>Dirección Laboral: <u>DIAN - ALTAJULCA</u></p>																																
<p>Funcionario Aprehensor</p> <p>Nombre: _____</p> <p>C.C. No: _____</p> <p>Dirección Laboral: _____</p>	<p>Representante Autoridad de Aprove</p> <p>Nombre: <u>OSCAR GONZALEZ</u></p> <p>C.C. No: <u>37.634.468</u></p> <p>Dirección Laboral: _____</p>	<p>Representante Autoridad de Aprove</p> <p>Nombre: <u>OSCAR GONZALEZ</u></p> <p>C.C. No: <u>37.634.468</u></p> <p>Dirección Laboral: _____</p>																																

Anexo D: Documento de ingreso

DIAN		DOCUMENTO DE INGRESO, INVENTARIO Y AVALUO DE MERCANCIAS APREHENDIDAS		FECHA INGRESO MERCANCIA	RELACIONADO A	DIRECCION SECCIONAL DE (Institución Judicial)	FORMA N° DE 1		
N° 35M03-200913		DIRECCION GENERAL DE DEPÓSITO		2011.04.24	<input type="checkbox"/> SIN <input type="checkbox"/> JURISDICCIONA	DELEGADA DE TUMACO 6 D	DEPOSITO N° 71		
N° 40-09044		DIRECCION REGIONAL				TUMACO			
2011.04.18		DIRECCION FISICA DEL ALMACENAMIENTO				TUMACO			
GIF. ZAVESTIA AGUIAROS I.		EXPERIENTE							
		DOCUMENTO DEL PERIODO ANTERIOR							
		DOCUMENTO DE EGRESO							
DECLARACION		DECLARACION							
<input type="checkbox"/> IMPORTACION <input type="checkbox"/> EXPORTACION <input type="checkbox"/> TRANSITO		<input type="checkbox"/> IMPORTACION <input type="checkbox"/> EXPORTACION <input type="checkbox"/> TRANSITO							
ITEM	CODIGO	NOMBRE DEL PRODUCTO, MARCA, MODELO, REFERENCIA, SERIE, CAPACIDAD, DIMENSIONES, MATERIALES Y COLOR DE LA MERCANCIA	ESTADO	UNIDAD	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	VALOR PROVINCIAL INGRESO	VALOR AJUSTADO
I	297	esponjillas Poly Linnor 100 x 100 x 6 cms. 100 paquetes. empaquetado en bolsitas	X	paq	100			13,600	13,600
							SUBTOTAL	13,600	13,600
							TOTAL	13,600	13,600
NOTA: ANTES DE FIRMAR VERIFIQUE CANTIDAD, DESCRIPCION Y ESTADO DE LOS BIENES INGRESADOS		TABLA: (1) CUBIERTA (2) FONDO							
FORMULARIO PRESENTADO DE REPETICION		OBSERVACIONES ESPECIALES							
<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO		PARA DETERMINAR EL VALOR DEL AJUSTO SE TOMO EL CONSEJO RESOLUCION 1977802 DE LA BASE DE PRECIOS DIAN.							
FIRMANTE RESPONSABLE DE LA MERCANCIA		RECIBO DE ENTREGA		FIRMANTE AVALUADOR - DIAN					
Nombre: <i>Delia Lizette</i>		Nombre: <i>Mirya Salazar G.</i>		Nombre: <i>Delia Lizette</i>					
COP: 11.02.04.01		COP: 11.02.04.01		COP: 11.02.04.01					
FECHA: 14.04.2011		FECHA: 14.04.2011		FECHA: 14.04.2011					

Anexo E: Resolución



RESOLUCION DE DECOMISO No.	14	0000	419	636	0 0 0 0 0 3
FECHA :	10 7 MAY 2012				

POR EL CUAL SE DECOMISA UNA MERCANCÍA APREHENDIDA

No. EXPEDIENTE	DM - 2012- 2012 - 00044 DE ABRIL 19 DE 2012				
INTERESADO	LUIS CASTILLO HERMINA				
C. C/ C. E. / 6 NIT	5.222.327				
DIRECCIÓN	BARBACOAS				
CIUDAD	BARBACOAS - NARIÑO				
ACTA DE APREHENSIÓN No.	0834-400044 FISCA	DEL	19 DE ABRIL DE 2012		
NOTIFICACION	PERSONALMENTE EL 19 DE ABRIL DE 2012				
DIAM No.:	15401-100073				
AVALÚO MERCANCÍA	CINCO MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL PESOS MCTE (\$5.268.000,00)				

EL JEFE DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE INVESTIGACIONES ADUANERAS I, DE LA DIRECCION SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas en los Artículos 507 al 509 del Decreto 2685 de 1999, Artículo 429 de la Resolución 4240 del 2000, en el Decreto 4048 de 2008, Artículo 1, 4 y Numeral 6 de la Resolución 0007 y Artículo 4 de la Resolución 0009 ambas del 04 de Noviembre de 2008 y Artículo 66 de la Resolución No 0011 del 04 de noviembre de 2008 y demás normas que lo modifican, adicionan o complementan en atención a los siguientes:

HECHOS

1.- Mediante Auto Comisorio No 0136-000125 de fecha Abril 19 de 2012, fue comisionado un funcionario de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, para el reconocimiento y Avalúo de mercancías y tomar las medidas cautelares necesarias para la debida conservación de la prueba, de una mercancía puesta a disposición mediante Oficio No. 078 / ESTAL de Marzo 15 de 2012 de la Subestación de Policía de Altaquer Nariño, ante la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, mercancía consistente en **100 PAQUETES x 20 BOLSAS DE 6 UNIDADES C/U DE ESPONJILLAS EN ACERO INOXIDABLE PARA LAVAR, MARCA KASS**, La Funcionaria del Grupo Interno de Trabajo de Investigaciones Aduaneras I, de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, debidamente comisionada inicia la diligencia para verificar el efectivo cumplimiento de la norma aduanera y el levantamiento de la prueba, al revisar e inspeccionar el vehículo de Placas XIJ-314, el cual hacía un recorrido por la vía Panamericana que de Pasto conduce a Tumaco, encontrándose que esta mercancía es de procedencia ecuatoriana no presento facturas ni dio respuesta de la procedencia de la misma que acredite que haya ingresado al Territorio Aduanero Nacional de una manera legal, en libre disposición con el lleno de los requisitos legales exigidos por la norma aduanera, de allí que encontró procedente la medida cautelar de aprehensión inmediata a la mercancía en cuestión, aplicando el numeral 1.6 del Artículo 502, del Decreto 2685 de 1999.

siempre por norma en el ejercicio de sus actividades, que son servidores públicos, que la aplicación de las disposiciones aduaneras deberá estar presidida por un relevante espíritu de justicia y que el Estado no aspira a que al usuario aduanero se le exija más que aquello que la misma ley pretende. También deberán tener presente que el ejercicio de la labor de investigación y control tiene como objetivo detectar la introducción y salida de mercancías sin el cumplimiento de las normas aduaneras.

- **El Artículo 3° del Decreto 2685 de 1.999, señala los responsables de la obligación Aduanera** así: *“ De conformidad con las normas correspondientes, serán responsables de las obligaciones aduaneras, el importador, el exportador, el propietario, el poseedor o tenedor de la mercancía; así mismo, serán responsables de las obligaciones que se deriven por su intervención, el transportador, el agente de carga internacional, el depositario, intermediario y el declarante, en los términos previstos en el presente Decreto.”*
- **El Artículo 4° Ibidem establece la naturaleza de la obligación aduanera**, así: *“La obligación aduanera es de carácter personal, sin perjuicio de que se pueda hacer efectivo su cumplimiento sobre la mercancía, mediante el abandono o el decomiso, con preferencia sobre cualquier otra garantía u obligación que recaiga sobre ella.”*
- **El Artículo 87, Ibidem, establece la obligación aduanera en la importación**, así: *“La obligación aduanera nace por introducción de mercancías de procedencia extranjera al Territorio Aduanero Nacional. La obligación aduanera comprende la presentación de la declaración de importación, el pago de los tributos aduaneros y de las sanciones a que haya lugar, Así como la obligación de obtener y conservar los documentos que soportan la operación, presentarlos cuando los requieran las autoridades aduaneras, atender las solicitudes de información y pruebas y en general, cumplir con las exigencias, requisitos y condiciones establecidos en las normas correspondientes.”*
- **El Artículo 232 ibidem (modificado por el artículo 22 del decreto 1232 de 2001) hace referencia a la Mercancía no presentada a la autoridad aduanera**, así: *“Se entenderá que la mercancía no ha sido presentada a la autoridad aduanera cuando:*
 - a. *Su introducción se realice por lugar no habilitado del territorio aduanero nacional, salvo que se configure el arribo forzoso legítimo a que se refiere el artículo 1541 del Código de Comercio.*
 - b. *Carezca de documento físico de transporte.*
 - c. *Se encuentre amparada en documentos de transporte no relacionados en el manifiesto de carga, o en los documentos que lo adicionen, modifiquen o expliquen.*
 - d. *El transportador no entregue el manifiesto de carga o los documentos que lo adicionen, modifiquen o expliquen a la autoridad aduanera, antes de que se inicie su descargue*
 - e. *No sean informados en la forma y oportunidad previstas en el artículo 98 del presente decreto, los sobrantes en el número de bultos o los excesos en el peso de la mercancía a granel, respecto a lo consignado en el manifiesto de carga o en los documentos que lo adicionen, modifiquen o expliquen.*
 - f. *Se encuentre en una zona primaria aduanera oculta en los medios de transporte, o no este amparada en documentos de transporte con destino a otros puertos o aeropuertos.*

16

2685 de 1999, tomado la decisión de fondo en el presente asunto conforme a lo dispuesto en el artículo 512 *Ibidem*.

De conformidad con lo consignado en la legislación aduanera artículo 469 del Estatuto Aduanero, se establece que las mercancías de origen extranjero que se encuentren en el Territorio Aduanero Nacional deben estar amparadas por la Declaración de Importación, planilla de Envío o Factura de Nacionalización, no obstante la mercancía objeto de este proceso no cuenta con un documento que ampare su legal ingreso al país. En esta forma y según lo dispuesto en el artículo 232.1 del Estatuto Aduanero, se considera que la mecánica de origen extranjero, no es declarada a la autoridad aduanera, cuando carezca de la declaración de importación, siendo posible establecer que la mercancía aquí relacionada no llevo a cabo un proceso de importación, incumpliendo las normas establecidas en la legislación aduanera, razón por la cual no es posible verificar el legal ingreso de la misma al Territorio Aduanero Especial, procediendo a tomar la medida cautelar sobre la mercancía, bajo la causal 1.6 del Artículo 502 de Decreto 2685 de 1999.

De igual manera se informa que el avalúo definitivo se realizó según lo preceptuado por el artículo 505 del Estatuto Aduanero, haciendo parte del Acta de Aprehesión No 0834-00044 del 19 de Abril de 2012 y habiéndose notificado PERSONALMENTE el 19 de Abril de 2012.

En merito de lo dispuesto, el Jefe del Grupo Interno de Trabajo de Investigaciones Aduaneras 1 de Tumaco, de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco,

RESUELVE



ARTÍCULO PRIMERO: Decomisar a favor de la Nación - U.A.E Dirección de Impuestos Aduanas Nacionales, la mercancía con Acta No 0834-00044 del 19 de Abril de 2012, a nombre del Señor: LUIS CASTILLO HERMINA, identificado con c.c. 5.222.327, con Dirección: Barbacoas - Nariño, la cual esta ubicada en la en la Bodega de las Instalaciones de la DIAN Tumaco.

ARTÍCULO SEGUNDO: Notificar, Personalmente o por correo certificado el contenido y decisión del presente Acto Administrativo al Señor: LUIS CASTILLO HERMINA, identificado con C.C. 5.222.327, con Dirección: Barbacoas - Nariño, tal como lo prevén los Artículos 563, 564, 565 del Decreto 2685 de 1999, modificado por el Artículo 2 del Decreto 143/06.

De no ser posible la notificación personalmente o por correo certificado, se procederá a la notificación por AVISO publicado en un periódico de amplia circulación nacional, tal como lo prevé el inciso final del artículo 567 del Decreto 2685 de 1999 modificado por el Art. 2 del Decreto 143/06.

ARTÍCULO TERCERO: Advertir al interesado que contra este acto administrativo, procede el **RECURSO DE RECONSIDERACIÓN**, el cual deberá interponerse ante la División Jurídica de la Administración Local de Aduanas de Ipiales, ubicada en la Carrera 4ª No 14-76 de Ipiales, dentro del término de quince (15) días contados a partir del día siguiente a la notificación en debida forma de esta Resolución, tal como lo establece el artículo 515 del Decreto 2685 de 1999 y artículos siguientes.

Anexo F: Carátula del Expediente.

 Libertad y Orden	 DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DELEGADA DE TUMACO DESPACHO - GESTION COMERCIAL	
EXPEDIENTE No <u>043</u>	FECHA: <u>Julio - 2010</u>
RESOLUCION No <u>0008175</u>	FECHA <u>23 - Ago - 2010</u>
RESOL. DE REVOCATORIA No	FECHA

AUTO DE ENTREGA No	FECHA
NOMBRE DEL NEFIICIARIO: <u>Policia Nacional</u>	
NOMBRE DEL AUTORIZADO: <u>Tc. Luis Fernando Tamarit</u>	
NIT. O C.C. <u>79.383.104</u>	
MERCANCIA: <u>01 Paquetes de Azucar.</u>	

DOCUMENTO DE EGRESO No <u>15401100003</u>	
EVENTO No <u>043</u>	VALOR TOTAL \$ <u>393.000</u>
MOTIVO DEL EGRESO:	
DONACION: <input checked="" type="checkbox"/>	DEVOLUCION: _____
DESTRUCCION _____	TRASLADO _____
VENTA: _____	ASIGNACION _____
TRASPASO _____	

Anexo H: Oficio - Solicitud Concepto Sanitario



www.dian.gov.co

Tumaco, 21 de Julio de 2010

14000201-000464

Doctor
GUILLERMO RODRIGUEZ
Secretaría de Salud Municipal
Dirección de Saneamiento Ambiental
Tumaco

Asunto: Solicitud Concepto Sanitario

Con el presente solicito su colaboración a fin de llevar a cabo la inspección, toma de muestras y práctica del examen para uso o consumo humano de una mercancía con características perecedera, que se encuentra almacenada en la bodega de la DIAN, Parque Colón Esquina, y que se relaciona:

DIAM	ITEM	DESCRIPACION	CANTIDAD /PAQ
15401-100007	1	04 BULTOS DE AZUCAR MARCA MAYAGUEZ, DE 50 KG. C/U	4

La toma de muestras se coordinará con la funcionaria MARTHA STELLA BIOJO GUEVARA.

El concepto de expresar en forma clara el tipo de examen practicado, identificación de la muestra analizada (DIAM – ITEM), cantidad de la mercancía sobre la cual se emite el concepto, fecha de vencimiento de la mercancía, vigencia del concepto y mecanismo de destrucción a que haya lugar.

Los resultados favor enviarse a la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, ubicada en el Parque Colón- Esquina. Tel. 7272455 FAX –7272390.

Cordialmente,

Responsable Comercial

Director Seccional Delegado

Anexo I: Acta de Toma de Muestra



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO

ACTA DE TOMA DE MUESTRAS

No. 3522

Fecha: Julio 26 - 2010 Hora: 08:00 Centro de Salud: Emersión RS Ojo
 Municipio: Daba Dirección: Paeque Colono Teléfono: 1 Fax:
 Municipio: Nariño Departamento: Nariño Registro Legal: 11813
 Vehículo (Tipo): Camión No. de Placa: DI-130 Propietario: DI-130

No. de muestra	Cantidad (kg o litros)	Nombre del producto y marca	Tipo de agua	Temperatura (°C)	Observaciones
01	40 Kilos	Agua embotellada	Gravita	3/9	Embotellada
02	10 Kilos	Agua embotellada	Gravita	3/6	Embotellada
03	75 litros	Agua embotellada	Lata	31-12-2014	Embotellada
04	16 litros	Agua embotellada	Unidos	23-03-2011	Embotellada
05	18 litros	Agua embotellada	Unidos	01-01-2011	Embotellada

OBSERVACIONES: 01 Daba, 13 401100001, Daba (1401100003) Daba 13401100001, Daba 13401100001, Daba 13401100001

Firma las personas que intervinieron en la presente diligencia:
 Por parte de la entidad de salud:
 Firma: Alfonso Alvarado M.
 Nombre: Alfonso Alvarado Mera
 Cargo y entidad: Tec. Sanitario
 C.C. No. 17105327
 Recibe la muestra: Nombre: Alfonso Alvarado Mera Firma: Alfonso Alvarado Mera
 Fecha: 27 de Julio 2010 Hora: 10:30

Anexo J: Proyecto de Donación



0008175

RESOLUCION NÚMERO
23 AGO. 2010

Por la cual se autoriza la donación de una mercancía para la Policía Nacional

**EL SUBDIRECTOR DE GESTION COMERCIAL
DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL
DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**

En uso de las facultades legales, especialmente de las consagradas en los artículos 528 y 531 del Decreto 2685 del 28 de diciembre de 1999, modificado por el artículo 17 del Decreto 4434 del 31 de diciembre de 2004, modificado por el Decreto 4480 del 02 de Diciembre de 2005, en concordancia con el artículo 488 de la Resolución 4240 del 2 de junio de 2000, Instrucción 00010 del 1 de julio de 2004, modificada por la Instrucción No. 00016 del 10 de septiembre de 2004, Resolución 08648 del 20 de septiembre de 2005, Resolución No. 06369 del 15 de Junio de 2006, Artículo 14 de la Resolución 0014 del 4 de noviembre de 2008, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 531 del Decreto 2685 del 28 de diciembre de 1999, modificado por el artículo 17 del Decreto 4434 del 31 de diciembre de 2004, modificado por el Decreto 4480 del 2 de diciembre de 2005, establece que "La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales podrá donar las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación a las entidades públicas del orden Nacional, a la Fuerza Pública y al Senado o Cámara de Representantes del Congreso de la República, así como a las entidades contempladas en el artículo 524 de este Decreto y a los programas públicos dirigidos a los sectores mas pobres y vulnerables de la población Colombiana.

La donación también podrá efectuarse a las entidades del orden departamental o municipal, encargadas de programas de salud, educación, seguridad pública y prevención y atención de desastres. Tratándose de hidrocarburos y sus derivados aprehendidos, decomisados o abandonados a favor de la Nación, la donación también podrá realizarse a ECOPETROL S.A., en calidad de material reciclable.

Parágrafo. Las donaciones referidas al presente artículo no causarán el impuesto sobre las ventas. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales exigirá el pago total de los gastos causados por la custodia de las mercancías donadas, en el evento de que no se efectúe el retiro físico de las mercancías en el plazo señalado por la Entidad".

Que de conformidad con la Instrucción No. 00010 del 1 de julio de 2004, modificada por la Instrucción No. 00016 del 10 de septiembre de 2004, proferidas por el Director y la Secretaria General de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, se establecen directrices en materia de disposición de mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación, de acuerdo con la normatividad vigente.

Que las mercancías relacionadas en el documento de ingreso objeto del presente acto, no tiene situación jurídica definida, no obstante el artículo 528 del Decreto 2685 del 28 de diciembre de 1999, establece que se podrá disponer de las mercancías que aunque no tengan situación jurídica definida, corran riesgo de deterioro o de causar daños a otros bienes depositados, las susceptibles de sufrir en un tiempo breve descomposición o merma; las que tengan fecha de vencimiento, no se haya establecido su propietario, tengan restricciones de cualquier tipo que no haga posible su Comercialización y las que requieran condiciones especiales para su conservación y almacenamiento de las cuales no se disponga.

0008175

23 AGO. 2010

RESOLUCIÓN NUMERO _____

de _____

Hoja N° 3

Continuación de la Resolución "Por la cual se autoriza la donación de una mercancía para la Policía Nacional"

Así mismo se compromete a recibir la mercancía en el estado y sitio en que se encuentre de acuerdo con el artículo 463 de la Resolución 4240 del 2 de junio de 2000.

ARTICULO TERCERO: La Subdirección de Gestión Comercial a través de la Coordinación de Disposición de Mercancías y la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, darán cumplimiento a lo autorizado en esta Resolución.

La Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, elaborara el egreso correspondiente, para el respectivo cierre del evento.

De la donación se dejará constancia en acta de entrega de acuerdo a lo establecido en la Resolución No. 06369 del 15 de Junio de 2006, con la intervención de los siguientes funcionarios: el Director General de la Policía Nacional, o el funcionario de esa Entidad que él delegue, quien deberá, con la debida autorización escrita, acreditar tal calidad ante la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco y el funcionario que designe el Director Seccional Delegado de Impuestos y Aduanas de Tumaco.

ARTICULO CUARTO: El Subdirector de Gestión Comercial delega al funcionario que designe el Director Seccional Delegado de Impuestos y Aduanas de Tumaco, para que en su nombre lleve hasta su culminación lo autorizado en esta Resolución.

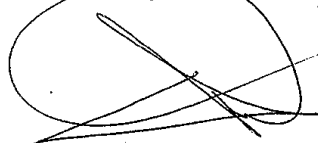
ARTICULO QUINTO: El Director General de la Policía Nacional en su calidad de representante legal, es responsable de destinar la mercancía de acuerdo con lo contenido en la solicitud y a las funciones que por Ley le asisten, además del compromiso de no comercializar la mercancía que recibe en donación, so pena de no hacerse acreedor a la adjudicación de donaciones futuras y a obligarse a restituir el valor de esta donación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 532 del Decreto 2685 del 28 de diciembre de 1999.

ARTICULO SEXTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y la Subdirección de Gestión Comercial la comunicará, al Director General de la Policía Nacional, a la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco.

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D. C. a los

23 AGO. 2010



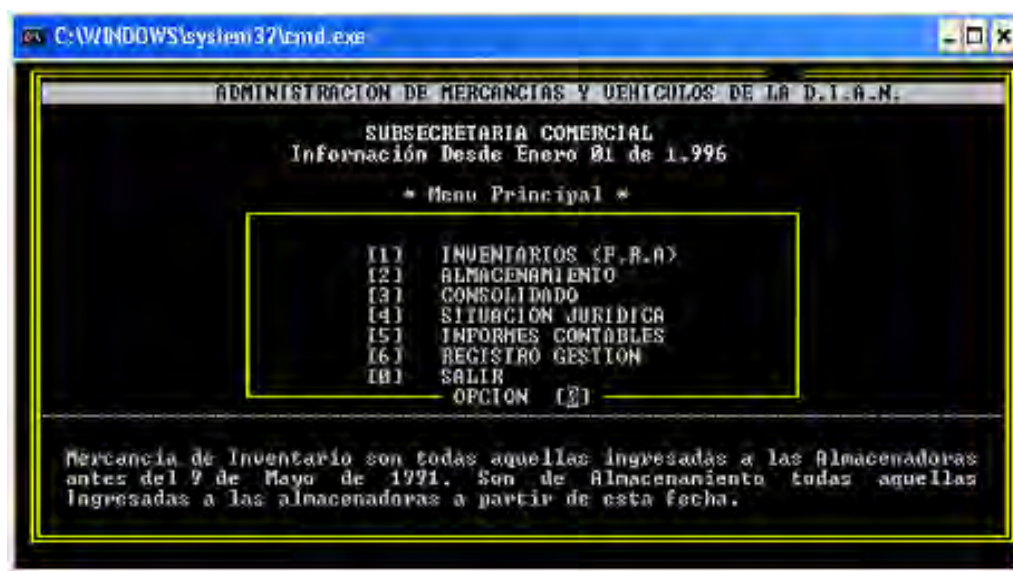
OSCAR ALZATE IBAÑEZ
Subdirector de Gestión Comercial

Vo.Bo. LEONOR DE LA HOZ DE LA HOZ
Coordinadora Disposición de Mercancías

Proyecto: Martha Stella Bijojo
REVISOR: Beatriz Luna C
REVISOR:

Fecha de Impresión: 18-08-2010
R.I.: 3836 DONASIG 9857

Anexo K: Aplicativo SIA



Anexo L: Aplicative ADA

Siglo XXI - Microsoft Internet Explorer

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Inicio | Ingresar DIAM | Ingreso Mercancías | Almacenadora | ADA | SIGLOXXI | ADA

DIAN DOCUMENTO DE INGRESO DE MERCANCIAS

Nuevo Guardar Imprimir Refer. Borrar

¿Cómo usar la opción 1.216? Descarga Adobe® Reader

Número	75401100022	Fecha	02/02/2011
Oficina	DIAN		
Almacenadora	ESTACION GUARDACOSTA	Ciudad	TUMACO
Bodega	BODEGA 1	Deposito	2
Causal	APREHENSION	Fecha Abandono	
No. Acta	8414000005	Fecha	31/01/2011
Responsable	U.A.E. DIAN	Administración	

Item	Grupo	Sub Grupo	Categoría
1	0-Persecutores	12-Combustibles	8-Gasolina ecuatoriana

Inicio | Principal | Quié administracion | Versión: 2011.0.08 - Enero/01/2011 - Admin: Tumaco

Inicio | Reproductor de Windows | Siglo XXI - Microsoft | Console de Java | a,PG - Port