

**ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE LA MODALIDAD DE IMPORTACION
VIAJEROS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE
IPIALES DE CONFORMIDAD CON EL PLAN ESTRATEGICO
2006-2010**

ZAIRA VIVIANA REVELO ERIRA

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JAUN DE PASTO
2009**

**ANÁLISIS DEL PROCEDIMIENTO DE LA MODALIDAD DE IMPORTACION
VIAJEROS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE
IPIALES DE CONFORMIDAD CON EL PLAN ESTRATEGICO
2006- 2010**

ZAIRA VIVIANA REVELO ERIRA

**Trabajo presentado como requisito para obtener el título de profesional en
Comercio Internacional y Mercadeo**

**Asesor De Pasantía
Esp. Fabio Mejía Zambrano**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JAUN DE PASTO
2009**

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado, son responsabilidad exclusiva de los autores”

“Artículo 1 del Acuerdo N° 324 de octubre 11 de 1966, emanada del honorable consejo Directivo de la Universidad de Nariño”

Nota de aceptación:

ESP. FABIO MEJIA ZAMBRANO

Asesor y Docente Universitario

MIRYAM QUITIAQUEZ

Jurado

YHANCY ELIANA CORAL ROJAS

Jurado

Pasto, junio de 2010

Dedicatoria

A MIS PADRES HOMERO REVELO PEREZ Y ALBA NELLY ERIRA VALLEJO, por su esfuerzo y gran apoyo durante el trayecto de mi carrera, pues me enseñaron a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento, me han dado todo lo que soy como persona mis valores, mis principios, mi perseverancia y empeño todo esto sin pedir nada a cambio. Han sido mis guías incondicionales y mis amigos más sinceros han sido el pilar que me ha llevado a cumplir mi sueño.

A MIS HERMANOS ALEXANDER Y CARLOS, por compartir conmigo los momentos más significativos y celebrar unidos cada triunfo.

Y a todas las personas que de una u otra forma contribuyeron al alcance de esta meta.

***“Si piensas que estás vencido, lo estás.
Si piensas que no te atreves, no lo harás.
Si piensas que te gustaría ganar pero no puedes, no lo lograrás.
Si piensas que perderás, ya has perdido.
Porque en el mundo encontrarás
que el éxito comienza con la VOLUNTAD del hombre”.***

Sacado de un poema del Dr. Christian Barnard.

Agradecimientos

A todas y cada una de las personas que laboran en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, y de manera muy especial al Grupo de trabajo Interno del Puesto de control Aduanero del Puente Internacional de Rumichaca. Por sus aportes y enseñanzas para llevar a feliz término este trabajo de Pasantía

A LOS DOCENTES

Dr. FABIO MEJIA ZAMBRANO, quien con sus conocimientos asesoro de manera excelente mi trabajo de pasantía.

Dra. YHANCY ELIANA CORAL ROJAS, Y La Dra. MIRYAM QUITIAQUEZ; por sus valiosos aportes y comentarios durante el desarrollo del trabajo de grado.

RESUMEN

La Dirección de Impuestos y Aduanas de Ipiales (DIAN), es una entidad que busca facilitar el comercio internacional, a través del Plan Estratégico 2006-2010 establecido como herramienta gerencial que determina los fines y medios que orienta el desempeño de la entidad, por tal razón el análisis de la modalidad Viajeros se encamina hacia este plan Estratégico, debido a que presentaba falencias en cuanto al desarrollo del proceso y como consecuencia se generara incumplimiento en los objetivos estratégicos.

Así mismo, el análisis muestra en primera instancia la situación actual de la entidad y con ello establecer ciertas recomendaciones que permitan redireccionar la prestación de servicios y generar eficiencia, eficacia y efectividad obteniendo como resultado el propósito del plan estratégico 2006-2010 que es la calidad, en segundo lugar a lo largo del plan de trabajo se muestra el perfil del viajero y la conformidad que este tiene frente al servicio que el funcionario de la DIAN le presta, por ultimo se establece un plan de acción que permite determinar en que medida se cumpliría con los objetivos propuestos.

Así mismo el plan de trabajo permitió al estudiante que opta por el Título de comercio internacional y Mercadeo ver de cerca la realidad de las Instituciones de carácter público para este caso la DIAN y como manejan su estructura Organizacional. Este análisis se involucra directamente con el plan estratégico 2006-2010, pues se debe tener en cuenta que para el logro de sus objetivos se implementaron unos planes específicos y uno de ellos es el plan de modernización a través del modelo de gestión MUISCA que tiene directa relación para el análisis de la importación viajeros y que permito determinar el desarrollo de este trabajo de grado en donde se tuvo en cuenta que la modalidad viajeros para la importación temporal del vehículo del turista se maneja de forma separada por un programa de Office (Access), con lo cual se puede concluir que no se esta cumpliendo con los objetivos del plan estratégico.

Finalmente la pasantía en la DIAN y el desarrollo de un trabajo de grado donde se aborda un tema real en el que tiene falencias la Institución permitió adquirir conocimientos y poner en práctica lo aprendido en la Academia.

ABSTRACT

The Direction of Taxes and Ipiales's Customs (DIAN), it is an entity that seeks to facilitate the international trade, across the Strategic Plan 2006-2010 established as managerial tool that determines the ends and means that the performance of the entity orientates, for such a reason the analysis of the modality Travelers I direct towards this Strategic plan, due to the fact that he was presenting failings as for the development of the process and as consequence breach was generated in the strategic aims.

Likewise, the analysis shows in the first instance the current situation of the entity and with it to establish certain recommendations that allow redirection the provision of services and to generate efficiency, efficiency and efficiency obtaining like proved the intention of the strategic plan 2006-2010 that it is the quality secondly along the plan of work there appears the profile of the traveler and the conformity that this one has opposite to the service that the civil servant of the DIAN gives him, finally there is established an action plan that it allows to determine in that measured it would be fulfilled by the proposed aims.

Likewise the plan of work allowed the student who chooses for the Title of international trade and Marketing to see closely the reality of the Institutions of public character for this case the DIAN and since they handle his structure Organizational. This analysis interferes directly with the strategic plan 2006-2010, since it is necessary to bear in mind that for the achievement of his aims a few specific plans were implemented and one of them is the plan of modernization across the model of management MUISCA who has direct relation for the travelling analysis of the import and who I allow to determine the development of this work of degree where there was born in mind that the modality travelers for the temporary import of the vehicle of the tourist manages of form separated for A program of Scullery (Access), with which it is possible to conclude that not this being fulfilled by the aims of the strategic plan.

Finally the internship in the DIAN and the development of a work of degree where a royal topic is approached in the one that has failings the Institution allowed to acquire knowledge and put into practice the learned in the Ac

GLOSARIO

Aduana: Oficina Pública Establecida generalmente en los Puertos y fronteras para registrar las mercancías que se importa o Exporta y personas que ingresan o salen y cobrar los derechos de aduana correspondientes.

Comercio Internacional: Intercambio de bienes y Servicios de un país con el resto del mundo, que ha permitido la Globalización y el crecimiento de los Mercados.

Importación: entrada al territorio Aduanero Nacional de bienes y servicios adquiridos en otro país.

Viajero: Son personas residentes en el país que salen temporalmente al exterior y regresan al territorio aduanero nacional, así como personas no residentes que llegan al país para una permanencia temporal o definitiva. El concepto de turista queda comprendido en esta definición.

MUISCA: Modelo Único de Ingresos Servicios y Control Automatizado, es un modelo de gestión.

TAN: Territorio Aduanero Nacional enmarcación dentro de la cual se aplica la legislación aduanera; cubre todo el territorio nacional, incluyendo el subsuelo, el mar territorial, la zona contigua, la plataforma continental, la zona económica exclusiva, el espacio aéreo, el segmento de la órbita geostacionaria, el espectro electromagnético y el espacio donde actúa el Estado colombiano.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	15
1. TITULO DEL PLAN DE TRABAJO	16
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
3.FORMULACION DEL PROBLEMA.....	19
3.1 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA.....	19
4.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	20
4.1 OBJETIVO GENERAL	20
4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	20
5. JUSTIFICACION	21
6. MARCO DE REFERENCIA.....	22
6.1 MARCO CONCEPTUAL	22
6.2 MARCO LEGAL	25
6.3 MARCO TEMPORAL.....	28
6.4 MARCO ESPACIAL	28
7. ASPECTOS METODOLOGICOS	29
7.1 TIPO DE ESTUDIO.....	29
7.1.1 Estudio exploratorio	29
7.1.2 Estudio Descriptivo	29
7.2 METODO DE INVESTIGACION	29
7.2.1 Método Inductivo.....	29
7.2.2 Método Analítico	29
6. MARCO DE REFERENCIA.....	22
6.1 MARCO CONCEPTUAL	22
6.2 MARCO LEGAL	25
6.3 MARCO TEMPORAL.....	28
7. ASPECTOS METODOLOGICOS	29

7.1 TIPO DE ESTUDIO.....	29
7.1.1 Estudio Exploratorio.....	29
7.1.2 Estudio Descriptivo	29
7.2 METODO DE INVESTIGACION	29
7.2.1 Método Inductivo.....	29
7.2.2 Método Analítico	29
7.2.3 Método de Observación	30
7.3 FUENTES Y TECNICAS PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION	30
7.3.1 Fuentes Secundarias	30
7.3.2 Fuentes Primarias.....	30
7.4 TECNICAS PARA EL ANALISIS DE LA INFORMACION	30
8. DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO.....	31
8.1 ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL DE LA MODALIDAD DE IMPORTACIÓN VIAJEROS EN LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA DIAN-IPIALES.....	30
8.2 COMPROBAR SI LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS ESTÁN RECIBIENDO CONFORMIDAD CON LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO	45
8.3 PERFIL DEL VIAJERO QUE INGRESA AL TERRITORIO ADUANERO NACIONAL POR LA ADMINISTRACIÓN DE IPIALES.....	48
8.4 CURSOS DE ACCIÓN QUE SE DEBEN COMPLEMENTAR EN LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES 2006-2010.....	54
9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	57
10. PRESUPUESTO.....	59
11. CONCLUSIONES	63
12. RECOMENDACIONES.....	64
BIBLIOGRAFIA.....	65
NETGRAFIA	66
ANEXOS.....	67

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta al Usuario de la Modalidad de Importación Viajeros	68
Anexo B. Entrevista a Funcionario de La DIAN	70
Anexo C. Mapa Estratégico 2006-2010	71
Anexo D. Importación Temporal para vehículo de Turista	72
Anexo E. Formato 530 (Formulario de viajero)	73

LISTA DE CUADROS

Cuadro 1. Descripción de variables	33
Cuadro 2. Plano de variables de influencia y dependencia	36
Cuadro 3. Cuadro de influencias y dependencias directas	37
Cuadro 4. Matriz DOFA	38
Cuadro 5. Matriz de Factores Internos MEFI	40
Cuadro 6. Matriz de Factores Externos MEFE	41
Cuadro 7. Diagrama de Barras para Nacionalidad según Conformidad	46
Cuadro 8. Diagrama de sectores de Conformidad	47
Cuadro 9. Diagrama de Barras para Nacionalidad Según Genero	49
Cuadro 10. Diagrama de Barras nacionalidad según compras	49
Cuadro 11. Diagrama de Barras para Valor en Dólares Según Compras	51
Cuadro 12. Diagrama de Barras para compras Según Motivo por el cual Viaja	51
Cuadro 13. Diagrama de Barras Motivo por el cual Viaja (Valor en Dólares)	52
Cuadro 14. Plan de Acción	55
Cuadro 15. Actividades programadas para la elaboración del análisis diagnóstico de la modalidad de importación viajeros en la DIAN de Ipiales	57
Cuadro 16. Costos Directos de la investigación	59
Cuadro 17. Costos Indirectos de la investigación	60
Cuadro 18. Categorización Encuesta	61
Cuadro 19. Categorización Entrevista	62

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Matriz de Influencias Directas	32
Tabla 2. Porcentaje de Relleno	32
Tabla 3. Suma de la Matriz de Influencias Directas	34
Tabla 4. Suma de Matriz de Influencias Indirectas	34
Tabla 5. Variables Calve	35
Tabla 6. Frecuencia para Nacionalidad por genero	48
Tabla 7. Frecuencia Nacionalidad Según compras	50
Tabla 8. Frecuencia para Valor en Dólares según Compras	50
Tabla 9. Frecuencia para Compras por motivo por el cual Viaja	52
Tabla 10. Frecuencias para Motivo por el cual Viaja por Valor en Dólares	53

INTRODUCCION

A lo largo del tiempo se ha tenido en cuenta a La DIAN, como una entidad de carácter técnico y especializado, se caracteriza por tener personería jurídica, autonomía administrativa, presupuesto y patrimonio propio y se caracteriza por ser la más importante y estratégica entidad del Estado colombiano, La DIAN se encuentra apoyada por otras instituciones estatales que centran sus esfuerzos por alcanzar las metas establecidas en la Misión Y Visión de la entidad y Actualmente con la planeación estratégica 2006-2010.

Por tal razón el presente trabajo se ha encaminado con la finalidad de contribuir para futuras investigaciones y al plan estratégico y calidad implementada dentro de La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales. Por ello es importante destacar el proceso de la modalidad de importación viajeros en el GIT en el Grupo Interno de Trabajo Control Carga y Tránsitos, en el puesto de control aduanero DIAN Rumichaca; ya que este requiere de cuidado y sensatez por parte de quienes laboran para la Institución, de igual manera para los usuarios quienes deben tener en cuenta que el desconocimiento de la norma no los exonera de sanciones, así mismo es importante mencionar que para el desarrollo de este trabajo se tendrá en cuenta la información que aporten las entidades reguladoras de los procesos inherentes al comercio, tráfico de vehículos y tránsito de personas y que para la zona fronteriza en el análisis propuesto es “la autoridad Aduanera Ecuatoriana (CAE) que regula este proceso a través del artículo 27 a la Ley orgánica de Aduanas Decreto presidencial 1561 del 30 de Enero de 2009¹” y la Colombiana “(DIAN) regulada por el decreto 2685 de 1999 Artículo 205 hasta el Artículo 226.²”

Este trabajo presentado como requisito de pasantía se llevara a cabo dando cumplimiento a cuatro objetivos propuestos en este análisis: Analizar la situación actual del proceso de la modalidad de importación viajeros en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, comprobar si el usuario interno y externo están recibiendo conformidad con las dimensiones de calidad del servicio, determinar cuál es el perfil del viajero que ingresa al territorio aduanero Nacional por la administración de Ipiales, determinar los cursos de acción que se deben complementar en el plan Estratégico.

-
1. ¹ CORPORACION ADUANERA ECUATORIANA. Para viajeros. Disponible en: www.aduana.gov.ec. consultado el 10 de Noviembre de 2009.
 2. ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO, Estatuto Aduanero Colombiano, Decreto 2685 de 1999 Sección X, parte 3, capítulo 6/ pag.8238/guía 8703 a 9343.

1. TITULO DEL PLAN DE TRABAJO:

Análisis del Procedimiento De La Modalidad de Importación De Viajeros En La Dirección Seccional De Impuestos Y Aduanas De Ipiales de conformidad con el plan estratégico 2006-2010.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad el procedimiento de la modalidad de viajeros en la Dirección seccional de Impuestos Y Aduanas De Ipiales en la División de la gestión de la operación aduanera, para el periodo B de 2009 presenta deficiencias en la atención al usuario al realizar la importación temporal de los vehículos de los turistas, ya que el sistema que se maneja es un programa provisional que no está vinculado con el sistema informático o Modelo Único de Ingresos, Servicios y control Automatizado (MUISCA), este procedimiento es realizado a través de un programa de Access, así mismo el registro de los vehículos y la información de los turistas se lleva en libros de entrada y salida de Vehículos al territorio aduanero Nacional, lo que dificulta el manejo de la información, volviéndola vulnerable a la pérdida. En cuanto a la presentación del equipaje de los viajeros el control se lleva a cabo a través de un mecanismo aleatorio que se realiza con mayor detenimiento a los turistas extranjeros pero no se cuenta con un equipo especializado que agilice el proceso y permita un control adecuado de las mercancías que no hacen parte del equipaje del viajero y de igual manera el control de ingreso de divisas cuando superen el monto establecido por la norma (Dec.2685 de 1999).

El control de divisas también se realiza aleatoriamente lo cual no permite que se cumpla la meta que ha establecido la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales (1.000.000 de pesos mensuales)¹, se dificulta su cumplimiento por que el funcionario asignado debe hacer una revisión exhaustiva del equipaje generando incomodidad al viajero y en caso de encontrarse un monto en divisas que supere los 2.500 USD² se procede, lo cual explica el no cumplimiento de la meta, pues el turista no es lo suficientemente honesto para realizar la declaración de las divisas en caso de superar dicho monto.

Así mismo, las instalaciones con que cuenta la Dirección Seccional de Ipiales en el Puente Internacional de Rumichaca para atender a los turistas no son acordes al plan estratégico; se debería contar con un módulo u oficina especializada para este tipo de procedimientos. Además, los turistas desconocen la información necesaria para poder realizar su trámite correspondiente al ingresar su vehículo a Territorio aduanero Nacional y el ingreso de divisas. La poca información con la que se cuenta está ubicada en el área de carga y tránsitos; lo que genera confusión para los turistas.

Por otra parte el control a los menajes en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales se lleva a cabo teniendo en cuenta requisitos documentales de acuerdo a lo establecido por la norma y se procede hacer la revisión del menaje en presencia del propietario, la falencia principal de este procedimiento es que usualmente el usuario no tienen la información necesaria

para llevar a cabo de manera adecuada el trámite ante la DIAN.

Planteada la situación anterior el procedimiento de la modalidad de viajeros en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas nacionales de IPIALES, dentro de la división de la gestión de la Operación Aduanera, puede verse afectado en el cumplimiento de metas de gestión que hacen parte del plan operativo y el individual que se encuentran enmarcados dentro de la planeación estratégica de la entidad, cuyo *“objetivo estratégico principal es contribuir con la competitividad del país”*³.

Se hace necesario con esta situación buscar mecanismos, que agilicen los trámites para realizar la importación temporal de los vehículos de los turistas, así como también dar a conocer la información necesaria para el ingreso de divisas al Territorio Aduanero Nacional entre otros aspectos contemplados en la norma aduanera (decreto 2685 de 1999), respecto de esta modalidad de importación.

² 1. DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES. División de la Gestión de la Operación Aduanera – Viajeros.

2. DIRECCION SECCIONAL. División de la gestión de la Operación aduanera y el Decreto 2685/1999.

3. DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES, sobre la DIAN/ Implementación calidad y control. Disponible en: www.dian.gov.co. Consultado el 12 de Noviembre de 2009.

3. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo optimizar el procedimiento de la modalidad de importación de los viajeros en la dirección seccional de impuestos y aduanas nacionales de Ipiales de conformidad con el plan estratégico 2006- 2010?

3.1 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ¿Cuál es la situación actual del proceso de la modalidad de importación viajeros en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales?
- ¿Los usuarios interno y externo se sienten conformes con las dimensiones de calidad del servicio?
- ¿Cuál es el perfil del viajero que ingresa al territorio aduanero Nacional?
- ¿Cuáles son los cursos de acción que se deben complementar en el plan estratégico 2006-2010?

4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar el análisis del procedimiento de la modalidad de importación de los viajeros en la dirección seccional de impuestos y aduanas nacionales de Ipiales de conformidad con el plan estratégico 2006-2010.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.2.1 Analizar la situación actual del proceso de la modalidad de importación viajeros en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales

4.2.2 Comprobar si los usuarios interno y externo están conformes con las dimensiones de calidad del servicio.

4.2.3 Determinar Cual es el perfil del viajero que ingresa al territorio aduanero Nacional por la administración de Ipiales.

4.2.4 Determinar los cursos de acción que se deben implementar en el plan estratégico 2006-2010.

5. JUSTIFICACIÓN

El análisis de la modalidad de importación viajeros propuesto, que se realiza como trabajo de pasantía en la Dirección Seccional de impuestos y Aduanas de Ipiales y de conformidad con el Plan Estratégico 2006-2010 y más específicamente en el GIT Grupo Interno de Trabajo control carga y tránsitos en el puesto de control Aduanero –Rumichaca, tiene como objetivo principal plantear algunas recomendaciones mediante la aplicación de teorías que están enmarcadas dentro del comercio internacional y el Mercadeo y que durante del transcurso de la formación profesional se adquirió con la finalidad de encontrar explicaciones a situaciones internas tales como: deficiencias en la atención al usuario, problemas en cuanto a la información que se debe suministrar al usuario, debilidades en el registro de información importante para la entidad, competitividad (carencia de equipos especializados, teniendo en cuenta que en los puertos secos la norma no lo establece como un requisito, pero es importante su implementación para dar cumplimiento al plan estratégico), lo anterior permitirá contrastar la teoría que se plantea en este análisis con la realidad que vive la entidad para de esta manera contribuir a la planeación estratégica 2006-2009 y los procesos de calidad que se vienen implementando en la DIAN.

Para el cumplimiento de los objetivos establecidos en el análisis diagnóstico propuesto para la modalidad de importación viajeros en la Dirección Seccional de Impuestos Y Aduanas de Ipiales, se acude al empleo de técnicas de investigación tales como: encuestas a los usuarios del servicio, entrevistas de profundidad a funcionarios vinculados con esta entidad, y para su posterior análisis se utilizara el software Statgraphics, herramienta estadística que permite gestionar y analizar los diferentes valores estadísticos.

Por otra parte; los objetivos planteados y los resultados obtenidos a través de la recolección de información permitirán encontrar soluciones concretas al análisis del procedimiento de la modalidad de importación de los viajeros en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales de conformidad con la planeación estratégica 2006-2010, que involucra la parte de Comercio Internacional y el Mercadeo, así mismo, aportará de manera reciproca a las partes directamente implicadas en este análisis que durante un periodo de seis meses permitieron adquirir experiencia, a la Institución y al egresado. A la Institución sirviendo de aporte a investigaciones que se llevan a cabo dentro de la misma, y al egresado ayudándole de manera directa a visualizar y contrastar la teoría y la práctica, que le ayudaran a formarse como un profesional integral desempeñando actividades de vital importancia dentro de la sociedad y en el medio relacionado con el Comercio internacional y el Mercadeo.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 MARCO CONCEPTUAL:

➤ **Importación**

Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, al resto del territorio aduanero nacional en los términos previstos en este Decreto. Procedimiento que se lleva a cabo en el puente internacional de Rumichaca a través de una importación en el caso de viajeros puede ser una importación temporal, con franquicia y una importación ordinaria si se hace necesario cambiar de modalidad.

➤ **Declarante**

Es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites inherentes a su despacho para este caso el viajero es quien interactúa y hace parte de la declaración de mercancías que se introducen al territorio Aduanero Nacional).

➤ **Declaración de mercancías**

Es el acto efectuado en la forma prevista por la legislación aduanera, mediante el cual el declarante indica el régimen aduanero que ha de aplicarse a las mercancías y consigna los elementos e informaciones exigidos por las normas pertinentes.

➤ **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, por presentarse alguna de las causales previstas en el artículo 502. De este Decreto.

➤ **Menaje**

Es el conjunto de muebles, aparatos y demás accesorios de utilización normal en una vivienda.

➤ **Efectos personales**

Son todos los artículos nuevos o usados que un viajero pueda razonablemente necesitar para su uso personal en el transcurso del viaje, teniendo en cuenta las circunstancias del mismo, que se encuentren en sus equipajes acompañados o los lleven sobre sí mismos o en su equipaje de mano, con exclusión de cualquier mercancía que constituya expedición comercial.

➤ **Equipaje**

Son todos aquellos efectos personales y demás artículos contenidos en maletas, maletines, tulas, baúles, cajas o similares, que usualmente lleva el viajero en un medio de transporte.

➤ **Equipaje Acompañado**

Es el equipaje que lleva consigo el viajero al momento de su entrada o salida del país.

➤ **Equipaje no Acompañado**

Es el equipaje que llega o sale del país con anterioridad o posterioridad a la llegada o salida del viajero, a cuyo nombre debe estar consignado en el correspondiente documento de transporte.

➤ **Gravámenes Arancelarios**

Son los derechos contemplados en el Arancel de Aduanas, en este caso el declarante o viajero debe hacerlo cuando las mercancías que ingresan al extranjero superan el monto admitido como equipaje de viajero y deben cambiar de modalidad de importación a importación ordinaria.

➤ **Inspección Aduanera**

Es la actuación realizada por la autoridad aduanera competente, con el fin de determinar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor, clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero y tratamiento tributario aplicable a una mercancía. Esta inspección cuando implica el reconocimiento de mercancías, será física y cuando se realiza únicamente con base en la información contenida en la Declaración y en los documentos que la acompañan, será documental. Para el caso estudiado se realiza para determinar que artículos pueden ser portados por el viajero y la cantidad de divisas que pueden ingresar al país.

➤ **Residente en el exterior**

Es la persona que habita en el exterior por lo menos veinticuatro (24) meses continuos o discontinuos, durante los tres (3) años inmediatamente anteriores a su llegada al país, para fijar en él su residencia. Este aspecto se tiene en cuenta en la dirección seccional de impuestos y Aduanas de Ipiales para el proceso de devolución de IVA, importación temporal de vehículos, tarjetas de paso por aduana.

➤ **Territorio Aduanero Nacional**

Definición modificada por el artículo 1 del Decreto 1198 de 2000. El nuevo texto es el siguiente: Demarcación dentro de la cual se aplica la legislación aduanera; cubre todo el territorio nacional, incluyendo el subsuelo, el mar territorial, la zona contigua, la plataforma continental, la zona económica exclusiva, el espacio aéreo,

el segmento de la órbita geoestacionaria, el espectro electromagnético y el espacio donde actúa el Estado colombiano, de conformidad con el derecho internacional o con las leyes colombianas a falta de normas internacionales.

➤ **Viajeros:**

Son personas residentes en el país que salen temporalmente al exterior y regresan al territorio aduanero nacional, así como personas no residentes que llegan al país para una permanencia temporal o definitiva. El concepto de turista queda comprendido en esta definición.

➤ **Viajeros en Tránsito:**

Son personas que llegan del exterior y permanecen en el país a la espera de continuar su viaje hacia el extranjero, de conformidad con las normas de inmigración que rigen en el país.

6.2 MARCO LEGAL

- **Plan Estratégico 2006-2010¹**

“El plan estratégico es la herramienta gerencia que establece los fines y medios que orientan el desempeño de la entidad para responder a las expectativas y necesidades en cumplimiento de su misión y alcanzar su visión:

Para el periodo 2006-2010 la DIAN se ha propuesto:

- Alcanzar excelencia en las operaciones.
- Re direccionamiento de la entidad hacia el servicio.
- Consolidarse como entidad con autonomía y legitimidad y presupuesto.
- Contribuir a la competitividad del país”.

- **Normas de Obligatorio Cumplimiento**

Decreto 2685 de 1999²

Por ser esta la norma por la cual se modifica la legislación aduanera y una norma de obligatorio cumplimiento, en la que se contempla las funciones los derechos y deberes de los usuarios de la entidad, se tendrá en cuenta ya que la modalidad de importación de “viajeros” se encuentra descrita en:

Título v: Régimen de Importación.

Capítulo VI: Otras Modalidades de Importación.

Sección X: Viajeros.

De este decreto. La modalidad de Viajeros en este Decreto se encuentra comprendida desde el Artículo: 205 hasta el Artículo 226.

Normas de Competencia³

Decreto 4048 de 2008

Estas Normas de competencia están comprendidas en la resolución 7,9, de Noviembre de 2008 de este decreto expedidas por el Director general de impuestos y Aduanas Nacionales.

³ 1. DIAZ SAAVEDRA Néstor, La DIAN rinde culto a la calidad Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos Y Aduanas Nacionales Bogotá. 2009 Pág. 115- 119

2. MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO Decreto 2685/1999 Estatuto Aduanero Colombiano.

3. OFICINA DE LA DIVISIÓN DE LA GESTIÓN JURÍDICA: Decreto 4048 de 2008 que comprende las resoluciones 007 y 009 del 4 de Noviembre de 2008 Emitidas por el Director General de Aduanas.

4, 5,6 www.dian.gov.co/ Normatividad/técnica/Doctrina/Técnica Aduanera. Consultado el 12 Noviembre de 2009.

7. OFICINA DE LA DIVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA: Decreto4515 del 20 de Noviembre de 2009 emitido por el Presidente de la república y el Min. De Hacienda y Crédito público.

Resolución 0007 del 4 de Noviembre 2008

Con esta resolución se determina la competencia funcional y territorial de las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial de la DIAN.

Para el régimen de importación "viajeros" implica:

Artículo 1. La competencia funcional: en materia aduanera el control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación de bienes y servicios.

Artículo 2. Competencia en materia de control cambiario: Corresponde a la Dirección Seccional de Aduanas o a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas el control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones y las demás que no sean competencia de otra entidad.

Artículo 6º.- Competencia territorial de las Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas en materia aduanera y cambiaria.

9.- La competencia de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales comprende el Departamento de Nariño, igualmente tendrá competencia en el mar territorial desde la desembocadura del río Mataje en la bahía Ancón de Sardinias en el Océano Pacífico límite con la República de Ecuador, hacia el Norte, hasta Punta Guapi en la bahía del mismo nombre, límite de los Departamentos de Nariño y Cauca.

Resolución 0009 del 4 de Noviembre de 2008

Esta resolución distribuye funciones a cada una de las divisiones de la entidad y se tiene en cuenta para este análisis debido a que la modalidad de viajeros se incluye dentro de las siguientes divisiones para actuar frente a esta modalidad.

Artículo 6º.- División de Gestión de Control Cambiario.

Autorizar a los residentes en el País para la compra y venta de manera profesional de divisas en efectivo y cheques de viajero. Siendo esta una de las mas importantes para la modalidad.

Artículo 11º.- División de Gestión de la Operación Aduanera.

Son funciones de la División de Gestión de la Operación Aduanera, de acuerdo con la naturaleza de la Dirección Seccional además de las dispuestas en el artículo 15 de la presente Resolución y para el caso de este análisis, las siguientes:

-Efectuar control en el ingreso y salida de viajeros, de acuerdo con lo establecido en la normatividad aduanera.

-Recepcionar conforme a las normas que regulan el trámite, las solicitudes de devolución de IVA a los turistas extranjeros.

- **Resolución 08423 del 18 de Julio de 2007** ⁴. **ARTÍCULO 1.** Prescribir como formulario oficial para la “Declaración de Equipaje y Títulos Representativos de Dinero – **Viajeros**”, el formulario Modelo N° 530, diseño que forma parte de la presente resolución cuyo número preimpreso inicia con “2007”, el cual empezara a regir a partir del 21 de julio de 2007 y será de distribución gratuita.

- **Resolución 4240 de 2000** ⁵. En desarrollo del método del último Recurso, incorpora procedimientos razonables denominados casos especiales de valoración, dentro ellos, en el **artículo 211** el caso de mercancías importadas sin fines comerciales, el cual establece: *" Para la valoración de mercancías importadas sin fines comerciales, como equipajes, menajes, préstamos o comodatos, entre otros, el valor en aduana estará constituido por el precio de factura, cuando exista, descontados los impuestos del país de exportación que se encuentren incluidos en la misma, siempre que se distingan del precio de la mercancía, adicionando los gastos de transporte y de seguro que correspondan"*.

- **Ley 0300 del 26 de julio de 1996** ⁶

Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Y se debe tener en cuenta en la modalidad de viajeros, debido a que la gran mayoría son extranjeros. Y en la cual se establecen los derechos y deberes que tienen como usuarios y otras disposiciones.

- **Resolución Externa 008 de 2000**

Por la cual se compendia el régimen de cambios Internacionales que para el régimen de viajeros se tendrá en cuenta los siguientes artículos:

Título Preliminar -Artículo 1, 2,4, 5 de esta resolución.

Título II -Capítulo II: Importación de Bienes.

- **Decreto 4515 del 20 de Noviembre de 2009** ⁷

Por las cuales se modifica el decreto 3444 de 2009 y que otorga el derecho a la devolución de IVA a los viajero.

6.2 MARCO TEMPORAL

El presente plan de trabajo presentado como requisito de Pasantía se desarrollará en el periodo comprendido entre el 21 de Septiembre hasta el 21 de Febrero de 2010.

6.3 MARCO ESPACIAL

El plan de trabajo de la modalidad de importación “Viajeros” en la dirección seccional de impuestos y Aduanas De Ipiales de conformidad con el plan Estratégico 2006-2010, se desarrollará en el contexto Internacional que comprende la Frontera Colombo Ecuatoriana donde a diario se realizan trámites beneficiando al usuario tanto nacional como extranjero

7. ASPECTOS METODOLÓGICOS

7.1 TIPO DE ESTUDIO

Teniendo en cuenta que se hará un análisis diagnóstico para la modalidad de importación viajeros en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales y de conformidad con el Plan estratégico 2006-2010 se ha tomado como tipos de estudio los siguientes:

7.1.1 Estudio exploratorio. Por ser este tipo de estudio un punto de partida para posteriores investigaciones sobre un tema determinado, se pretende con el análisis diagnóstico servir de base a la Dirección seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales, para contribuir a una investigación más profunda acerca de la modalidad de importación de viajeros. Para dar cumplimiento a ello se tendrá en cuenta la situación actual de la entidad, trabajos realizados por otros investigadores, la información interna y externa sobre el tema a analizar.

7.1.2 Estudio Descriptivo. Con este tipo de estudio se delimitará los hechos del problema del análisis diagnóstico para el caso de la modalidad de importación "viajeros" en la DIAN de Ipiales, con este tipo de estudio será posible determinar características de 30 potenciales unidades muestrales, formas de conducta, comportamientos concretos y descubrir y comprobar la asociación entre variables que estén enmarcadas dentro de los objetivos planteados en el presente análisis diagnóstico, para tal finalidad se acudirá a la recolección de Información a través de la observación, entrevistas de profundidad a los funcionarios de la entidad que desarrollan actividades dentro de esta modalidad, y encuestas a los usuarios (Viajeros).

7.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

7.2.1 Método Inductivo. Este método de investigación permitirá a través de la observación de situaciones particulares en el desarrollo del proceso de la modalidad de viajeros en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales y a través de los objetivos propuestos, llegar a conclusiones que permitan proponer soluciones al problema planteado.

7.2.2 Método Analítico. Por medio de este método de investigación el problema planteado: ¿Cómo optimizar el procedimiento de la modalidad de importación de los viajeros en la dirección seccional de impuestos y aduanas nacionales de Ipiales? Tendrá una solución partiendo del conocimiento de la realidad a través de todas las variables que giran en torno al problema y que generaran explicaciones a partir de su estudio.

7.2.3 Método de Observación. A través de este método de investigación se busca lograr los resultados de los objetivos planteados, ya que es una forma de recolectar información de tal y como se presentan los hechos en este proceso a analizar.

7.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de este análisis diagnóstico en la modalidad de Importación de “Viajeros” se tendrá en cuenta fuentes de información que permitan obtener la información necesaria para el desarrollo del problema planteado.

7.3.1 Fuentes secundarias. Se acudirán a textos, Documentos de la entidad, investigaciones propuestas, entre otros.

7.3.2 Fuentes Primarias. La información se obtendrá a través de Encuestas a los usuarios y entrevistas a profundidad a treinta (30) usuarios del universo de investigación como una prueba piloto.

7.4 TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis y procesamiento de la información suministrada por las fuentes en el presente análisis diagnóstico se realizará a través del software statgraphics. Con el ánimo de definir los elementos que contribuirán al desarrollo y cumplimiento de los objetivos propuestos.

8. DESARROLLO DEL PLAN DE TRABAJO

8.1 ANÁLISIS SITUACIÓN ACTUAL DE LA MODALIDAD DE IMPORTACIÓN VIAJEROS EN LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA DIAN-IPIALES

La Normatividad Colombiana es el Decreto 2685 de 1999, que comprende los artículos 205 a 226 y que define al tema de análisis como: *“una modalidad aplicable a las mercancías que no constituyan expedición comercial y sean introducidas por los viajeros, en los términos previstos en el presente Decreto. Para tales efectos, no se consideran expediciones comerciales aquellas mercancías que se introduzcan de manera ocasional y consistan exclusivamente en bienes reservados al uso personal o familiar, o bienes que estén destinados a ser ofrecidos como regalo, sin que por su naturaleza o su cantidad reflejen intención alguna de carácter comercial”*. Y que para el caso, de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales se estableció durante un periodo de seis (06) meses, que la modalidad se la maneja en cierta forma, cumpliendo la normatividad en cuanto a la definición antes mencionada, pero los funcionarios deben cumplir con esta en la parte operativa de este proceso con ciertas dificultades para determinar mejor la situación actual de esta modalidad se realizó un análisis estructural a través del software Micmac el cual a partir de una lista de variables estructurales y una matriz que representa las influencias directas entre las variables, permitirá extraer e identificar las variables claves del problema estudiado.

Para este análisis se realizó una lista de diez (10) variables consideradas como las de mayor importancia y se las calificó teniendo en cuenta la influencia de una sobre la otra para el tema de análisis se tomaron las siguientes variables.

- Importación temporal de vehículos del turista
- Control a los viajeros
- MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado)
- Equipaje
- Títulos representativos Divisas
- Plan Estratégico 2006-2010
- Información
- Menajes
- Formulario 530
- .- Instalaciones

Tabla 1. Matriz De Influencias Directas Para El Análisis De La Modalidad De Importación Viajeros De La Dirección Seccional De Impuestos Y Aduanas De Ipiales Y De Conformidad Con El Plan Estratégico 2006-2010

	1 : IT	2 : CIV	3 : MUISCA	4 : EV	5 : TRD	6 : PE	7 : INF	8 : MDV	9 : FOR	10 : ID
1 : IT	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
2 : CIV	2	0	0	3	3	0	0	3	0	0
3 : MUISCA	3	2	0	2	2	2	0	0	0	0
4 : EV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 : TRD	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
6 : PE	2	2	2	0	0	0	2	0	3	0
7 : INF	2	2	3	2	2	0	0	2	3	0
8 : MDV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9 : FOR	0	2	0	2	2	0	2	0	0	0
10 : ID	2	3	2	0	0	2	0	0	0	0

© LPSOR-EPTA-MICMAC

Tabla 2. Porcentaje de Relleno

Indicador	Valor
Tamaño de la matriz	10
Número de interacciones	2
Número de ceros	69
Número de unos	0
Número de doses	22
Número de treses	9
Número de cuatros	0
Total	31
Tanto por ciento de relleno	31%

Las influencias se puntúan de 0 a 3, con la posibilidad de señalar las influencias potenciales :

0 : Sin influencia

1 : Débil

2 : Media

3 : Fuerte

P : Potencial

A sí mismo el micmac genera una descripción de la variables que se tienen en cuenta como punto principal para el análisis de la modalidad de importación viajeros en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales y de conformidad con el plan Estratégico 2006-2010.

Cuadro 1. Descripción de variables

N°	Título largo	Título corto	Descripción	Tema
1	Importación Temporal	IT	La importación Temporal la realizan todos los turistas que ingresan al territorio aduanero nacional dependiendo su nacionalidad	Gubernamental
2	Control Ingreso Viajeros	CIV	La DIAN a través del decreto 2685 de 1999 en el título X contempla la modalidad de importación viajeros donde se establecen sus derechos y deberes como usuarios	Gubernamental
3	Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado	MUISCA	Es el sistema de gestión que maneja la DIAN para los procedimientos de: Importación, Exportación y Tránsitos aduaneros	Gubernamental
4	Equipaje del Viajero	EV	Son los efectos personales y demás artículos contenidos en maletas o similares que no generen unidades comerciales	Gubernamental
5	Títulos Representativos de Divisas	TRD	Los viajeros que ingresan al territorio aduanero nacional deben declarar sus títulos o divisas cuando el monto supere los 10.000 USD	Gubernamental
6	Plan Estratégico 2006 – 2010	PE	El plan estratégico propuesto para la DIAN se establece dentro de un plan de desarrollo nacional enmarcado dentro del ministerio de hacienda y crédito público	Gubernamental
7	Información	INF	Los usuarios de la modalidad de importación viajeros no obtienen la información clara y precisa por parte de las entidades encargadas de suministrar esta información, debido a que no existe integración DIAN, Consulados y Empresas de Turismo	Gubernamental
8	Menajes del Viajero	MDV	Es el conjunto de muebles, aparatos y demás accesorios de utilización normal en una vivienda sin que genere unidades comerciales	Gubernamental
9	Formulario 530	FOR	Es un formulario prescrito por la entidad donde el viajero diligencia sus datos personales y los artículos que porta en su equipaje y el monto de divisas que lleva	Gubernamental
10	Instalaciones DIAN	ID	La entidad no cuenta con las instalaciones adecuadas para prestar el servicio a los viajeros, el cual permita llevar un control a las personas que ingresan al territorio aduanero nacional y diligencien todos los documentos requeridos	Gubernamental

Para el análisis estructural se debe determinar las variables clave del objeto de estudio teniendo en cuenta: en primer lugar una clasificación directa (de, mediante simples sumas de valores de motricidad/influencia y de dependencia para cada una de las variables).

Tabla 3. Suma de Matriz de Influencias Directas

N°	Variable	Total líneas	de	Total columnas	de
1	Importación Temporal	3		11	
2	Control Ingreso Viajeros	11		16	
3	Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado	11		7	
4	Equipaje del Viajero	0		9	
5	Títulos Representativos de Divisas	2		9	
6	Plan Estratégico 2006 – 2010	11		4	
7	Información	16		4	
8	Menajes del Viajero	0		5	
9	Formulario 530	8		6	
10	Instalaciones DIAN	9		0	
	Totales	71		71	

Tabla 4. Suma de Matriz de Influencias Indirectas

N°	Variable	Total líneas	de	Total columnas	de
1	Importación Temporal	36		314	
2	Control Ingreso Viajeros	132		527	
3	Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado	379		88	
4	Equipaje del Viajero	0		407	
5	Títulos Representativos de Divisas	24		407	
6	Plan Estratégico 2006 – 2010	556		40	
7	Información	479		76	
8	Menajes del Viajero	0		319	
9	Formulario 530	246		102	
10	Instalaciones DIAN	428		0	
	Totales	71		71	



El método MICMAC ha sido creado por Michel Godet y desarrollado dentro en el LIPSOR - Cf M.Godet, Manuel de prospective stratégique, Tome 2 Editions Dunod 2001 - Cf M.Godet, Creating Futures Scenario Planning as a strategic Management Tool, Editions Economic

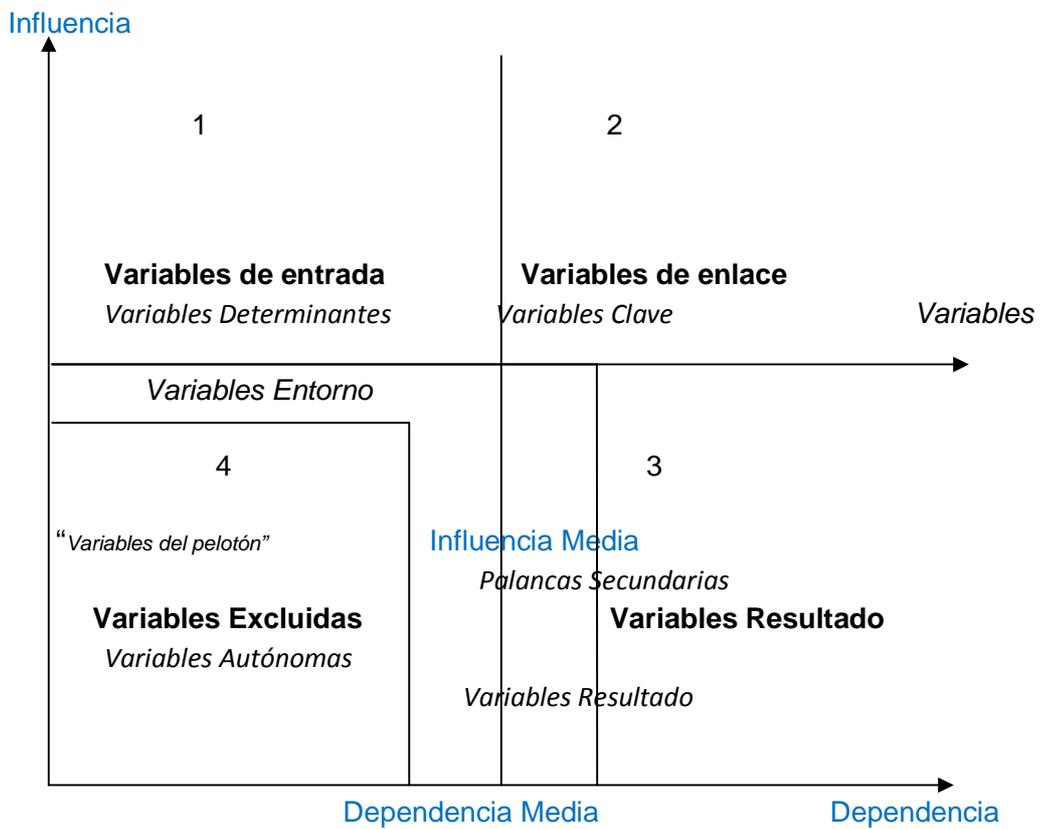
Tabla 5. Variables Clave

N°	Variable	Total de líneas	Total de columnas	PROMEDIO	N°	Variable	Total de líneas	Total de columnas	PROMEDIO
1	Control Ingreso Viajeros	11	16	13,5	2	Control Ingreso Viajeros	132	527	329,5
2	Información	16	4	10	7	Información	479	76	277,5
3	Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado	11	7	9	3	Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado	379	88	233,5
4	Plan Estratégico 2006 - 2010	11	4	7,5	6	Plan Estratégico 2006 - 2010	556	40	298
5	Importación Temporal	3	11	7	1	Importación Temporal	36	314	175
6	Formulario 530	8	6	7	9	Formulario 530	246	102	174
7	Títulos Representativos de Divisas	2	9	5,5	5	Títulos Representativos de Divisas	24	407	215,5
8	Equipaje del Viajero	0	9	4,5	4	Equipaje del Viajero	0	407	203,5
9	Instalaciones DIAN	9	0	4,5	10	Instalaciones DIAN	428	0	214
10	Menajes del Viajero	0	5	2,5	8	Menajes del Viajero	0	319	159,5
	Totales	71	71			Totales	71	71	

A través de la sumatoria y sacando los promedios correspondientes se encontró que las variables de mayor importancia para el análisis de la modalidad de importación Viajeros son: el Control de ingreso a viajeros, el MUISCA (Modelo Único de Ingresos y Control Automatizado), Plan estratégico 2006-2010, importación temporal del vehículo del Turista, y el Formulario 530.

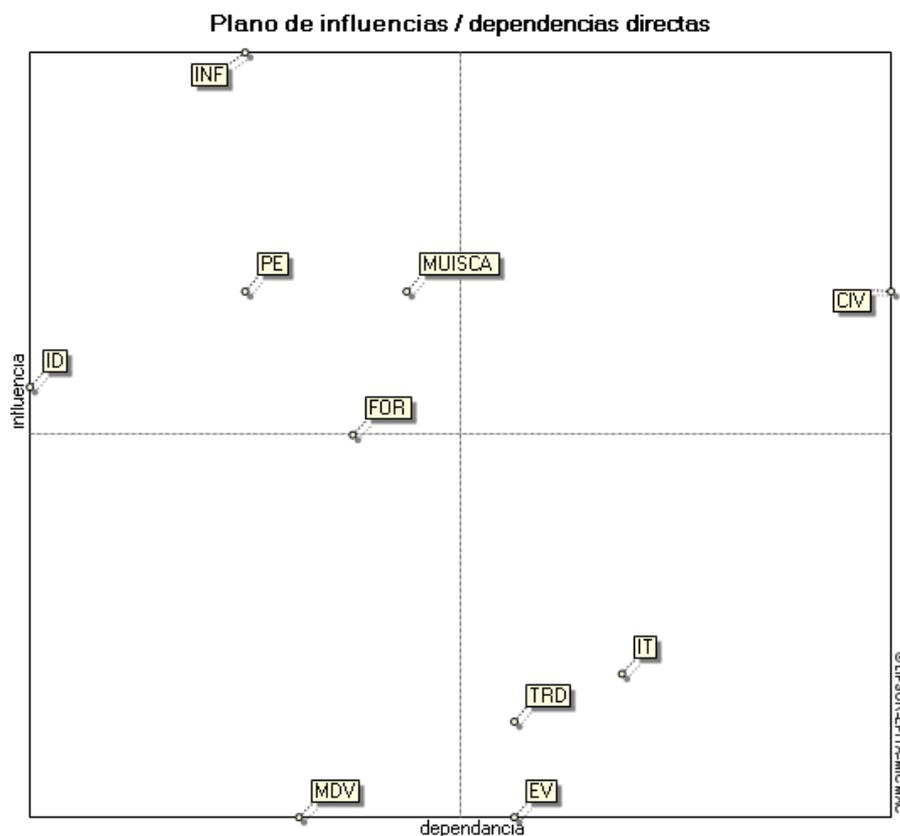
Así mismo con el micmac se determinara a través de un plano que grado de influencia tiene una variable sobre la otra y en que lado del plano se ubican el plano se muestra a continuación.

Cuadro 2. Plano de Variables de Influencia y Dependencia.



Para el análisis de la Modalidad de importación viajeros en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales y de conformidad con el Plan Estratégico 2006-2010 se obtuvo el siguiente plano.

Cuadro 3. Cuadro de influencias y Dependencias Directas.



Se puede analizar que las variables que se encuentran ubicadas en el plano son de gran influencia en el proyecto y se clasifican como variables de entrada, es decir que determinan el funcionamiento de la modalidad de importación viajeros o las que requieren de una mayor atención en el plano son las siguientes:

-El Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado, que también se clasifica como variable reguladora es decir que facilita el cumplimiento de la variable clave en este caso el Control de Ingreso de Viajeros al Territorio Aduanero Nacional (TAN).

-Plan Estratégico 2006-2010, se clasifica también como reguladora y para el caso de estudio si lo es, pues este plan busca que los procesos se lleven a cabo de manera eficaz y eficiente y en la Misión de la entidad uno de los objetivos es alcanzar un control máximo en todas las operaciones aduaneras.

-Formulario 530 es de carácter regulador y permite que el ingreso de viajeros se realice de una manera controlada y que permita establecer que llevan en su equipaje y que monto en divisas llevan los viajeros.

-las Instalaciones DIAN se clasifica dentro de las variables de entrada pero también cumple la función como variable de entorno, no depende en mayor medida del sistema de estudio pero se tiene en cuenta porque en cierta manera permite el buen funcionamiento de la modalidad de importación viajeros.

A sí mismo en el plano se encuentran las variables resultado o de salida que generan gran dependencia del sistema de estudio para el caso se clasifican las siguientes variables:

- Importación Temporal
- Títulos Representativos en Divisas
- Equipaje del viajero

Así mismo se puede determinar que este plano muestra una variable clave y al mismo tiempo como variable objetivo, es decir que es la de mayor importancia y sobre la cual gira el análisis de la importación viajeros y las demás variables en cierta medida dependen de esta, en este caso es el control de ingreso a los Viajeros.

Realizado un análisis estructural es importante tener en cuenta una matriz DOFA teniendo en cuenta las variables encontradas para definir la situación actual de la modalidad de importación Viajeros de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

Cuadro 4. Matriz

FACTORES EXTERNOS	AMENAZAS	OPORTUNIDADES
FACTORES INTERNOS	<p>A1: Los constantes cambios en materia de normatividad.</p> <p>A2: Falta de integración de los consulados, empresas de turismo con la DIAN.</p> <p>A3: Falta de infraestructura y equipos que agilicen las operaciones de control en el Puesto de control Aduanero de Rumichaca.</p> <p>A4: Los usuarios no conocen acerca de los procesos aduaneros.</p>	<p>O1: Una modalidad de importación que es de vital importancia en el Comercio Internacional.</p> <p>O2: La globalización que exige que los servicios sean de Calidad.</p> <p>O3: Los nuevos programas de turismo implementados por el gobierno y con ello el ingreso masivo de</p>

Cuadro 4. (Continuación).

Debilidades	DA	DO
<p>D1: Falta control de Ingreso a viajeros al Territorio Aduanero Nacional.</p> <p>D2: El sistema MUISCA no incluye la modalidad de importación Viajeros.</p> <p>D3: Las importaciones temporales se manejan por medio de un sistema de office (Access).</p> <p>D4: los viajeros no diligencian el formulario 530, donde se declara el equipaje y las divisas.</p> <p>D5: Dificultad al ingresar un mensaje al Territorio Aduanero nacional (TAN) por falta de información.</p>	<p>- Adecuar las Instalaciones de la entidad y dotar de equipos necesarios para realizar el control de manera eficaz y efectiva para dar cumplimiento al plan estratégico 2006-2010. D1+D2+D3*A3+A2+A4</p> <p>-capacitar a los usuarios acerca de los requisitos que deben presentar para ingresar al país y que a través del portal de la DIAN puedan encontrarlos de manera fácil. D4+D5*A1</p>	<p>-Implementación de la Modalidad de importación Viajeros en el Sistema MUISCA ya que es una forma de controlar el ingreso de los viajeros al territorio aduanero Nacional y una manera de agilizar el comercio Internacional. D1+D2+D3*O1+O2</p> <p>-A través de la implementación del Plan estratégico y los programas de Turismo, capacitar a las empresas de turismo y consulados para que suministren la información adecuada respecto a los documentos que debe presentar un viajero. D4+D5*O3</p>
Fortalezas	FA	FO
<p>F1: Implementación de un Plan estratégico dentro de la entidad.</p> <p>F2: seguimiento, evaluación y control de las actividades realizadas por los funcionarios.</p> <p>F3: Manejo de la normatividad aduanera.</p> <p>F4: Personal de trabajo recursivo y preparado.</p>	<p>-involucrar dentro del plan estratégico capacitaciones Programadas por los funcionarios mas preparados tanto a usuarios como a los entes que tienen relación en lo que respecta a temas de extranjería y sobre la permanencia de los turistas en el país. F1+F2+F3+F4*A1+A2+A4</p>	<p>-Fortalecimiento del la modalidad de importación viajeros aprovechando la mano de obra calificada de la institución y el control a los procesos aduaneros integrando de manera paralela al proceso como ente de control a la policía fiscal aduanera en las fronteras, el Departamento administrativo (DAS) y como ente de información a los Consulados. F1+F2+F2+F3+F4*O1+O2+O3</p>

Cuadro 5. Matriz de Factores Internos MEFI

Factores Críticos para el éxito	Ponderado	calificación	Total ponderado
Fortalezas			
F1: Implementación de un Plan estratégico dentro de la entidad.	0.13	4	0.52
F2: seguimiento, evaluación y control de las actividades realizadas por los funcionarios.	0.14	4	0.56
F3: Manejo de la normatividad aduanera.	0.13	3	0.39
F4: Personal de trabajo recursivo y preparado.	0.12	3	0.36
Debilidades			
D1: Falta control de Ingreso a viajeros al Territorio Aduanero Nacional.	0.10	1	0.1
D2: El sistema MUISCA no incluye la modalidad de importación viajeros	0.13	1	0.13
D3: Las importaciones temporales se manejan por medio de un sistema de office (Access).	0.10	1	0.1
D4: los viajeros no diligencian el formulario 530, donde se declara el equipaje y las divisas.	0.13	1	0.13
D5: Dificultad al ingresar un mensaje al Territorio Aduanero nacional (TAN) por falta	0.02	2	0.04
Total	1.0		2.33

Cuadro 6. Matriz de factores Externo MEFE

Factores Críticos para el éxito	Ponderado	calificación	Total ponderado
Oportunidades			
O1: Una modalidad de importación que es de vital importancia en el Comercio Internacional.	0.14	2	0.28
O2: La globalización que exige que los servicios sean de Calidad.	0.13	3	0.39
O3: Los nuevos programas de turismo implementados por el gobierno y con ello el ingreso masivo de turistas al país.	0.14	2	0.28
Amenazas			
A1: Los constantes cambios en materia de normatividad.	0.14	3	0.42
A2: Falta de integración de los consulados, empresas de turismo con la DIAN.	0.14	2	0.28
A3: Falta de infraestructura y equipos que agilicen las operaciones de control en el Puesto de control Aduanero de Rumichaca.	0.14	2	0.28
A4: Los usuarios no conocen acerca de los procesos aduaneros.	0.17	2	0.34
Total	1.0		2.27

En este análisis DOFA se establecen las Debilidades, Fortalezas, Amenazas y oportunidades de la modalidad de importación Viajeros; y se busca diferentes estrategias para mejorar. En la Matriz de Factores Internos (MEFI) se puede determinar que la modalidad de importación viajeros posee debilidades en la forma en que se lleva a cabo el procedimiento pues su ponderado esta por debajo de 2.5 de lo cual se puede deducir que tienes debilidades a nivel interno pero que se pueden mejorar. La Matriz de Factores Externo (MEFE) dio como resultado ponderado 2.27, lo cual indica que al estar por debajo del promedio de 2.5 la entidad en cuanto a la modalidad de importación viajeros no esta aprovechando las fortalezas que le ofrece el entorno y no se esta minimizando el riesgo que generan las amenazas durante el proceso.

Así mismo a continuación se realiza un análisis donde se muestra la situación actual de esta modalidad teniendo en cuenta las variables principales encontradas en el análisis estructural y que se tuvieron en cuenta para la realización la Matriz DOFA. En la modalidad de importación Viajeros de la Dirección seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, es necesario que se diligencie un formulario prescrito por la entidad (formulario 530), al amparo del artículo 2062 que señala: "El viajero debe diligenciar antes de presentar el equipaje para determinar el cumplimiento de ciertas formalidades y pago de derechos aduaneros". En esta parte se pudo observar que durante el periodo de pasantía y a través de una entrevista al funcionario encargado de esta modalidad dentro de la División de Gestión de la Operación Aduanera, el formulario 530 solamente es diligenciado por aquellos viajeros que hacen una importación temporal del vehículo en el que se transportan, ya que es mucho más fácil controlar a un viajero que lleva un vehículo propio a uno que no lo tiene, y que hace su ingreso al territorio Aduanero Nacional a través de una empresa de transporte que cubre rutas internacionales. La norma establece que para este caso: "*la empresa de transporte debe suministrar a cada viajero el formulario*"³, pero en el puesto de control Aduanero del puente internacional de Rumichaca las empresas de transporte de pasajeros internacional no solicitan el formulario 530, y por lo tanto, no lo presentan; evadiendo la norma en cuanto a la presentación del equipaje y dinero, donde se hace más complejo para el funcionario encargado determinar si por el equipaje que el viajero lleva debe pagar un tributo único (15% sobre el valor de la mercancía), en caso de que este llevara mercancía diferente a la permitida por la DIAN, o determinar si es un equipaje con franquicia (Equipaje acompañado sin registro o licencia de importación que puede ingresar al territorio aduanero nacional por un valor de 1500 USD). Art.207⁴

⁴ 2. MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO, Estatuto Aduanero Colombiano, Art.206 Op.Cit Pag.38.

3. MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO, Estatuto Aduanero Colombiano, Decreto 2685 de 1999 Sección X, parte 3, capítulo 6, Art 206-Paragrafo1.

Concluyendo de esta manera; que el formulario no se diligencia por desconocimiento de la Norma Colombiana y por la escasa información que prestan los consulados, lo cual no los exonera de sanciones.

Actualmente; el formulario lo diligencian los viajeros que exigen la devolución del IVA (Decreto 4515 del 20 de noviembre de 2009), que conocen sobre la Norma y los derechos y obligaciones que como turistas tienen, por lo tanto, para obtener la devolución de IVA deben cumplir con ciertos requisitos como lo es el formulario 530 debidamente diligenciado, pasaporte o Tarjeta Andina si es el caso.

Con respecto a los menajes definidos como muebles, aparatos y accesorios de utilización normal en la vivienda. Art. 2205, la Dirección Seccional de impuestos y Aduanas de Ipiales ha determinado que su ingreso no es muy frecuente ya que quienes ingresan al territorio Aduanero Nacional no lo hacen de la manera apropiada, si no a escondidas de la autoridad Aduanera, los principales requisitos que se tienen en cuenta para llevar a cabo un proceso para el ingreso de un menaje por el puesto de control Aduanero del puente internacional de Rumichaca; es un listado de los artículos que componen el menaje, donde se describen cantidades, descripción (modelo, marca, serial etc.) , precio devaluado por el uso que ha tenido, valor de la mercancía, debidamente respaldado por la factura de compra del artículo; esta lista debe estar firmada por el propietario y con el sello del consulado correspondiente que le da validez.

Así mismo, para el ingreso de un diplomático al territorio aduanero nacional, la Norma está definida en el Artículo 224⁵

que afirma: *“La importación de vehículos automóviles, equipajes y menajes que realicen las Embajadas o Sedes Oficiales, los Agentes Diplomáticos, Consulares y de Organismos Internacionales acreditados en el país y los funcionarios colombianos que regresen al término de su misión, se registrará por lo dispuesto en el Decreto 2148 de 1991 y las normas que lo reglamenten”*; de acuerdo a lo anterior, se pudo establecer que en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales, no se cumple a cabalidad debido a que los usuarios del servicio (diplomáticos, Organismos Internacionales y consulares) buscan una manera más práctica para aplicar este tipo de procedimientos.

4. MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO, Estatuto Aduanero Colombiano, Art.207 Op.Cit. Pág. 505. MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO, Estatuto Aduanero Colombiano, Decreto 2685 de 1999 Sección X, parte 3, capítulo 6, Art .220

⁵ 6. ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO, Art.224 Op.Cit.

7. Entrevista, Funcionaria DIAN, encargada grupo de viajeros Miryam Oneida Muñoz Martínez; Analista 1 201-01/ Febrero-08-2010

De Acuerdo a la información suministrada a través de una entrevista la funcionaria encargada dice que en estos casos y para que los consulares realicen el procedimiento de acuerdo a la norma: *“El Presidente de la república debería pronunciarse mediante un memorando donde se haga un llamado de atención a los diplomáticos, organismos internacionales y consulares para que cumplan lo estipulado en la norma”*

En cuanto a la importación temporal del vehículo del turista y diplomáticos no esta dentro del sistema MUISCA lo cual dificulta el control de salida de los mismos aunque en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales se lo maneja a través de un sistema que se diseño (Access), el cual agiliza en cierta medida el proceso pero no garantiza que la información sea segura y se tenga un control adecuado.

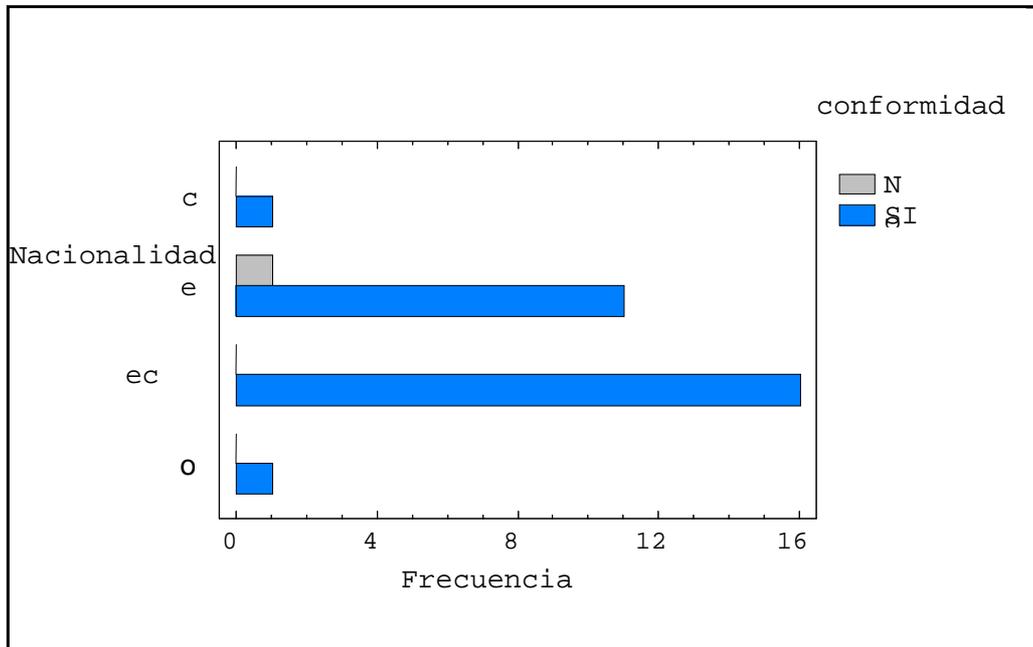
8.2 COMPROBAR SI LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS ESTÁN RECIBIENDO CONFORMIDAD CON LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO.

Respecto a la pregunta realizada en la encuesta: ¿al realizar un trámite como viajero usted está conforme con la información que le brinda el funcionario de la DIAN?, Con la cual se busca establecer la conformidad de los usuarios interno y externo de acuerdo a las dimensiones de calidad del servicio se realizaron treinta (30) encuestas al universo de investigación (viajeros) de diferentes Nacionalidades que ingresan diariamente por el puesto de Control Aduanero de Rumichaca. Para el análisis del procedimiento de la modalidad de importación Viajeros de conformidad con la Planeación Estratégica 2006-2010, respecto a esta pregunta encontró lo siguiente:

Que quienes ingresan al Territorio Aduanero Nacional en su mayoría son colombianos con residencia en el Ecuador, categorizándolos a estos como usuarios externos, dieciséis (16) de ellos, demuestran estar conformes con las dimensiones de calidad del servicio, once (11) personas ecuatorianas categorizados como usuarios externos se encuentran conformes con las dimensiones de calidad del servicio; y una sola persona ecuatoriana demuestra no estar conforme con el servicio prestado por la DIAN.

Dentro de este grupo de usuarios externos están las personas con diferente nacionalidad, el software demuestra que de los treinta (30) encuestados uno (01) de ellos está conforme con el servicio. Finalmente están Colombianos que están conformes con el servicio para el caso estudiado uno (01) de ellos sí lo está. Por esta razón se puede concluir que se está cumpliendo con los objetivos de la planeación estratégica 2006-2010; ya que la mayor parte de los usuarios encuestados encuentran conformidad con el servicio, demostrando así que se está alcanzando el nivel de excelencia, los funcionarios están cumpliendo sus actividades, pero orientadas hacia el servicio demostrando que son autónomos y ante todo que en la institución se está prestando servicios con calidad; contribuyendo a la competitividad del país; lo anterior se puede observar en el grafico.

Cuadro 7. Diagrama de Barras para Nacionalidad según Conformidad



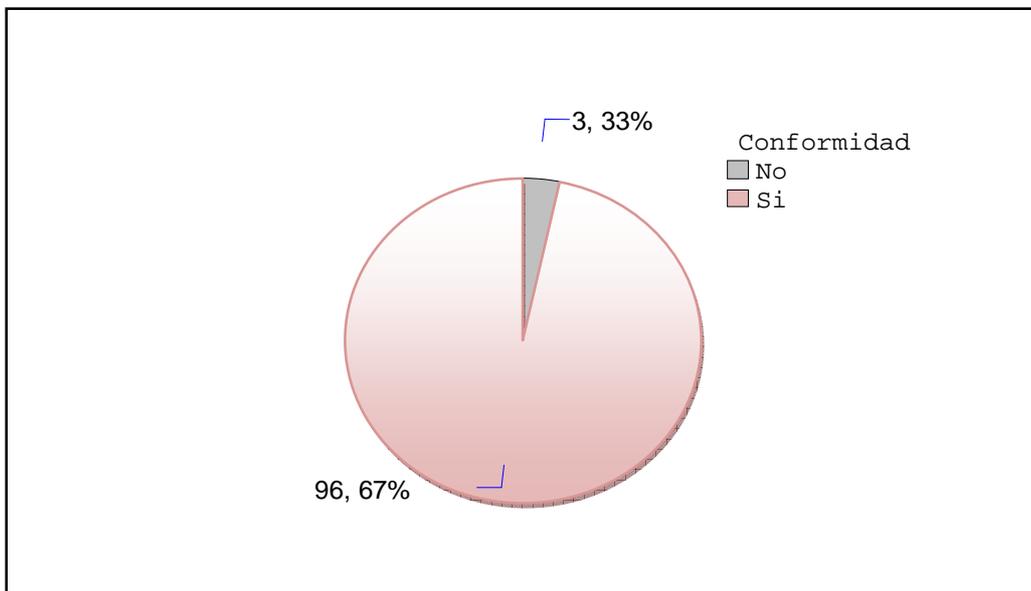
C= Colombianos.

E= ecuatorianos.

Ec= Colombianos con residencia en el Ecuador.

O= otra Nacionalidad

Cuadro 8. Diagrama de Sectores de conformidad



En esta gráfica, se demuestra que un 96.67% del universo de investigación se encuentra conforme con las dimensiones de calidad del servicio y el 3.33% no lo está.

Así mismo para la pregunta de la encuesta: ¿Usted conoce alguna Normatividad Aduanera para el ingreso de mercancías y divisas al territorio Aduanero Nacional?, el análisis que nos muestra el software statgraphic para las encuestas realizadas permite determinar que de los 30 viajeros encuestados uno (1) de ellos no está conforme, mas sin embargo este usuario no conoce la Normatividad Aduanera, para el caso el Decreto 2685 de 1999, que determina los beneficios que como viajeros tiene y los requisitos que deben cumplir para poder ingresar al territorio Aduanero Nacional, 26 de los 30 usuarios están conformes y conocen de la Norma aduanera Colombiana demostrando así que conocen sus derechos y deberes como Viajeros, finalmente tres (3) de los usuarios están conformes aunque no tienen conocimiento alguno acerca del Decreto 2685 de 1999 entre otros acuerdos establecidos para los viajeros que ingresan al Territorio Aduanero Nacional (TAN) la grafica lo anterior se puede observar en el siguiente grafico.

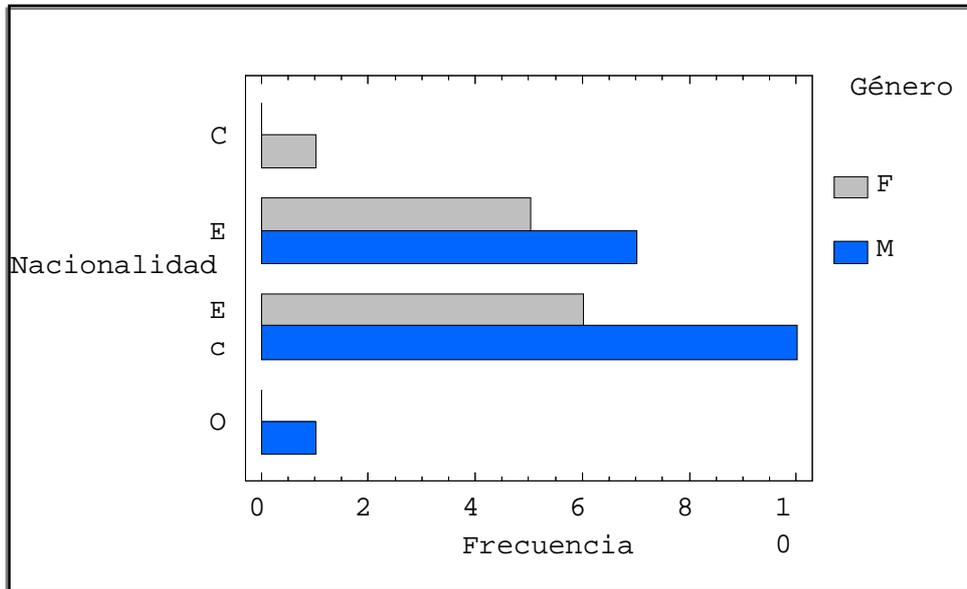
8.3 PERFIL DEL VIAJERO QUE INGRESA AL TERRITORIO ADUANERO NACIONAL POR LA ADMINISTRACIÓN DE IPIALES.

El perfil del viajero que ingresa al territorio Aduanero Nacional por el Puesto de control Aduanero de Rumichaca, para el procedimiento de la modalidad de importación Viajeros en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de IpiALES y de conformidad con el plan de mejoramiento 2006-2010 se determinó que a través de la Encuesta realizada a treinta (30) personas del Universo de investigación; y la tabulación a través del software statgraphic, donde se encuentra las siguientes información respecto a las preguntas: ¿Cuál es su nacionalidad? y ¿Cual su Genero?. Que el viajero que ingresa por el puesto de control Aduanero de Rumichaca y que hace uso frecuente del servicio para la modalidad importación Viajeros es en mayor parte los hombres colombianos con residencia en el Ecuador, siendo el 33.33%, seguido por ecuatorianos hombres siendo el 23.33%. Las mujeres que más ingresan al territorio Aduanero Nacional son Colombianas con residencia en el Ecuador en un 20%, y por ultimo en un 3.33% de viajeros con nacionalidad diferente a las antes mencionadas ingresan al País haciendo uso del servicio prestado por la DIAN a los viajeros lo anterior se puede observar en la grafica y su tabla de frecuencia.

Tabla 6. Tabla de Frecuencias para Nacionalidad por Género

	F	M	Total por Fila
C	0	1	1
	0,00%	3,33%	3,33%
E	5	7	12
	16,67%	23,33%	40,00%
Ec	6	10	16
	20,00%	33,33%	53,33%
O	0	1	1
	0,00%	3,33%	3,33%
Total por Columna	11	19	30
	36,67%	63,33%	100,00%

Cuadro 9. Diagrama de Barras para Nacionalidad según Género



Respecto a la preguntas ¿Cuando Usted viaja realiza compras? y El monto en dólares de la compra en la que se determina otra característica de los viajeros, se determino que los viajeros que ingresan al país y que mas compras realizan, son los colombianos residentes en el Ecuador en un 57.17%, seguido por personas de nacionalidad Ecuatoriana, esto se demuestra en las siguientes gráficas.

Cuadro 10. Diagrama de Barras para Nacionalidad según compras

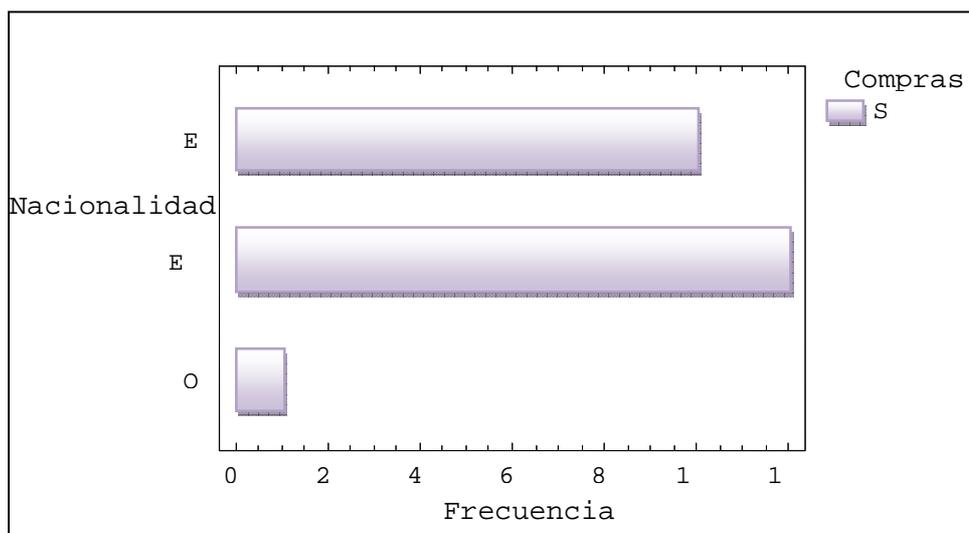


Tabla 7. Tabla de Frecuencias para Nacionalidad por compras

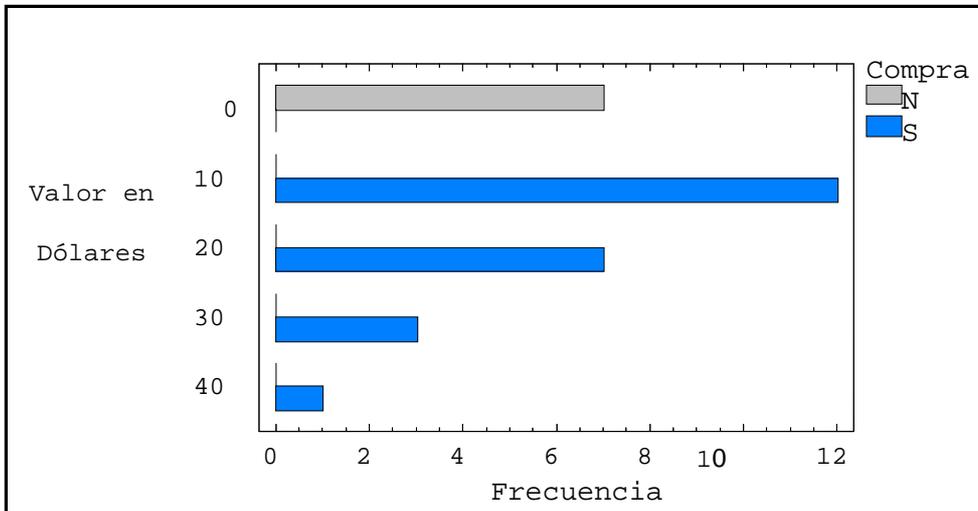
	Si	Total por Fila
E	10	10
	43,48%	43,48%
Ec	12	12
	52,17%	52,17%
O	1	1
	4,35%	4,35%
Total por Columna	23	23
	100,00%	100,00%

Por lo general quienes hacen compras las realizan por montos de 100 USD en los datos arrojados por la encuesta el 40% personas encuestadas son quienes realizan compras por este monto, el 23.33% de personas no realizan ningún tipo de compra y en una misma proporción los viajeros que realizan compras por 200 USD, los viajeros que realizan compras por 300 dólares son un 10% y quienes realizan compras por 400 dólares son el 3.33% de las 30 personas encuestadas.

Tabla 8. Tabla de Frecuencias para valor en dólares por compras

	No	Si	Total por Fila
0	7	0	7
	23,33%	0,00%	23,33%
100	0	12	12
	0,00%	40,00%	40,00%
200	0	7	7
	0,00%	23,33%	23,33%
300	0	3	3
	0,00%	10,00%	10,00%
400	0	1	1
	0,00%	3,33%	3,33%
Total por Columna	7	23	30
	23,33%	76,67%	100,00%

Cuadro 11. Diagrama de Barras para valor en Dólares según compras



Otra característica que determina el perfil del viajero que ingresa al territorio Aduanero Nacional, es el motivo por el cual ingresa al país, siendo el principal el Turismo 78.26% de los encuestados, lo hacen por este motivo y son quienes mas realizan compras durante su permanencia, el 17.39% del universo de la investigación ingresan al país por negocios y tan solo el 4.35% lo hace por otros motivos con la grafica arrojada por el software se explica mejor lo antes mencionado.

Cuadro 12. Diagrama de Barras para compras según motivo por el cual viaja

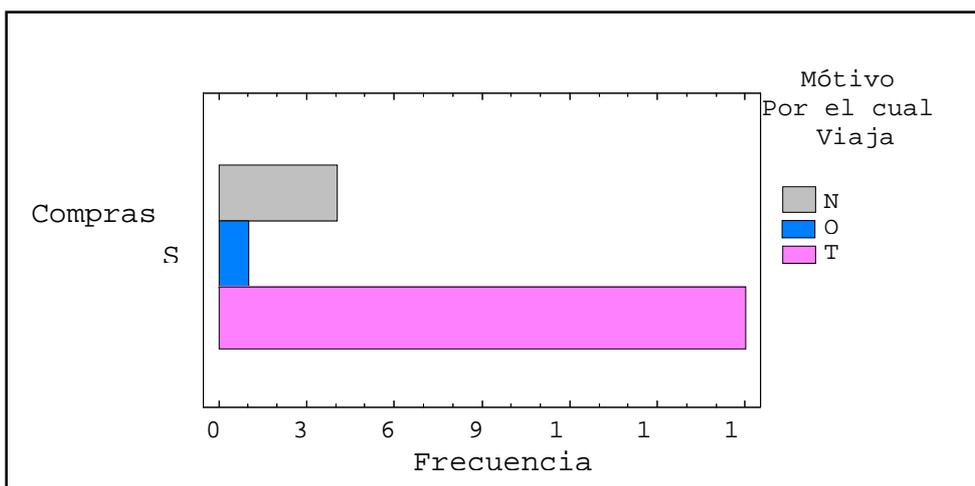


Tabla 9. Tabla de Frecuencias para compras por motivo por el cual viaja

	N	O	t	Total por Fila
Si	4	1	18	23
	17,39%	4,35%	78,26%	100,00%
Total por Columna	4	1	18	23
	17,39%	4,35%	78,26%	100,00%

En la grafica que se muestra a continuación se determina que los viajeros que mas realizan compras son quienes viajan por cuestiones de turismo el resultado muestra que las compras que se realizan en mayor medida son de 100 dólares siendo un 30% de las compras de quienes viajan por motivos de turismo, seguido por quienes viajan por motivos de negocios quienes realizan compras en un 6.67% por un valor de 200 USD.

Cuadro 13. Diagrama de Barras. Motivo por el cual el Turista Viaja (valor en Dólares)

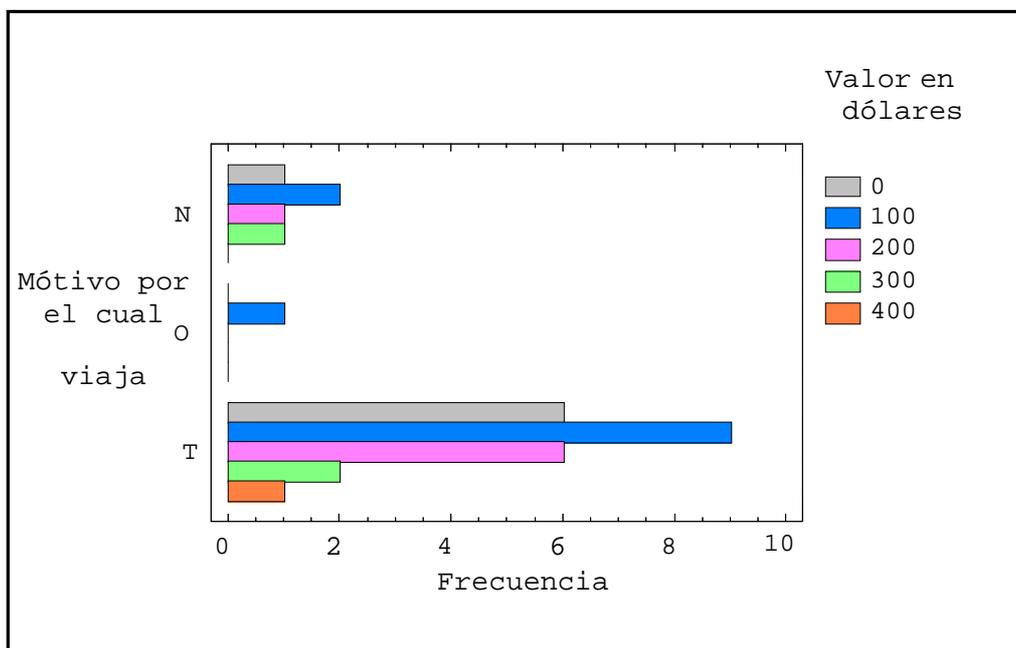


Tabla 10. Tabla de Frecuencias para motivo por el cual viaja por valor en dólares

	0	100	200	300	400	Total por Fila
N	1	2	1	1	0	5
	3,33%	6,67%	3,33%	3,33%	0,00%	16,67%
O	0	1	0	0	0	1
	0,00%	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%	3,33%
T	6	9	6	2	1	24
	20,00%	30,00%	20,00%	6,67%	3,33%	80,00%
Total por Columna	7	12	7	3	1	30
	23,33%	40,00%	23,33%	10,00%	3,33%	100,00%

8.4 CURSOS DE ACCIÓN QUE SE DEBEN COMPLEMENTAR EN LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES 2006-2010

La planeación estratégica de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales 2006-2010, se desarrolla dentro de un plan Nacional de desarrollo, del cual hace parte el Ministerio de Hacienda y crédito Público; quien a su vez formula dos planes: 1. Plan indicativo y 2. Plan de desarrollo administrativo, los dos encaminados al sector Hacienda. La planeación estratégica esta conformada por la Misión, Visión, política de gestión, Objetivos y Estrategias; a través de ello la DIAN asume un compromiso en el que se consideran ciertos Puntos tales como:

- *“Garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de los servicios que brinda a sus clientes.*
- *Mejorar continuamente su desempeño organizacional, con un enfoque basado en procesos y sus respectivos mecanismos de control y evaluación.*
- *Brindar las condiciones laborales de salud, seguridad y desarrollo de competencias, necesarias para garantizar el crecimiento personal y profesional de los empleados.*
- *Soportar su gestión y la toma de decisiones en información confiable y oportuna, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.*
- *Asegurar el adecuado desarrollo de sus procesos de comunicación.*
- *Implementar los elementos y acciones necesarias para aumentar la capacidad institucional para la administración de los riesgos estratégicos y del nivel ejecutor. “¹*

Teniendo en cuenta el plan estratégico 2006-2010 y al encontrar falencias en ciertos puntos clave del proceso se plantea un plan de acción para mejorar este proceso.

Cuadro 14. Plan de Acción

Objetivo	Estrategia	Táctica	Responsable	Tiempo	Recursos	Indicadores de Gestión
-Determinar si se esta aplicando la Normatividad de conformidad con el Decreto 2685de 1999 con relación al control de ingreso de viajeros al Territorio aduanero Nacional, teniendo en cuenta la situación actual del procedimiento en la DIAN.	-Integración de manera paralela de los organismos de control como la Policía fiscal Aduanera (POLFA) y El Departamento Administrativo de Seguridad (DAS), evaluando constantemente a quienes realizan estas funciones, además de la dotación de los equipos adecuados para la parte operativa del proceso.	-Dar a conocer la normatividad vigente para la aplicación de dicho régimen	Funcionarios DIAN	-El periodo de Plan estratégico 4 años(periodo Presidencial)	Humanos Financieros Tecnológicos Físicos	Ctrl ingreso viajeros DIAN - Ipiales= Total de viajeros que diligenciaron el formulario 530al mes <hr/> 1 mes
-Determinar si la aplicación del sistema MUISCA en la modalidad de importación viajeros prestaría un servicio más eficiente y con ello se generar mayor grado de conformidad al viajero.	- Implementación y capacitación para el manejo del software de Gestión MUISCA en la modalidad de importación Viajeros	- A través de capacitación a los funcionarios y usuarios del servicio	-Grupo Administrativo y de personal	-largo plazo	Tecnológicos Humanos Financieros Físicos	Eficiencia de MUISCA= Total de viajeros que usarían el servicio en un mes <hr/> 1 mes

Cuadro 14. (Continuación).

Objetivo	Estrategia	Táctica	Responsable	Tiempo	Recursos	Indicadores de Gestión
-Analizar si se esta dando cumplimiento al plan estratégico 2006-2010	-con los procesos de evaluación y control de las funciones de los encargados de prestar el servicio de la modalidad de importación viajeros brindando una información objetiva y capacitando al personal constantemente involucrado en este aspecto	- A través de un formato para el control y seguimiento de las solicitudes realizadas por los usuarios. y la evaluación sobre conocimientos que el funcionario posea	-Grupo Administrativo y de personal -Grupo de control Interno -GIT grupo interno de trabajo control carga y tránsitos del puesto de control aduanero de Rumichaca y demás funcionarios de la administración central de la DIAN Ipiales	Corto plazo	Humanos Financieros Tecnológicos Físicos	Cumplimiento al plan Estratégico 2006-2010= Total de solicitudes realizadas por los usuarios 1 año ----- Total de solicitudes respondidas 1 año

9. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Cuadro 15: Actividades programadas para la elaboración del análisis de la modalidad de Importación Viajeros en la DIAN de Ipiales y de conformidad con la Planeación Estratégica 2006-2010.

Mes Actividad	Octubre			Diciembre			Enero				Marzo			Abril				Mayo			
	1	2	3	1	2	4	1	2	3	4	1	2	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Diseño del proyecto																					
Título del proyecto. *planteamiento problema. *objetivos. *justificación.	del ☆																				
		☆																			
Marcos de referencia: Conceptual y Legal			☆																		

Cuadro 15. (Continuación).

				★															
Presentación del plan de trabajo al comité curricular		★																	
Desarrollo de objetivos específicos						★	★	★	★	★									
Aplicación de encuestas											★	★			★				
Análisis e interpretación													★	★					
Conclusiones y recomendaciones														★	★				
Socialización																			★

10. PRESUPUESTO

10.1 Costos Directos

Cuadro 16. Costos Directos de la investigación

Actividad	Cantidad	Costo Unidad	Costo Total
Fotocopias	200 hojas	100	20.000
Transporte	80 viajes mensuales. (6 meses)	4.000	480.000
Impresión	5 impresiones x 70 hojas	200	70.000
Internet	Internet 168 hrs. (7 días)	1.000	168.000
		TOTAL	738.000

10.2 Costos Indirectos

Cuadro 17. Costos Indirectos de la investigación

Actividad	Cantidad	Costo Unidad	Costo Total
Encuestadores	3 personas	10.000/ 2 días	60.000
Viáticos	3 personas	30.000 c/u	180.000
Tabuladores	1 personas	10.000/ 2 días	20.000
Estadía y demás gastos por asistir a asesoría.	1 personas	70.000 / 6 mes	420.000
		TOTAL	680.000

Cuadro 18. Categorización Encuesta

Objetivos Específicos	Categoría	Preguntas Orientadoras	Técnica	Fuente
<p>1. comprobar si el usuario se siente conforme con el proceso que se realiza en el puente internacional de Rumichaca respecto a la modalidad de viajeros</p>	<p>Conformidad con el servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿al realizar un trámite como viajero usted esta conforme con la información que le brinda el funcionario de la DIAN? ➤ ¿La información que usted recibió fue Precisa, ágil y oportuna? 	<p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p>	<p>Viajeros</p> <p>Viajeros</p>
<p>2. Determinar cual es el perfil del viajero que ingresa al territorio aduanero nacional.</p>	<p>Identificación del perfil</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿cuál es su nacionalidad? <ul style="list-style-type: none"> ➤ Edad ➤ Genero ➤ ¿Cuando Usted viaja realiza compras? ➤ ¿cuál es el monto de las compras que usted realiza? ➤ ¿conoce usted alguna normatividad aduanera para el ingreso de divisas y mercancías al país? ➤ ¿usualmente cuando sale de su país usted viaja por: 	<p>Encuesta</p>	<p>viajeros</p>

Cuadro 19 .Categorización Entrevista

Objetivos Específicos	Categoría	Preguntas Orientadoras	Técnica	Fuente
1.Determinar la situación actual de la modalidad de importación de viajeros	Determinación Situación actual	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Que situaciones de controversia se presentan entre lo que estipula la normatividad y la ejecución real del proceso? 	Entrevista	Funcionario DIAN
2. determinar los cursos de acción a implementar en el plan de mejoramiento 2010 de la DIAN	Identificación de los cursos de acción	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿cree usted que el proceso de a modalidad de importación de viajeros esta cumpliendo con los objetivos propuestos para el plan Estratégico de la DIAN 2009? ➤ ¿Durante el transcurso del año 2009 el proceso que mejoras ha tenido? ➤ ¿Que se le debe modificar a este proceso y que grado de complejidad tiene la transmisión de la información al usuario? 	Entrevista	Funcionario DIAN

11. CONCLUSIONES

El proceso de pasantía En el Grupo Interno de Trabajo (GIT), control Carga Tránsitos y Viajeros; permitió conocer de manera directa el proceso de comercio exterior y su parte operativa ya que es una modalidad de la cual las personas involucradas tienen poco conocimiento, además la información asimilada durante los 6 meses y que se obtuvo para hacer el análisis del procedimiento de la modalidad de importación viajeros de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales y de conformidad con el plan Estratégico 2006-2010, permitió obtener conocimiento real de la situación actual de esta modalidad y con ello aportar mayor conocimiento y experiencia al estudiante de Comercio Internacional y Mercadeo.

Con este plan de trabajo se estableció la conformidad del Usuario interno y externo, obteniendo como resultado que la mayor parte de viajeros son conformes con el servicio prestado, si embargo existe mayor conformidad para aquellas personas que tienen conocimiento de la norma o de algunos aspectos de tipo aduanero para hacer el ingreso al territorio aduanero Nacional y con ello se genera puntos a favor para el cumplimiento del plan estratégico 2006-2010 que busca procesos aduaneros con calidad.

El perfil del viajero que ingresa a Territorio Aduanero Nacional por la frontera colombo-Ecuatoriana, en su gran mayoría son Colombianos con residencia en el Ecuador, seguido de un gran porcentaje de Ecuatorianos con lo cual se pudo determinar si portan equipaje de efectos personales, si ingresan Divisas superiores a las permitidas, resultado obtenido a través de una encuesta en la que se concluyó que quienes ingresan son turistas que realizan compras no superiores a los 400 dólares y que no generan unidades comerciales.

El presente trabajo contribuirá de manera directa a establecer una investigación más profunda sobre la modalidad de importación Viajeros y los lineamientos planteados en el Plan Estratégico, que se implementa cada periodo presidencial. Servirá de base principal ya que este análisis permitió generar un plan de acción con el cual se detectó los problemas que amenazan el cumplimiento de la operación aduanera y a la vez se generó posibles soluciones a los problemas que afectan el buen funcionamiento de los procesos.

11. RECOMENDACIONES

La importación temporal de los vehículos de los turistas se debería implementar dentro del sistema MUISCA (Modelo Único de Ingresos Servicios y Control Automatizado), pues permitiría agilizar el proceso brindando satisfacción al cliente a través de un servicio eficaz, efectivo y eficiente y que cumpla con los objetivos planteados en plan de estratégico 2006-2010.

Creación de una oficina exclusiva para prestar el servicio a los viajeros de ingreso y salida al Territorio Aduanero Nacional, y donde el usuario pueda tener la información clara y precisa de todos y cada uno de los procedimientos de la modalidad de importación Viajeros en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

Crear capacitaciones para los usuarios de la modalidad viajeros principalmente a los consulares y representantes de instituciones internacionales, acerca del plan de estratégico que se implementa por cada periodo presidencial para que se sientan comprometidos con la entidad y cumplan con todos los requerimientos, tal como lo establece la norma.

Dotar al personal que trabaja realizando las operaciones de control de esta modalidad (Viajeros), con equipos especializados que permitan un control efectivo cuando el viajero ingresa al país, y de este modo, aportar de manera efectiva con las metas que se establecen para Divisas, cuando se supera un determinado monto, e identificar si el equipaje contiene solo efectos personales o por el contrario debe pagar los impuestos correspondientes.

BIBLIOGRAFÍA

ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO, Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Bogotá, Legis 2009, pág. 8238.

RESOLUCION 4240 DE 2000, Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Bogotá, Legis 2009, pág. 8238.

Autor: MÉNDEZ ÁLVAREZ Carlos Eduardo, Metodología Diseño y Desarrollo del proceso de investigación Bogotá.- tercera edición, Abril de 2002 Quebecor World.

Oficina de la División de la Gestión Jurídica: Decreto 4048 de 2008 que comprende las resoluciones 0007 y 0009 del 4 de Noviembre de 2008 Emitidas por el Director General de Aduanas.

DIAZ SAAVEDRA Néstor, La DIAN rinde culto a la calidad Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos Y Aduanas Nacionales Bogotá. 2009 Pág. 115- 119

NETGRAFÍA

CORPORACION ADUANERA ECUATORIANA. Para viajeros Disponible en: www.aduana.gov.ec. Consultado el 10 de Noviembre de 2009.

DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Normatividad/técnica/Doctrina/Técnica Aduanera disponible en: www.dian.gov.co. Consultado el 12 de Noviembre de 2009.

ANEXOS

Anexo A
Universidad De Nariño
Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas
Programa Comercio Internacional Y Mercadeo
Encuesta

Objetivo:

Realizar recolección de información de tipo primaria para llevar a cabo el Análisis diagnóstico de la modalidad de Importación “viajeros” en la Dirección de impuestos y Aduanas de Ipiales.

1 ¿Al realizar un trámite como viajero usted esta conforme con la información que le brinda el funcionario de la DIAN?

Si ___ No___

➤ De uno (1) a Tres (3) cual seria su calificación con respecto a la información que le suministro el funcionario?

1__Malo

2__Regular

3__Bueno

➤ En caso de que su respuesta esté entre uno (1) o dos(2),que recomendación haría:

2. ¿cuál es su nacionalidad?

*Ecuatoriano _____

*Colombiano residente en el Ecuador _____

*Colombiano ___

*Otra _____ Cual?_____

3. su edad esta entre:

➤ 30 ()

➤ 40 ()

➤ 50 ()

➤ 60 o mas ()

4. su género es:

Masculino _____

Femenino_____

5. ¿Cuando Usted viaja realiza compras?

Si___ No___

6. ¿cuál es el monto de las compras que usted realiza?

De 100 USD (dólares) _____
De 200 USD (dólares) _____
De 300 USD (dólares) _____
De 400 o Mas USD (dólares) _____

7. ¿conoce usted alguna normatividad aduanera para el ingreso de divisas y/o mercancías al país?

Si _____ No _____

Cual? _____

8. Usualmente cuando sale de su país usted viaja por:

Negocios _____

Turismo _____

Otro _____ Cual ? _____

Anexo B
Universidad De Nariño
Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas
Programa Comercio Internacional Y Mercadeo
Entrevista

Fecha: _____

Funcionario DIAN: _____

Objetivo:

Realizar recolección de información de tipo primaria para llevar a cabo el Análisis de la modalidad de Importación “viajeros” en la Dirección de impuestos y Aduanas de Ipiales de conformidad con la planeación estratégica 2006-2010.

1. ¿Que situaciones de controversia se presentan entre lo que estipula la normatividad y la ejecución real del proceso?
2. ¿Que se le debe modificar a este proceso y que grado de complejidad tiene la transmisión de la información al usuario?
3. ¿Durante el transcurso del año 2009 el proceso que mejoras ha tenido?
4. ¿cree usted que el proceso de a modalidad de importación de viajeros esta cumpliendo con los objetivos propuestos para el plan Estratégico de la DIAN 2009?

Anexo C: MAPA ESTRATEGICO

	A. Alcanzar la excelencia en la operación.	B. Redireccionar la entidad hacia el servicio.	C. Consolidar la autonomía y legitimidad.	D. Contribuir a la competitividad del País.
Finanzas	Maximizar el ingreso tributario de acuerdo a la normatividad.			
	Optimizar la relación costo/beneficio.	Optimizar la cobertura en la recaudación de tributos.	Optimizar el ingreso integral por cliente.	Maximizar el valor de la marca DIAN. Maximizar ingresos por acceso a recursos de cooperación nacional e internacional.
Cliente	Desestimular la evasión, elusión, contrabando e infracciones cambiarias.			
	Construir confianza, credibilidad y mejoramiento de la imagen.			
	Ofrecer al cliente asistencia permanente.	Mejorar tiempos de reacción ante el cliente.	Aumentar el nivel de satisfacción del cliente.	Movilizar la comunicación de los resultados sobre el uso de los recursos del Estado. Promover transparencia e interactuar con la comunidad. Generar cultura de cumplimiento voluntario.
Procesos	Fortalecer la inteligencia y el control integral.	Asegurar la confiabilidad de los procesos.	Orientar, agilizar y flexibilizar los procesos de la entidad hacia el conocimiento del cliente y la entrega de valor.	Modificar, alinear y blindar los procesos contra la subjetividad, la corrupción y la contra-ventura de los valores. Desarrollar alianzas estratégicas habilitantes. Fortalecer la prevalencia de la autoridad fiscal. Flexibilizar la normatividad administrativa.
	Agilizar, simplificar y flexibilizar los procesos.		Facilitar y optimizar las operaciones aduaneras.	Desarrollar la red de servicios prestados por terceros.
	Generar la capacidad organizacional de aprovechamiento de la información.		Transformar la cultura interna hacia el servicio al cliente. Investigar e innovar en modelos y medios de servicio.	Priorizar la vocación de servicio en el plan de carrera de los funcionarios.
Aprendizaje e innovación	Mejorar la capacidad del proceso de inteligencia corporativa.			
	Fortalecer las habilidades estratégicas de la entidad.			
	Consolidar la capacidad organizacional para cumplir la misión y lograr la visión.			
	Fortalecer e implementar un sistema para atraer, entrenar, desarrollar, evaluar, retener y compensar continua y adecuadamente al personal. Asegurar la generación, administración y disseminación del conocimiento requerido a lo largo de la organización y de su cadena de valor. Disponer de información confiable y del soporte tecnológico idóneo y sostenible.			

⁶ Néstor Díaz Saavedra, Director General, La D IAN rinde culto a localidad. Unidad Administrativa Especial de Impuesto y Aduanas Nacionales, Bogotá, 2009

Anexo D Importación Temporal para el Vehículo del Turista

 IMPORTACION TEMPORAL DE VEHICULO PARA TURISTA TOURIST VEHICLE TEMPORARY IMPORT		SOLICITUD No REQUEST No 114
ADMINISTRACION DE ADUANAS NACIONALES DE IPIALES CUSTOMS SERVICES ADMINISTRATION OF IPIALES		FECHA Date 31-Ene-10
Conforme lo establecen los Artículos 158, 159, 160 y 161 del Decreto 2685 del 28 de diciembre de 1999, se da trámite a la siguiente solicitud de Importación Temporal de Vehículo para Turista: According to what is established in Articles 158, 159, 160 and 161 of Decree 2685 of December 28 of 1999, it is hereby give deal to the present request of a tourist vehicle:		
TURISTA O INTERESADO Name PETER HANNAFORD GARCES		PASAPORTE No Passport number 1712700952
NACIONALIDAD Nationality COLOMBIANO	FECHA DE LLEGADA Date of arrival 31/01/2010	No de Dias autorizados por el D.A.S Authorized duration of stay 0
DATOS DEL VEHICULO Vehicle information		
No Documento De Propiedad Property document number (Registration number) A155272	FECHA Date 13/08/2009	CLASE (Type) JEEP
No DE CHASIS Chassis number JTJHT00W664006690	PLACA DEL PAIS DE MATRICULA Country of origin plate number PPI915	
MARCA Mark LEXUS	TIPO Type JEEP	AÑO MODELO Year Model 2006
No MOTOR Engine Number JTJHT00W664006690	PAIS DE MATRICULA Country of registration ECUADOR	COLOR Color BEIGE
TURISTA O INTERESADO Tourist or person concerned PETER HANNAFORD GARCES		ADUANA DE SALIDA CUSTOM OF DEPARTURE IPIALES
AUTO Y ACTA PARA LA AUTORIZACIÓN TEMPORAL DE VEHICULO PARA TURISTA. (ESPACIO RESERVADO PARA EL USO EXCLUSIVO DE LA DIVISION DE COMERCIO EXTERIOR DE LA DIAN)		Oficio No Customs Bond 114
AUTHORIZATION OF A TOURIST VEHICLE TEMPORARY IMPORTATIO Space reserved for exclusive use of the DIAN		FECHA Date 31/01/2010
Verificado el cumplimiento de los requisitos en el Artículo 158 del Decreto 2685 de 1999 y conforme a la inspección física realizada, el vehículo amba descrito y a los documentos allegados por el interesado se: Checked verified the compliance of the legal requirements according with the Article 158 Decree 2685, 1999 and according to the physical inspection afore mentioned and the documents presented by the traveller. It is:		
AUTORIZA AUTHORIZED <input checked="" type="checkbox"/>		RECHAZA DENIED <input type="checkbox"/>
Importación temporal de vehículo para turista a: The temporary importation of a vehicle to:		
TURISTA O INTERESADO Name PETER HANNAFORD GARCES		PASAPORTE No Passport Number 1712700952
Por el termino de: 90 días For	Finaliza el día Date of ending 30-Abr-10	Domicilio en el país Address in the Colombia OMAS DE CUMBAY
OBSERVACIONES (observations). Se verifico numero de motor y chasis		
Se informa al turista o interesado que para la salida del vehículo se debe comunicarse a las autoridades aduaneras a fin de cancelar la importación temporal. Please be aware that as a tourist you are requested to inform your departure to the Customs authorities, before leaving the Country, in order to cancel this temporary entry. Failure to do so may delay your departure and could cause you legal penalties.		
LAUREANO GOMEZ PADILLA JFFE DIVISION COMERCIO EXTERIOR CHIEF OF THE FOREIGN TRADE DIVISION	FABIAN ERAZO HERRERA INSPECTOR CUSTOMS INSPECTOR	PETER HANNAFORD GARCES TURISTA O INTERESADO TOURIST OR PERSON CONCERNED

ILHV1 114 37/6831/01/2010 10:26:29 a.m.

31 ENE. 2010