

DIAGNÓSTICO SOBRE EL MANEJO DE INFORMACIÓN, PROCESAMIENTO
ESTADÍSTICO DEL GRUPO DE EXPORTACIONES Y SU GESTIÓN
ADMINISTRATIVA ANTE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE
CALI, MAYO - NOVIEMBRE DE 2009.

JANER CORTES GARCIA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA: COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2010

DIAGNÓSTICO SOBRE EL MANEJO DE INFORMACIÓN, PROCESAMIENTO
ESTADÍSTICO DEL GRUPO DE EXPORTACIONES Y SU GESTIÓN
ADMINISTRATIVA ANTE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE
CALI, MAYO - NOVIEMBRE DE 2009.

JANER CORTES GARCIA

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al título de
Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo.

Asesor:
Esp. MANUEL IVAN ORTIZ RAMOS

DIRECTOR DE PROGRAMA:
GUIDO PANTOJA
COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA: COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2010

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad del autor”

Artículo 1 del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del honorable consejo directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

MARIO FERNANDO ARCOS
Jurado

HECTOR MUÑOZ
Jurado

San Juan de Pasto 21 de Mayo de 2010

DEDICATORIA

En honor a mis padres María Alicia García, Dionisio Cortés, igualmente a mis hermanos Lucy, Luz Dary, Betty & Dino de los cuales sin su apoyo incondicional, constancia, modelo a seguir, buena energía y las bendiciones diarias por parte de mis padres esto no hubiera sido todo una realidad, convirtiéndose este momento en una bendición de DIOS y de la plena convicción de que cuando se quiere algo hay que luchar por ello hasta lograr cumplir ese objetivo y como tal mi familia se convirtió en ese motor fundamental para ser un profesional y crecer como persona. Y a mis amigos por estar siempre apoyándome en los buenos y malos momentos.

Janer Cortes García

AGRADECIMIENTOS

A todos los que colaboraron con su ayuda en la construcción del Presente proyecto, y mi crecimiento profesional y además a la Dirección Seccional de Aduanas de Cali por haberme dado la oportunidad de realizar la pasantía en tan prestigiosa empresa.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	16
1. TÍTULO.....	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1.1 Formulación del problema.....	19
1.1.2 Sistematización del problema:	19
1.2 OBJETIVOS.....	20
1.2.1 Objetivo general	20
1.2.2 Objetivos específicos:	20
1.3 JUSTIFICACION.....	20
1.4 MARCOS DE REFERENCIA.....	23
1.4.1 Glosario:	23
1.4.2 Marco legal	32
1.4.3 Marco espacial.....	33
1.4.4 Marco temporal.....	34
1.5 ASPECTOS METODOLOGICOS:.....	34
1.5.1 Tipo de estudio	34
1.5.1.1 Descriptivo.	34
1.5.2 Método.....	34
1.5.3 Fuentes de recolección de información	34
1.5.4 Instrumentos de recolección de información	35
2. RESULTADOS	36
2.1 DIAGNÓSTICO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ADUANERA EN EL GRUPO DE EXPORTACIONES DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CALI.....	36
2.1.1 Cuadros comparativos en los cuales el Grupo Interno de Exportaciones registra sus operaciones documentarias de los procesos:.....	37

2.1.2 Análisis DOFA en el Grupo de Exportaciones:	40
2.2 RESULTADOS ENTREVISTA A PROFUNDIDAD SOBRE EL MANEJO DE INFORMACIÓN, PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DEL GRUPO DE EXPORTACIONES:	41
2.3 FLUJOGRAMA DE OPERACIONES DE GESTIÓN ADUANERA DEL GRUPO DE EXPORTACIONES EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CALI.....	52
2.4 INSTRUCTIVO TEORICO SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN ADUANERA EN EL MANEJO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE CADA UNA DE LAS ESTADÍSTICAS POR PARTE DEL GRUPO DE EXPORTACIONES.....	53
2.5 PASOS Y DOCUMENTOS NECESARIOS PARA UN PROCESO DE INSPECCIÓN ADUANERA AL TRAMITAR UNA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE EMBARQUE (SAE) EN EL MODULO DE SALIDA DE MERCANCÍAS MUISCA.....	80
2.5.1 Procedimientos que permiten adelantar la diligencia de inspección aduanera, para la cual fue asignado un funcionario o funcionarios.	80
2.5.2 Procedimientos que permiten registrar el objeto y resultado de una diligencia de inspección aduanera en el proceso de salida de mercancía.	85
2.6 PLAN DE ACCIÓN:.....	91
2.6.1 Actividades a ejecutar	92
3. CONCLUSIONES	95
4. RECOMENDACIONES	96
BIBLIOGRAFÍA	97
NETGRAFIA	98
ANEXOS.....	99

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Operaciones Muisca.....	37
Cuadro 2. Operaciones Siga.....	38
Cuadro 3. Operaciones Siga y Muisca	39
Cuadro 4. Exportaciones de Oro	39
Cuadro 5. Sistematización Entrevista a Profundidad.....	42
Cuadro 6. Flujograma de gestión de operación aduanera del Grupo Interno de Trabajo de Exportación en la dirección seccional de aduanas de Cali	52
Cuadro 7. Plan de Acción.....	93

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1. Calificación de la plataforma MUISCA para el procesamiento de datos estadísticos por parte de los funcionarios del Grupo de Exportaciones.....	43
Gráfico 2. Formación o capacitación que han recibido para la manipulación del servicio informático electrónico MUISCA.....	44
Grafico 3. La capacitación recibida, es suficiente.....	45
Gráfico 4. Principales dificultades que se encuentra en la manipulación de este sistema para el procesamiento de datos estadísticos	46
Gráfico 5. Ventajas que presenta este sistema.....	47
Gráfico 6. Otros sistemas informáticos de administración aduanera o Software que potencialicen el trabajo que desempeña	48
Gráfico 7. Aspectos en los que el servicio informático electrónico MUISCA debe presentar un cambio o mejora.....	49
Gráfico 8. Aporte de este sistema para el procesamiento de datos estadísticos....	50
Gráfico 9. Recomendaciones o sugerencias	51
Grafico 10. Ingreso de datos: Nombre del funcionario y clave	53
Grafico 11. Menú salida de mercancías y click en consultar operaciones	54
Grafico 12. Consultas de exportaciones	55
Grafico 13. Consultar reportes operaciones por administración	56
Grafico 14. Estadísticas Dex.....	57
Grafico 15. Ingreso de datos: Año, administración, fechas, tipo de despacho y click en el link consultar	58
Grafico 16. Reporte estadístico por Dex.....	58
Grafico 17. Estadísticas de exportaciones por aduana diferente.....	59

Grafica 18. Ingreso de datos: Año, fecha, aduana de despacho, y aduana de salida	60
Grafico 19. Reporte estadístico exportaciones por aduana diferente	61
Grafico 20. Estadísticas inspección	62
Grafico 21. Ingreso de datos: de la administración, fecha, tipo de administración y click en el link consultar	63
Grafico 22. Reporte estadístico por inspección.....	64
Grafico 23. Estadísticas invalidadas	65
Grafica 24. Ingreso de datos: de la administración, fecha, nit del declarante, y click en el link consultar	66
Grafico 25. Estadísticas por régimen.....	67
Grafico 26. Ingreso de datos: de la administración, fecha, tipo de régimen y click en el link consultar.....	68
Grafico 27. Reporte estadístico por régimen	69
Grafica 28. Estadísticas por tipo de embarque	70
Grafica 29. Ingreso de datos: de la administración, fecha, tipo de embarque y click en el link consultar.....	71
Grafica 30. Reporte estadístico por tipo de embarque.....	72
Grafica 31. Estadísticas por tipo de solicitud.....	73
Grafica 32. Ingreso de datos: de la administración, fecha, tipo de solicitud y click en el link consultar.....	74
Grafica 33. Reporte estadístico por tipo de solicitud.....	75
Grafica 34. Estadísticas declaración de corrección.....	76
Grafica 35. Ingreso de datos: de la administración, fecha, tipo de corrección y click en el link consultar.....	77
Grafica 36. Reporte estadístico por declaraciones de corrección	77

Grafico 37. Estadística de exportaciones por aduana diferente-pendiente de cierre.....	78
Grafica 38. Ingreso de datos: de la fecha, aduana de despacho, aduana de salida y click en el link consultar	79
Grafica 39. Reporte estadístico de exportaciones por aduana diferente pendiente de cierre.....	80
Grafico 40. Ingreso datos por parte del funcionario: nombre de usuario y clave	82
Grafico 41. Menú Salida de Mercancía y click en menú Inspección	83
Grafico 42. Asignación de Funcionarios	83
Grafico 43. Selección del Tipo de Flujo.....	84
Grafico 44. Selección de Documentos Para Asignación – Click en el link	84
Grafico 45. Ingreso datos por parte del funcionario: nombre de usuario y clave	86
Grafico 46. Menú Salida de Mercancías y click en Menú Inspección	87
Grafico 47. Pregenerar Actas	87
Grafico 48. Ingreso información del No. Del formulario y se le da Click en el link buscar para pregenerar el acta	88
Grafico 49. Ingreso información, Pregenerar el acta	89
Grafico 50. Aparece el siguiente mensaje, la pregeneración de actas ha sido creada satisfactoriamente	90
Grafico 51. Se pregenera el acta y el inspector procede a diligenciar las casilla en blanco. Se envía por el sistema para oficializar el acta y para que genere el archivo PDF	90

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. SE RELACIONAN LAS OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DEL SERVICIO INFORMÁTICO MUISCA	100
Anexo B. SE RELACIONAN LAS OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DEL SISTEMA INFORMÁTICO SIGA.....	101
Anexo C. SE RELACIONAN LAS OPERACIONES SIGA Y MUISCA GENERADAS EN UN DETERMINADO MES	102
Anexo D. SE RELACIONAN LAS EXPORTACIONES DE ORO	103
Anexo E. ENTREVISTA A PROFUNDIDAD SOBRE LA GESTIÓN EN EL MANEJO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL GRUPO DE EXPORTACIONES EN LA DIRECCION SECCIONAL DE ADUANAS DE CALI, MAYO-NOVIEMBRE DE 2009	104

RESUMEN

El presente trabajo de grado se desarrollo en torno al análisis y diagnostico sobre el manejo de información, procesamiento estadístico del Grupo de Exportaciones y su gestión administrativa ante la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, para generar un mayor nivel de conocimiento acerca de la gestión en materia de comercio exterior que lleva a cabo el Grupo de Exportaciones, conocer cada una de las actividades que operan dentro del grupo en materia de gestión estadística; y que sistemas se manejan dentro del mismo.

Por consiguiente todo lo anterior permite mediante el diagnostico conocer de una u otra manera, como se esta llevando a cabo el manejo del procesamiento y registro de la información estadística para cada una de las actividades que conforman la base y el pilar fundamental en el grupo de exportaciones, para la construcción de bases de datos estadísticos, tendientes a llevar un control, orden y mejor manejo de la información en dicha área.

ABSTRACT

The present degree work is carried out around the analysis and diagnose about management of information, statistical processing of the Exports Group and their administrative management before the sectional direction of customs of Cali, to generate a greater level of knowledge about management in matter of foreign trade that carries out the Exports Group, to know each one of the activities that operate within the group in matter of statistical management and what systems are handled inside the same one.

Therefore by the above allows the diagnose to know way or another, as is carrying out the management of processing and register of statistical information for each one of the activities that conform the base and the fundamental pillar of the of Exports Group, for the construction of statistical databases, tendentes prone to carry a control, an order, and a better management of the information in such area.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de este informe contiene la síntesis del plan de trabajo a realizarse en la Dirección Seccional de Aduanas en la empresa DIAN de la ciudad de Cali en el desarrollo de la pasantía como opción de grado, en el periodo comprendido entre mayo – noviembre de 2009, cuyo objetivo principal es: REALIZAR UN DIAGNOSTICO SOBRE EL MANEJO DE INFORMACION, PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DEL GRUPO DE EXPORTACIONES Y SU GESTION ADMINISTRATIVA ANTE LA DIRECCION SECCIONAL DE ADUANAS DE CALI, MAYO - NOVIEMBRE DE 2009.

Por consiguiente el plan de trabajo se desarrollo con el fin de conocer a fondo aspectos internos de la operación aduanera de exportaciones en materia de procesamiento de datos estadísticos, y su gestión que como autoridad aduanera le compete en lo concerniente al proceso de salida de mercancías, partiendo de un diagnóstico general y detallado sobre la gestión administrativa aduanera en el grupo de exportaciones, al igual se desarrollo una entrevista sobre la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información estadística dentro del grupo.

Así mismo se desarrollo un instructivo teórico acerca de los procedimientos de gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información de cada una de las estadísticas llevadas a cabo por el grupo, ya que a través de ello permiten generar los reportes estadísticos mensuales de cada una de las operaciones realizadas en el proceso de salida de mercancías; y como también se determino los pasos y los documentos necesarios para un proceso de inspección aduanera al tramitar una Solicitud de Autorización de Embarque (SAE) en el modulo de salida de mercancías Muisca, la cual busca generar un mayor conocimiento acerca de los procedimientos llevados a cabo para el proceso de inspección aduanera.

Por otro lado es importante conocer que sistemas de información se utilizan en el manejo y procesamiento de la información estadística lo cual permite a través de ello identificar como esta una determinada nación, región y ciudad en materia de exportación, si cuya balanza comercial es favorable o no y eso se genera mediante el conocimiento de datos estadísticos., y como la llegada de nuevos sistemas informáticos inciden dentro del proceso de gestión de operación aduanera en el proceso de salida de mercancías.

No obstante la pasantía constituye un método adecuado para el aprendizaje a nivel profesional, lo cual fue muy importante conocer el contexto de las actividades

que se desarrollan dentro del Grupo de Exportaciones de la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, y obtener una visión más amplia acerca de las actitudes y acciones que se deben tomar en una organización.

Todo lo anterior permite, mediante el diagnóstico conocer como se están llevando a cabo el procesamiento y registro de la información estadística y su gestión que como autoridad aduanera le compete en donde la llegada de nuevos sistemas informáticos generan unas expectativas del entorno al buen desempeño o no de sus actividades.

1. TÍTULO

DIAGNOSTICO SOBRE EL MANEJO DE INFORMACION, PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DEL GRUPO DE EXPORTACIONES Y SU GESTION ADMINISTRATIVA ANTE LA DIRECCION SECCIONAL DE ADUANAS DE CALI, MAYO - NOVIEMBRE DE 2009.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los responsables de los procesos aseguran que los procedimientos de captura y recolección de la información obedecerán a estándares y rigores formales, y los mecanismos implementados aseguran su fidelidad y originalidad generando como tal eficiencia y eficacia para el procesamiento de la información. Por consiguiente el Grupo Interno de Exportaciones de la DIAN evalúa metas de gestión, mediante datos estadísticos de gestión de la operación aduanera.

con la llegada de nuevos sistemas informáticos existen muchos factores que afectan el correcto proceso de la gestión en el desarrollo de sus actividades como autoridad competente, entre los que se pueden mencionar están: fallas en los sistemas afectando el desempeño y cumplimiento en cada una de sus actividades por parte de quienes manipulan esta plataforma y constituyen parte de la problemática que se genera alrededor de los sistemas Informáticos para los procesos y operaciones llevados a cabo por la autoridad competente en este caso el grupo de exportaciones de la Dirección Seccional de Aduanas de Cali y también falencias en los procesos de información por parte de los capacitadores encargados del manejo del Servicio Informático Electrónico Muisca en los procesos de operación aduanera.

Por lo tanto el desarrollo de este trabajo constituye a nivel internacional, nacional, regional y local conocer como se llevan a cabo el procesamiento de la gestión estadística de comercio exterior y el impacto que genera la llegada de nuevos sistemas informáticos de operación aduanera en el régimen de exportación en un determinado país, región o ciudad, siendo la Organización Mundial de Aduanas(OMA) la única organización con competencia exclusiva en materia aduanera y la Dirección de Impuestos Nacionales (DIAN) encargada de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias en Colombia y facilita las operaciones de comercio nacional e internacional, en el ámbito regional están compuestas por las administraciones locales (de Impuestos Nacionales, de Aduanas Nacionales y de Impuestos y Aduanas Nacionales), lo

que facilita la dirección y coordinación técnica y administrativa de los asuntos que le competen a la entidad en todo el país.

Como alternativa se desarrollo un diagnostico sobre el manejo de información, procesamiento estadístico del Grupo de Exportaciones y su gestión administrativa ante la Dirección Seccional de Aduanas de Cali; que consiste básicamente en conocer como se llevo a cabo el análisis y procesamiento de la información estadística de exportaciones con el nuevo modelo de gestión MUISCA por parte de quienes participan de manera directa en el ordenamiento y control de dichos procesos de almacenamiento y captura de la información estadística, para cada una de las actividades propias del área de investigación y ese almacenamiento de las poderosas herramientas informáticas como es el Servicio Informático Electrónico MUISCA, permiten de una u otra manera contar con la suficiente información para la gestión estadística, logrando a partir de ello tomar mejores decisiones y un uso mucho mas productivo y provechoso de los recursos.

1.1.1 Formulación del problema. ¿Qué variables influyen en el manejo y procesamiento de la información estadística del Grupo de Exportaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cali?

1.1.2 Sistematización del problema:

- ¿Qué factores se deben tener en cuenta para realizar un diagnóstico de gestión administrativa aduanera en el Grupo de Exportaciones de la Dirección Seccional de Aduanas de Cali?
- ¿Qué elementos se deben tener en cuenta para estructurar la entrevista y establecer los resultados obtenidos del diagnostico del Grupo de Exportaciones?
- ¿Qué variables se deben tener en cuenta para realizar un instructivo teórico sobre los procedimientos de la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información de cada una de las estadísticas del Grupo de Exportaciones?
- ¿Cuales son los pasos y los documentos necesarios para un proceso de inspección aduanera al tramitar una solicitud de autorización de embarque (SAE) en el modulo de salida de mercancías MUISCA?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo general. Realizar un diagnóstico sobre el manejo de información, procesamiento estadístico del Grupo de Exportaciones y su gestión administrativa ante la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, mayo - noviembre de 2009.

1.2.2 Objetivos específicos:

- Realizar un diagnóstico sobre la gestión administrativa aduanera en el Grupo de Exportaciones de la Dirección Seccional de Aduanas de Cali.
- Desarrollar una entrevista sobre la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información estadística y establecer los resultados obtenidos del diagnóstico del Grupo de Exportaciones.
- Realizar un instructivo teórico sobre los procedimientos de la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información de cada una de las estadísticas por parte del Grupo de Exportaciones.
- Determinar los pasos y los documentos necesarios para un proceso de inspección aduanera al tramitar una solicitud de autorización de embarque (SAE) en el módulo de salida de mercancías MUISCA.

1.3 JUSTIFICACION

Los procesos de recolección de información de datos estadísticos en una división, dependencia o en una compañía, en la actualidad adoptan técnicas e instrumentos que de una u otra manera pueden ser utilizados por el analista para desarrollar sistemas de informaciones eficientes y eficaces. Dichos procesos están adoptando herramientas de optimización basados en elementos en la cual comprometen a las organizaciones de brindar la continua y eficaz orientación en los procesos; al igual que la identificación con la organización, a través de un sentimiento de compromiso para alcanzar los objetivos de la misma.

El realizar un diagnóstico sobre el manejo de información, procesamiento estadístico en el Grupo de Exportaciones y su gestión administrativa ante la

Dirección Seccional de Aduanas de Cali; genera un mayor conocimiento práctico acerca del impacto y los resultados que se obtienen con la llegada de nuevos sistemas informáticos, como es el Servicio Informático electrónico Muisca para llevar a cabo procesos de gestión de operación aduanera en el proceso de salida de mercancías y como herramienta o mecanismo para la recolección y análisis de la información acerca de las operaciones llevadas a cabo dentro del Grupo de Exportaciones en materia de procesamiento de datos estadísticos.

Además permite ilustrar de manera específica cada una de las acciones y operaciones de como los sistemas informáticos se constituyen en uno de los elementos más importantes e influyentes en el desarrollo de de las operaciones de comercio exterior, ya que el grupo de exportaciones actúa como responsable administrativamente por la exactitud y veracidad de la información contenida en los documentos que en este caso el declarante, puerto, transportador o depósito deben llevar a cabo ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a través del Servicio Informático Electrónico Muisca.

Por consiguiente el gobierno nacional busca en el mejoramiento tecnológico estar a la altura y a la vanguardia de los demás países del mundo, las cuales buscan la forma de hacer más productivo sus propios sistemas y los que son requeridos para los procesos ante el gobierno y el ministerio de comercio, industria y turismo referente a toda clase de operación de comercio exterior, que en este caso la DIAN como entidad competente mediante su plataforma MUISCA (Modelo Único de Ingreso, Servicio y Control Automatizado); en la actualidad obedece a principios de modernidad de la gestión pública, de gestión de la calidad y el control interno y a criterios de integralidad, unidad y adaptabilidad, aspectos en los cuales la compañía busca generar el mayor grado de competitividad.

No obstante genera beneficios expresados en la optimización del manejo para el procesamiento de la información de la gestión global de datos estadísticos, que repercutirá mediante el seguimiento y evaluación de los procedimientos aplicados para la consecución de los objetivos, a fin de mejorar la calidad, el control de la gestión, la satisfacción y la respuesta de dicho sistema de gestión en forma oportuna y eficaz.

Cabe resaltar que la cuestión no es disponer de datos estadísticos, si los mismos no son debidamente interpretados, o ni siquiera son tenidos en consideración. Por lo tanto, es menester concientizar y formar a los directivos y empleados acerca de lo fundamental y trascendental importancia de la información estadística a la hora de planificar, dirigir y controlar la marcha de la empresa.

Sin lugar a dudas durante el transcurso de la pasantía se desarrollaron diferentes actividades laborales mediante las cuales al inicio de la pasantía en esta área, cada uno de los funcionarios dieron a conocer que actividades desempeñan en cada uno de sus cargos todo ello basado y teniendo como punto de referencia el estatuto aduanero colombiano, decreto 2685 de 1999 y la resolución reglamentaria 4240 del año 2000, con sus adiciones y modificaciones, siendo esta el pilar fundamental en materia de comercio exterior; generando mayor claridad y por ende adquirir conocimiento frente al comercio internacional. Dentro de las actividades que se desarrollaron fueron:

- Recibir solicitudes para el cierre manual del DEX.
- Recibir y entregar copia de la SAE teniendo en cuenta los documentos soportes: factura comercial, mandato, vistos buenos ICA (si lo requiere), detalle asunto, entre otros aspectos en los cuales se tienen 5 días para cerrar el DEX.
- Informes que se cerraron en el mes, de los DEX que se generaron manualmente.

Y por ultimo haciendo un acompañamiento junto a los inspectores del Grupo de Exportaciones conociendo cada una de las funciones que llevan a cabo, también conocer, que procedimientos se deben efectuar por parte de las autoridades aduaneras, como es diligenciar el acta de inspección en el sistema MUISCA una vez realizada dicha inspección; Por tal razón fue una experiencia muy valiosa e importante logrando conocer cosas nuevas y trayendo a la práctica la parte teórica que se dio en la academia y además la observación hace parte del aprendizaje otra alternativa para conocer mucho más de lo que se quiere aprender.

Todo lo anterior genera un mayor compromiso para el desarrollo de este plan de trabajo, de sentido de pertenencia para dar a conocer como se lleva a cabo el procesamiento de la gestión estadística del Grupo de Exportaciones de la Dirección Seccional de Aduanas de Cali a través de los sistemas informáticos, al igual que esta investigación abrirá nuevos caminos para el procesamiento de la información futuros en una organización y en otras con similares características y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

1.4 MARCOS DE REFERENCIA

1.4.1 Glosario:¹

AGENTE DE ADUANAS: son las personas jurídicas cuyo objeto social principal es el ejercicio de la intermediación aduanera, para lo cual deben obtener autorización por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN; el Agente de Aduanas realiza una función de naturaleza mercantil orientada a facilitar a quienes contraten sus servicios, es decir, a sus mandantes en todo lo relativo al cumplimiento de la normativa jurídica vigente en materia de importación, exportación, tránsito aduanero y cualquier actividad accesoria inherente a dichas operaciones aduaneras.

ALMACENAMIENTO: Es el depósito de mercancías bajo el control de la autoridad aduanera en sitios autorizados por la aduana.

AUTORIDAD ADUANERA: Es el funcionario público o dependencia oficial que en virtud de la Ley y en ejercicio de sus funciones, tiene la facultad para exigir o controlar el cumplimiento de las normas aduaneras.

AUTORIZACIÓN DE EMBARQUE (AE): Acto mediante el cual la autoridad aduanera permite la exportación de mercancías que han sido sometidas al régimen de exportación.

CARTA PORTE: Documento de transporte por vía férrea o terrestre que emite el transportador. Tiene las mismas funciones del conocimiento de embarque BL.

CERTIFICADO DE ORIGEN: Colombia en desarrollo de diferentes negociaciones internacionales ha obtenido preferencias o beneficios arancelarios que le permiten al exportador ser más competitivo. Por tal motivo el ingreso de los productos colombianos a determinados países tienen un tratamiento preferencial.

No obstante para que el empresario colombiano tenga acceso a estas preferencias o beneficios arancelarios debe mostrar en el momento de ingreso de su producto El Certificado de Origen.

¹ Estatuto Aduanero colombiano Decreto 2685/99, Resolución 4240 de 2000.

COMERCIO INTERNACIONAL: intercambio de bienes y servicios entre países con el fin de abrir las puertas a los mercados.

CONOCIMIENTO DE EMBARQUE: Documento que el transportador marítimo expide como certificación de que ha tomado a su cargo la mercancía para entregarla, contra la presentación del mismo en el punto de destino, a quien figure como consignatario de ésta o a quien la haya adquirido por endoso total o parcial, como constancia del flete convenido y como representativo del contrato de fletamento en ciertos casos. Los conocimientos de embarque de la carga consolidada los expide el agente de carga internacional.

CONSIGNATARIO: Persona natural o jurídica a quien el exportador le endosa el documento de transporte (Guía aérea, conocimiento de embarque o carta de porte).

DECLARANTE: 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. Eje, los funcionarios de una SIA son declarantes por cuanto ello suscriben las autorizaciones de Embarque que posteriormente se convertirán en DEX.

DECLARACIÓN DE MERCANCÍAS: Acto mediante el cual el declarante indica el régimen aduanero que ha de aplicarse a las mercancías siguiendo lo descrito por la legislación aduanera.

DECLARACIÓN DE EXPORTACIÓN (DEX): Es el nombre que recibe el acto mediante el cual la aduana debe seguir el conducto regular de la SAE, y la AE, asigna un número consecutivo de salida de la carga de territorio aduanero nacional, y es emitida por la aduana de salida de la mercancía, y debe ser un documento soporte para el intermediario aduanero y el exportador.

DESCARGUE: Operación por la cual la mercancía que ingresa al territorio aduanero nacional es retirada del medio de transporte en el que ha sido movilizada.

DEPÓSITOS ADUANEROS: Régimen especial mediante el cual las mercancías extranjeras, nacionales o nacionalizadas son depositadas en un lugar destinado a este efecto, bajo control y potestad aduanera, sin estar sujetas al pago de

impuestos de importación y tasa por servicios de aduana, para su venta en los mercados nacionales e internacionales, previo cumplimiento de los requisitos legales.

DIAN: La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales tiene como objetivo coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

DOCUMENTO DE TRANSPORTE: Es un término genérico que comprende el documento marítimo, aéreo, terrestre o ferroviario que el transportador respectivo o el agente de carga internacional, entrega como certificación del contrato de transporte y recibo de la mercancía que será entregada al consignatario en el lugar de destino y puede ser objeto de endoso.

DOCUMENTOS SOPORTE: Son los documentos que deben presentarse anexos a la solicitud de autorización de embarque, con el fin de obtener el número y fecha de la autorización de embarque. Las omisiones relativas a los documentos soporte serán causal de no aceptación de acuerdo con lo establecido en el artículo 269 del Estatuto Aduanero.

EMPRESA DE MENSAJERÍA ESPECIALIZADA: Son las empresas de transporte internacional que cuentan con licencia del ministerio de comunicaciones para prestar el servicio de mensajería especializada; para actuar como intermediarios en la modalidad de importación y exportación de tráfico postal y envíos urgentes; deben estar inscritas ante la DIAN.

EXPORTACIÓN: Salida de mercancías del territorio aduanero nacional hacia el exterior, con propósitos comerciales. Para realizar una exportación se deben llevar a cabo diferentes trámites ante diversos organismos y diligenciar algunos documentos. Así mismo, dependiendo de la clase de producto que desea exportar, debe solicitar el visto bueno expedido por la entidad correspondiente.

INSPECCIÓN ADUANERA: Es la actuación realizada por la autoridad aduanera competente, con el fin de verificar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor, clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero y tratamiento tributario aplicable a una mercancía. Cuando esta inspección implica el

reconocimiento de mercancía será Física y cuando se realiza únicamente en base a la información dada en la declaración será documental.

INSTRUCCIONES DE EXPORTACIÓN: Carta emitida por la empresa exportadora en la cual se consignan los datos que dan instrucción acerca de la exportación, especificaciones como llenar la Declaración de Exportación, requerimientos como elaboración de Certificado de Origen, Plan Vallejo, entre otros.

LISTA DE EMPAQUE: Es la relación de las mercancías heterogéneas contenidas en cada bulto. Aunque esta puede ser remplazada por la factura se recomienda a todos los exportadores presentar dentro de su documentación una lista de empaque con todos los requerimientos de la legislación aduanera, especialmente a aquellos que tienen sistemas especiales como plan Vallejo.

MANIFIESTO DE CARGA: Es el documento en donde se detalla todas las unidades que comprenden la carga, incluida la mercancía a granel que van a ser cargados o descargados en un puerto o aeropuerto.

MANIFIESTO EXPRESO: Es el documento que contiene la individualización de cada uno de los documentos de transporte correspondientes a las mercancías que son introducidas al territorio aduanero nacional o salen de el bajo la modalidad de tráfico postal y envíos urgentes.

MERCANCÍA: Es todo bien clasificable en el arancel de aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a régimen aduanero. Según la Circular 126 del 23/05/2000 para efecto de los tributos aduaneros los comerciales extranjeros de televisión no pueden considerarse como mercancía puesto que son bienes intangibles.

MODALIDADES DE EXPORTACION:

EXPORTACION DEFINITIVA: EMBARQUE ÚNICO CON DATOS DEFINITIVOS AL EMBARQUE. Es la modalidad de exportación que regula la salida de mercancías nacionales o nacionalizadas, del territorio aduanero nacional para su uso o consumo definitivo en otro país. También se considera exportación definitiva, la salida de mercancías nacionales o nacionalizadas desde el resto del territorio aduanero nacional a una zona franca en los términos previstos en este decreto.

EXPORTACION DEFINITIVA: EMBARQUE ÚNICO CON DATOS PROVISIONALES. Es la operación de cargue como embarque único de mercancías, que por su naturaleza, características físicas o químicas o circunstancias inherentes a su comercialización, no permiten que el exportador disponga de la información definitiva al momento del embarque.

EXPORTACION DEFINITIVA: EMBARQUE FRACCIONADO CON DATOS DEFINITIVOS O PROVISIONALES. Es el despacho en diferentes envíos y con diferentes documentos de transporte amparadas en una misma declaración de exportación.

EXPORTACION TEMPORAL PARA PERFECCIONAMIENTO PASIVO: es la modalidad de exportación que regula la salida temporal de mercancías nacionales o nacionalizadas, del territorio aduanero nacional, para ser sometidas a transformación, elaboración o reparación en el exterior o en una zona franca, debiendo ser reimportadas dentro del plazo señalado en la declaración de exportación correspondiente, prorrogables por un año más.

EXPORTACION TEMPORAL PARA REIMPORTACION EN EL MISMO ESTADO: Es la modalidad de exportación que regula la salida temporal de mercancías nacionales o nacionalizadas del territorio aduanero nacional, para atender una finalidad específica en el exterior, en un plazo determinado, durante el cual deberán ser reimportadas sin haber experimentado modificación alguna, con excepción del deterioro normal originado en el uso que de ellas se haga.
Ejemplo: Mercancías en consignación, participación en eventos comerciales de exhibición en el exterior, participación en eventos deportivos, competencias, etc.

REEXPORTACION: Es la modalidad de exportación que regula la salida definitiva del territorio aduanero nacional, de mercancías que estuvieron sometidas a una modalidad de importación temporal o a la modalidad de transformación o ensamble. Ejemplo: Maquinaria o equipo importado temporalmente que sale de Colombia para finalizar su modalidad.

REEMBARQUE: Es la modalidad de exportación que regula la salida del territorio aduanero nacional de mercancías procedentes del exterior que se encuentren en almacenamiento y respecto de las cuales no haya operado el abandono legal ni hayan sido sometidas a ninguna modalidad de importación. No podrá autorizarse el reembarque de sustancias químicas controladas por el Consejo Nacional de Estupefacientes. Ejemplo: Mercancía que llegó del exterior y se identifica, antes de

nacionalizarla, que es necesario retornarla al país de origen o a otro país (Pedido equivocado)

EXPORTACION POR TRAFICO POSTAL Y ENVIOS URGENTES: podrán ser objeto de exportación por esta modalidad, los envíos de correspondencia, los envíos que salen del territorio nacional por la red oficial de correos y los envíos urgentes, siempre que su valor no exceda de dos mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$2.000) y requieran ágil entrega a su destinatario.

EXPORTACION DE MUESTRAS SIN VALOR COMERCIAL: La solicitud de autorización de embarque y la declaración correspondiente, se tramitarán en la forma prevista en este decreto para la exportación definitiva, con embarque único y datos definitivos. Ejemplo: Envíos de muestras sin valor comercial para abrir mercados en el exterior, que superen los topes de la anterior Modalidad y que no superen los U\$ 10.000 al año.

EXPORTACIONES TEMPORALES REALIZADAS POR VIAJEROS: Serán objeto de esta modalidad de exportación las mercancías nacionales o nacionalizadas que lleven consigo los viajeros que salgan del país y que deseen reimportarlas a su regreso en el mismo estado, sin pago de tributos. Ejemplo: Turistas que viajan fuera del país por un periodo definido de tiempo y regresan con su equipaje.

EXPORTACION DE MENAJES: Serán objeto de esta modalidad de exportación los menajes de los residentes en el país, que salen del territorio aduanero nacional para fijar su residencia en el exterior. Para tal efecto, deberán realizar el trámite de una solicitud de autorización de embarque y la declaración correspondiente, en la forma prevista en este decreto para la exportación definitiva, como embarque único con datos definitivos. Ejemplo: Familia que se traslada con sus pertenencias a otro país para establecer su residencia allá.

La solicitud de autorización de embarque deberá suscribirse y presentarse por propietario del menaje o la persona debidamente autorizada por este, en la forma y condiciones que establezca la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

PROGRAMAS ESPECIALES DE EXPORTACIÓN. (PEX): Es la operación mediante la cual, en virtud de un acuerdo comercial, un residente en el exterior compra materias primas, insumos, bienes intermedios, material de empaque o envases, de carácter nacional, a un productor residente en Colombia, disponiendo su entrega a otro productor también residente en el territorio aduanero nacional,

quien se obliga a elaborar y exportar los bienes manufacturados a partir de dichas materias primas, insumos, bienes intermedios o utilizando el material de empaque o envases según las instrucciones que reciba del comprador externo.

MUISCA: Es el modelo de gestión de ingresos y recursos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, que busca integrar, facilitar, agilizar y simplificar los procedimientos utilizados por la Entidad. Su implantación supone una ingeniería organizativa y de procesos, que tiene como objetivo principal generar beneficios para la administración tributaria, aduanera y cambiaria, enfatizando en aquellos aspectos que inciden en la detención y reducción del fraude y en la modernización tecnológica.

- Modelo: representa la nueva forma de gestionar.
- Único: Integra las personas, las áreas, los conceptos, los datos y la gestión.
- Ingresos: Responde por el recaudo.
- Servicio: Facilita el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de los derechos.
- Control: Mide, previene y ajusta el comportamiento y la gestión.
- Automatizado: Aprovecha la tecnología para potenciar la gestión.

Con los nuevos procedimientos y servicios informáticos electrónicos relacionados con el proceso de salida de mercancías, el país gana en competitividad dado que los exportadores disponen de facilidades que les permite las consolidaciones automáticas de embarques parciales y el cierre automático del proceso en tiempo real con cubrimiento al 100% de los regímenes de exportación y las formas de despacho (embarques únicos y embarques fracciones para operaciones globales).

PRODUCTIVIDAD: Es el aporte que hace un individuo a la empresa y la sociedad con su trabajo, y en el que se refleja voluntad, creatividad, compromiso y espíritu de servicio. Se es productivo cuando hay empeño en ofrecer cada vez los mejores resultados en todo lo que se hace.

RECOLECCION DE DATOS: La recolección de datos se refiere a la gran diversidad de técnicas e instrumentos que pueden ser utilizados por el analista para desarrollar los sistemas de información para su investigación. Las técnicas utilizadas para la recolección de datos pueden ser con enfoque cualitativo o con

enfoque cuantitativo. El cualitativo son a través de entrevistas, observaciones, sesiones en profundidad, entre otros; mientras que el cuantitativo implica medición a través de análisis de contenido, pruebas estandarizadas, cuestionarios, test, utilizando instrumentos que requiere validez de constructor, criterio y contenido y que requiere primordialmente confiabilidad.

RÉGIMEN ADUANERO: Es el tratamiento aplicable a las mercancías sometidas al control y vigilancia de la autoridad aduanera, mediante el cual se asigna un destino aduanero específico de acuerdo con las normas vigentes. Los regímenes aduaneros son Importación, Exportación y Transito.

SELECTIVIDAD: Proceso aduanero mediante el cual a través del servicio informático electrónico se informa la salida de una carga a territorio extranjero, el cual a través de variables informáticas permite la salida de carga con inspección física, documental y directa dependiendo de los resultados arrojados por el medio.

SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN ADUANERA SYGA: El principal objetivo de SYGA es establecer las actividades a realizar en el trámite de diligenciamiento y presentación de la Solicitud de la Autorización de Embarque y de la asignación de número y fecha de la Autorización de Embarque en el régimen de exportaciones, a través del sistema informático aduanero SYGA. A través del sistema informático aduanero SYGA se diligenciarán las Solicitudes de Autorización de Embarque que a continuación se relacionan:

- Exportación definitiva para los embarques únicos con datos definitivos:
- Exportación definitiva para los embarques únicos con datos provisionales así como su correspondiente Declaración con datos Definitivos
- Exportación como embarque fraccionado con datos definitivos o provisionales:
- Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo
- Exportación temporal para reimportación en el mismo estado, incluida la exportación de mercancías en consignación.
- Reexportación
- Reembarque
- Programas Especiales de Exportación.

Igualmente se tramitarán a través del Sistema Informático Aduanero las siguientes modalidades de exportación, mediante autorización de embarque simplificada:

- Envíos urgentes
- Exportación de muestras sin valor comercial
- Exportación de menajes

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE EMBARQUE (SAE): Es el nombre que recibe la Declaración de Exportación en el momento en que el declarante la diligencia y la presenta a través del Sistema Informático Aduanero SYGA.

TERRITORIO ADUANERO NACIONAL: Demarcación dentro de la casual se aplica la legislación aduanera; cubre todo el territorio nacional con excepción de las Zonas Francas Industriales de Bienes y Servicios.

TRIBUTOS ADUANEROS: Esta expresión comprende los derechos de aduana y e impuesto sobre las ventas.

VISTOS BUENOS: Son las autorizaciones que otorgan las diferentes entidades relacionadas con las operaciones de comercio exterior sobre algunos bienes objetos de exportación.

ZONA FRANCA: La zona franca es la zona geográfica determinada dentro de un territorio nacional, en donde se desarrollan actividades industriales de bienes y servicios, o actividades comerciales, bajo una normatividad especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior.

ZONA PRIMARIA ADUANERA: Es aquel lugar del territorio aduanero nacional habilitado por la aduana para la realización de las operaciones materiales de recepción, almacenamiento y movilización de mercancías que entran o salen de país donde la autoridad aduanera ejerce sin restricciones su potestad de control y vigilancia.

ZONA SECUNDARIA ADUANERA: Es la parte del territorio aduanero nacional que no constituye una zona primaria aduanera.

1.4.2 Marco legal. Dentro del marco normativo en comercio exterior y en la actualidad de acuerdo al Artículo 260 del Título VII del **Decreto 2685/99.REGIMEN DE EXPORTACION**, Capítulo I, Disposiciones Generales. Ámbito de Aplicación. Las disposiciones contenidas en este Título conforman el régimen bajo el cual se regula la exportación de mercancía; en la cual hoy en día bajo este decreto se rigen todas las operaciones de aduana como marco normativo en nuestro país.

Por consiguiente es necesario e importante conocer los diferentes procedimientos que lleva a cabo el Grupo de Exportaciones de la Dirección Seccional de Aduanas de Cali como autoridad competente, ya que mediante el desarrollo de cada uno de los procedimientos aduaneros en mercados en el régimen de exportación, permite de una u otra manera la recolección de información y al mismo tiempo, siendo el servicio informático electrónico Muisca, la herramienta indispensable para el almacenamiento y captura de datos estadísticos para cada uno de los procedimientos llevados a cabo dentro de este régimen de exportación, contribuyendo de esta manera al desempeño óptimo en los procesos de gestión estadística; en los cuales los funcionarios del Grupo de Exportaciones como autoridad competente, sin la existencia de un marco normativo, la empresa, área o grupo no fuera razón de ser para poder desarrollar y ejecutar todas las operaciones de aduana.

Cabe anotar que según **RESOLUCION 4240 DE 2000**² el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2685 de 1999, por el cual se modifica la legislación aduanera colombiana; que para efectos de su aplicación, se hace necesario desarrollar y precisar algunos de los procedimientos, trámites, requisitos y términos establecidos en el citado decreto 2685 de 1999, en este caso el Régimen de Exportación del Título VII, Capítulo I, Disposiciones Generales:

Por consiguiente en este régimen de exportación se presentan las siguientes MODALIDADES:

- A) Exportación definitiva;
- B) Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo;
- C) Exportación temporal para reimportación en el mismo estado;
- D) Reexportación;

² <http://www.Dian.gov.co/expo\Normatividad> – Técnica/ resolución 4240- 2000

- E) Reembarque;
- F) Exportación por tráfico postal y envíos urgentes;
- G) Exportación de muestras sin valor comercial;
- H) Exportaciones temporales realizadas por viajeros;
- I) Exportación de menajes y,
- J) Programas Especiales de Exportación.

De tal manera que cada una de las modalidades mencionadas anteriormente constituyen elementos muy importantes y determinantes dentro del proceso de salida de mercancías, para lo cual a través del Servicio Informático Electrónico Muisca, permite generar los reportes estadísticos de aquella mercancía que fue declarada bajo un régimen de exportación.

No obstante todo lo anterior permite mediante el conocimiento y buen uso de la norma, familiarizarse de cuales son los procedimientos y los directos involucrados como por ejemplo: la DIAN, declarantes, transportador entre otros, en llevar a cabo procesos de operación aduanera en el proceso de salida de mercancías, de tal manera que todos estos procedimientos brinden transparencia en las operaciones y minimicen los riesgos de actuaciones de los funcionarios y usuarios, en marcados bajo una normatividad aduanera, y de la misma manera como el Servicio Informático Electrónico Muisca ocupa un papel muy importante en la gestión de los procesos de la información que es el insumo y el producto más importante.

Y tener en cuenta que las operaciones llevadas a cabo en el proceso de salida de mercancía en el régimen de exportación, permiten a través del servicio Informático Electrónico Muisca, el almacenamiento y captura de la información, obteniendo como tal bases de datos estadísticos para la toma de decisiones.

1.4.3 Marco espacial. El ámbito de referencia sobre el cual se construirá el conocimiento planteado abarca el Grupo Interno de Trabajo de Exportaciones de la Dirección Seccional de Aduanas de Cali.

1.4.4 Marco temporal. Para el desarrollo del presente trabajo de diagnóstico sobre el manejo de información, procesamiento estadístico del Grupo de Exportaciones y su gestión administrativa ante la Dirección Seccional de Aduanas de Cali., se lo realizara en el periodo mayo – noviembre de 2009.

1.5 ASPECTOS METODOLOGICOS:

1.5.1 Tipo de estudio. Para llevar a cabo este trabajo de investigación de diagnóstico sobre el manejo de información, procesamiento estadístico del Grupo de Exportaciones y su gestión administrativa ante la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, se debe tener en cuenta el siguiente tipo de estudio.

1.5.1.1 Descriptivo. Indudablemente la presente investigación se caracteriza de tipo descriptivo, pues a través de él se establecen características demográficas de unidades investigadas, entre ellas identificar qué factores o variables conforman la razón de ser del Grupo de Exportaciones en materia estadística, conocer como se llevan a cabo cada uno de los procedimientos de recolección de información estadística de gestión por parte del Servicio Informático Electrónico MUISCA, y determinar que variables afectan directa e indirectamente dichos sistema.

1.5.2 Método. Por otra parte se realizo el método deductivo, inductivo y estadístico en la observación de los datos registrados y consolidados de las actividades aduaneras para obtener conclusiones de los diferentes puntos de vista, partiendo de generalidades a particularidades y de esta manera lograr los objetivos planteados en el presente proyecto.

1.5.3 Fuentes de recolección de información. Las fuentes de recolección de información involucran el análisis de fuentes primarias tales como: narraciones personales y respuestas de los técnicos y profesionales encargados de manipular la gestión de la información estadística en el Grupo de Exportaciones que aportan a la construcción de conocimientos pertinentes. Así mismo, recolección de información de fuentes secundarias tales como: documentos, publicaciones escritas y electrónicas referentes a la información estadística de gestión de la operación aduanera de exportaciones; también se considera de menesterosa necesidad la utilización de la observación como método de recolección de la información.

1.5.4 Instrumentos de recolección de información. Los instrumentos de recolección de la información en el desarrollo del proyecto lo constituyen las entrevistas a todos los técnicos y profesionales encargados de la manipulación de la gestión de la información estadística en el Grupo Exportaciones.

2. RESULTADOS

Los resultados de la información obtenida de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos diseñados para el presente proyecto, constituyen la base del presente trabajo de grado y la importancia de esta información se apoya en las fuentes primarias, que están en contacto directo con el objeto de análisis y permiten generar un conocimiento directo y real de la gestión en el manejo de la información estadística del Grupo de Exportaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cali.

2.1 DIAGNÓSTICO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA ADUANERA EN EL GRUPO DE EXPORTACIONES DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CALI

Con los nuevos procedimientos y la constante evolución de los sistemas informáticos, en este caso de la nueva plataforma del Modelo Único de Ingreso, Servicio y Control Automatizado (MUISCA), pretende el gobierno que sea el modelo para la administración de todas las operaciones de comercio exterior, las cuales buscan la forma de hacer mas productivo sus propios sistemas.

El impacto que ha generado la implementación de la nueva plataforma MUISCA en el Grupo de Exportaciones de la Dirección Seccional de Aduanas de Cali a permitido a que todos los actores que intervienen en el proceso en este caso los funcionarios del Grupo de Exportaciones como autoridad competente puedan desarrollarse y potencializar su trabajo, con calidad y eficiencia, generando procesos eficaces con costos favorables y con excelentes tiempos y movimientos brindando valor agregado a sus procesos y operaciones.

Al igual que una de las ventajas que presenta este sistema para el buen desempeño de sus actividades laborales es la agilidad en los procesos, consolidando la información estadística en tiempo real, potencializando de esta manera la eficiencia en el desarrollo de sus operaciones como autoridad competente, además el fácil acceso que se tiene frente a este sistema es decir las 24 horas del día, 7 días a la semana para llevar a cabo los procesos de operación aduanera; aunque cabe anotar que una de las principales dificultades que se encuentra en la manipulación de este sistema, que pudieron detectar los funcionarios son los inconvenientes con el servidor principal dado que por constituirse en una red nacional aduanera presenta saturación de red por usuarios, generando la caída del servicio; afectando el desempeño y el cumplimiento por parte de quienes manipulan este sistema. En efecto, la DIAN

establece su modelo de gestión - Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado - MUISCA, sobre la base de la administración articulada, coordinada y ordenada de los procesos, la gente y la tecnología, ejes fundamentales de su gestión y factores críticos y determinantes para su eficiencia y eficacia y para el cumplimiento cabal de su función dentro del Estado

Por otro lado el Grupo de Exportaciones de la Dirección Seccional de Aduanas de Cali dentro del proceso de gestión de información estadística, determina las siguientes variables para el procesamiento de datos estadísticos en materia aduanera:

2.1.1 Cuadros comparativos en los cuales el Grupo Interno de Exportaciones registra sus operaciones documentarias de los procesos:

Cuadro 1. Operaciones Muisca

Estadísticas Comparativas	Meses		%	VALOR
	ABRIL	MAYO	VARIACION	NOMINAL
No. Total de Autorizaciones de embarque	1057	1000	-5,39%	-57
Reexportación	14	8	-42,86%	-6
Exportación Temporal para Perf. Pasivo	6	9	50,00%	3
Muestras Sin Valor Comercial	26	29	11,54%	3
Reembarques	2	1	-50,00%	-1
Trafico Postal y Envíos Urgentes	15	19	26,67%	4
Exportación Definitiva	994	934	-6,04%	-60
Menaje	0	0	0,00%	0
Inspecciones físicas	19	18	-5,26%	-1
Embarques Directos	1038	982	-5,39%	-56

Fuente: Reporte de Gestión generado por MUISCA y el SIGA, correspondiente al mes de Mayo de 2009. G.I.T Exportaciones DIAN.

El número de las operaciones de las exportaciones realizadas por el Servicio Informático Electrónico MUISCA en el mes de mayo de 2009, con respecto al

periodo inmediatamente anterior, tuvieron una disminución del 5.39% representando en 57 operaciones en términos cuantitativos, como se puede observar en el cuadro de análisis. Igualmente se establecen los porcentajes de variación, para las operaciones realizadas por régimen.

Al igual el número de inspecciones físicas generadas en el mes de Mayo disminuyeron en un 5,26%, comparando con el mes anterior, observándose un total de 982 Embarques Directos, lo que representa una disminución del 5,39% frente al periodo anterior. Por lo tanto, analizando dichos embarques directos, con las inspecciones generadas en el mes de Mayo, se puede determinar que el MUISCA esta arrojando un 2% en inspecciones Físicas y un 98% en embarques directos.

Cuadro 2. Operaciones Siga

Estadísticas Comparativas	Meses		%	VALOR
	ABRIL	MAYO	VARIACION	NOMINAL
Valor Fob Exportaciones us\$	3.988.894,60	1.049.342,00	-73,69%	2.939.553
No. Total de autorizaciones de embarque	41	18	-56,10%	-23
No. Total AE Invalidadas por SIGA	0	0	0,00%	0
No. Inspecciones físicas	15	4	-73,33%	-11
No. Embarques Directos	10	10	0,00%	0
No. Inspecciones Documentales	14	10	-28,57%	-4
No. Inspecciones Pendientes Selectividad.	2	2	0,00%	0

Fuente: Reporte de Gestión generado por MUISCA y el SIGA, correspondiente al mes de Mayo de 2009. G.I.T Exportaciones DIAN.

En el cuadro No. 2, se relacionan las operaciones realizadas a través del Sistema Informático SIGA, donde se puede establecer la variación de operaciones con respecto al periodo anterior.

Cuadro 3. Operaciones Siga y Muisca

Estadísticas Comparativas			%	VALOR
	SIGA	MUISCA	VARIACION	NOMINAL
SAES ACEPTADAS	25,00	1.000,00	97,50%	975
INSPECCIONES FISICAS	4,00	18,00	77,78%	14
INSPECCIONES DOCUMENTALES	10,00	0,00	-100,00%	-10
EMBARQUES DIRECTO	10,00	982,00	98,98%	972

Fuente: Reporte de Gestión generado por MUISCA y el SIGA, correspondiente al mes de Mayo de 2009. G.I.T Exportaciones DIAN.

En el cuadro No. 3 se puede establecer el porcentaje de variación de las operaciones generadas en el mes de Mayo, tanto por el Sistema Informático SIGA, como por MUISCA, observándose que las operaciones por el Servicio Informático Electrónico MUISCA, se esta realizando en un 98%.

Cuadro 4. Exportaciones de Oro

Estadísticas Comparativas	Meses		%	VALOR
	Abril	Mayo	VARIACION	NOMINAL
Valor Fob Exportaciones us\$	12.159.245,71	4.499.514,96	-63,00%	-7.659.731
No. Total de Autorizaciones de Embarque	20	6	-70,00%	-14
Cantidades en Kilogramos	522,22	185	-64,57%	-337

Fuente: Reporte de Gestión generado por MUISCA y el SIGA, correspondiente al mes de Mayo de 2009. G.I.T Exportaciones DIAN.

Las exportaciones de oro en el mes de mayo, bajaron significativamente en un 63%, representando en términos cuantitativos en US\$ 7.659.731,00; tanto en el numero de operaciones, como en las cantidades exportadoras se observa una disminución de un 70% y 64.57% respectivamente.

Además se llevan a cabo estadísticas por régimen teniendo en cuenta el nombre de la administración, fecha de inicio, tipo de modalidad, cantidad por modalidad y el total de todas las modalidades de exportación; de igual manera procesamiento estadístico por inspección teniendo en cuenta: nombre de administración, fecha de inicio, fecha fin, tipo de inspección (física o documental), número del documento a inspeccionar, la fecha de asignación, el total por inspección y administración; también captura de estadísticas en cuanto a las inspecciones físicas preembarque y días promedio cierre DEX; al igual que reporte estadístico por Declaraciones de Exportación; estadísticas por tipo de solicitud; estadísticas por tipo de embarque; datos estadísticos por aduana diferente; estadísticas por invalidación.

Todo lo anterior son factores y elementos muy determinantes en las cuales el Grupo de Exportaciones sin las herramientas básicas para la gestión estadística tanto de los tramites manuales, Servicio Informático Electrónico (MUISCA) y el Sistema Informático (SIGA), no podría llevar a cabo un procesamiento de la información en materia estadística adecuada, oportuna y ágil; por tal razón el Grupo Exportaciones de la Dirección Seccional de Aduanas de Cali para llevar a cabo esta gestión, reúne una serie de elementos para la consecución de la misma.

2.1.2 Análisis DOFA en el Grupo de Exportaciones:

FORTALEZAS:

- Talento humano altamente calificado para liderar lo que concierne a las actividades ejecutadas de manejo y procesamiento de datos estadísticos
- Eficiencia de la plataforma Muisca en el manejo y procesamiento de datos estadísticos
- El Muisca permite validar todo tipo de datos de información estadística y brinda información de calidad
- Actividades ejecutadas teniendo en cuenta los términos que establece la normatividad aduanera
- Conocimiento de la empresa y el negocio por parte de cada uno de los funcionarios
- Cargos significativos y bien remunerados

OPORTUNIDADES:

- Mecanismos de capacitación constante sobre procedimientos de exportación
- Capacitación constante a través de la pagina de la DIAN y del Servicio Informático Electrónico Muisca
- Modernización tecnológica
- Fácil acceso al sistema Muisca
- El Muisca a punta a alcanzar la excelencia en sus operaciones
- Reducción del uso del papel

AMENAZAS:

- Inconvenientes con el servidor principal dado que por constituirse en una red nacional aduanera presenta saturación de red por usuarios, generando la caída del servicio.
- Falta de experiencia por parte de quienes dictaron las capacitaciones en el área aduanera acerca del Muisca.

DEBILIDADES:

- Débil proceso de capacitación
- Infraestructura tecnológica

2.2 RESULTADOS ENTREVISTA A PROFUNDIDAD SOBRE EL MANEJO DE INFORMACIÓN, PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DEL GRUPO DE EXPORTACIONES:

Cuadro 5. Sistematización Entrevista a Profundidad

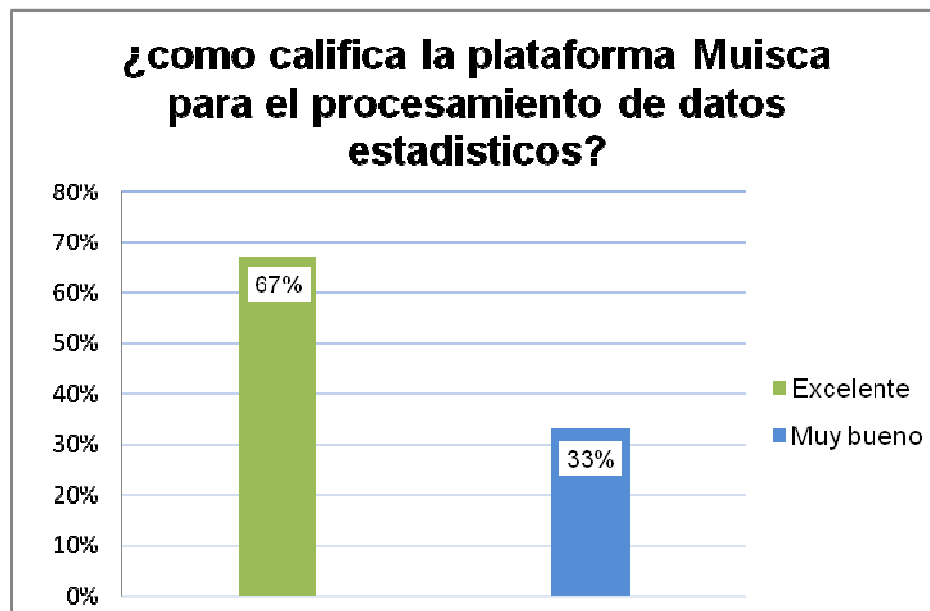
PGTA # 1	F	%	P. 2	F	%	P. 3	F	%	P.4	F	%	P.5	F	%	P.6	F	%	P.7	F	%	P.8	F	%	P.9	F	%
EXELENTE	2	67	AUTOCAPACITACION DIARIA ATRAVES DEL SISTEMA DE LA DIAN	2	67%	SI	3	100%	INCONVENIENTES CON EL SERVIDOR PRINCIPAL	3	100	AGILIDAD EN LOS PROCESOS	2	67%	SIG	3	100	CAIDA DEL SERVICIO	3	100	PERMITE VALIDAR TODO TIPO DE DATOS DE INFORMACION ESTADISTICA	2	67%	INCONVENIENTES CON EL SERVIDOR PRINCIPAL	3	100
MUY BUENO	1	33	INDUCCION ESPECIFICA EN EL GRUPO	1	33%	NO	0	0				FACIL ACCESO	1	33%							BRINDA INFORMACION DE CALIDAD	1	33%			
TOTAL	3	10	TL.	3	100%	TL.	3	100%	TL.	3	100	TL.	3	100	TL.	3	100	TL.	3	100	TL.	3	100	TL.	3	100

PREGUNTAS

1. ¿Cómo califica la plataforma MUISCA para el procesamiento de datos estadísticos?
2. ¿Qué formación o capacitación ha recibido para la manipulación del servicio informático electrónico MUISCA?
3. ¿La capacitación recibida, es suficiente para las actividades que desempeña en su trabajo de manejo y procesamiento de datos estadísticos?
4. ¿Cuáles son las principales dificultades que usted encuentra en la manipulación de este sistema para el procesamiento de datos estadísticos?
5. ¿Qué ventajas presenta este sistema para el desempeño de sus actividades laborales?
6. ¿Conoce usted información acerca de otros sistemas informáticos de administración aduanera o software que potencien el trabajo que desempeña?
7. ¿Cuales son los aspectos en los que el servicio informático electrónico MUISCA que usted manipula debe presentarse un cambio o mejora?
8. ¿Considera que el MUISCA le ha generado un aporte para el procesamiento de datos estadísticos?
9. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tiene usted con respecto al servicio informático electrónico MUISCA de administración aduanera en los cuales usted desempeña sus actividades laborales?

Fuente: Entrevista a profundidad sobre la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información estadística dirigido al personal del Grupo de Exportaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, mayo - noviembre de 2009.

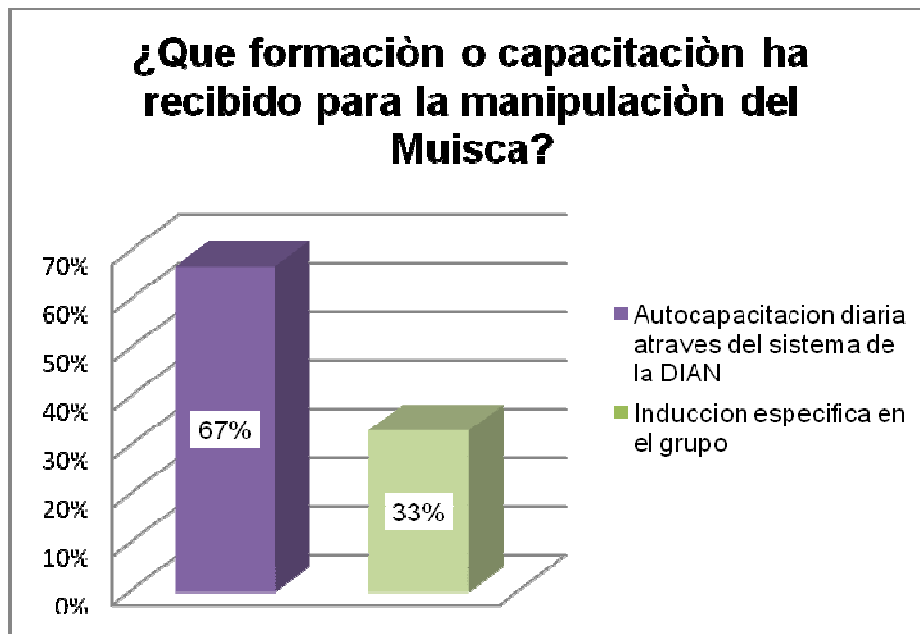
Gráfico 1. Calificación de la plataforma MUISCA para el procesamiento de datos estadísticos por parte de los funcionarios del Grupo de Exportaciones



Fuente: Entrevista a profundidad sobre la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información estadística por el personal del Grupo de Exportaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, mayo - noviembre de 2009.

El gráfico 1 presenta que el 67% de los entrevistados del Grupo de Exportaciones califica el servicio informático electrónico MUISCA para el procesamiento de datos estadísticos como excelente, ya que es una herramienta virtual que agrupa en una sola plataforma la realización de un 99% de las operaciones de exportación, al igual que es un sistema que agiliza la operación y entre otros beneficios trae la reducción del uso del papel, en lo que se refiere a las declaraciones de exportación; siendo el MUISCA un modelo que busca integrar, facilitar, agilizar y simplificar los procedimientos utilizados por la entidad, en donde su implantación supone una ingeniería organizativa y de procesos, que tiene como objetivo principal generar beneficios para la administración en este caso aduanera, enfatizando en aquellos aspectos que inciden en la detección y reducción del fraude y en la modernización tecnológica. Y el 33% le da un calificativo de muy bueno ratificando más la eficiencia de esta plataforma en el desarrollo de sus operaciones.

Gráfico 2. Formación o capacitación que han recibido para la manipulación del servicio informático electrónico MUISCA



Fuente: Entrevista a profundidad sobre la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información estadística por el personal del Grupo de Exportaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, mayo - noviembre de 2009.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 67% de los entrevistados considera que la formación o capacitación que han recibido para la manipulación de la plataforma MUISCA, es la de auto capacitación diaria a través del sistema de la DIAN, es decir en su pagina web, siendo esta herramienta una de las mas eficaces para el entendimiento y puesta en ejecución de cada una de las actividades propias que le competen como funcionario. Y el 33% ha sido inducción específica en el grupo, por ejemplo cuando alguien va a ocupar un nuevo rol; en el Grupo de Exportaciones, la persona que va a salir, da a la persona que va en su reemplazo una inducción específica de todas y cada una de las actividades que son de su competencia para el normal desarrollo y buen desempeño de sus tareas.

La importancia de la capacitación radica en el buen desempeño de sus tareas y en este caso del Servicio Informático Electrónico Muisca como herramienta sistemática para llevar a cabo los procedimientos de operación aduanera de manera eficiente y eficaz.

Grafico 3. La capacitación recibida, es suficiente

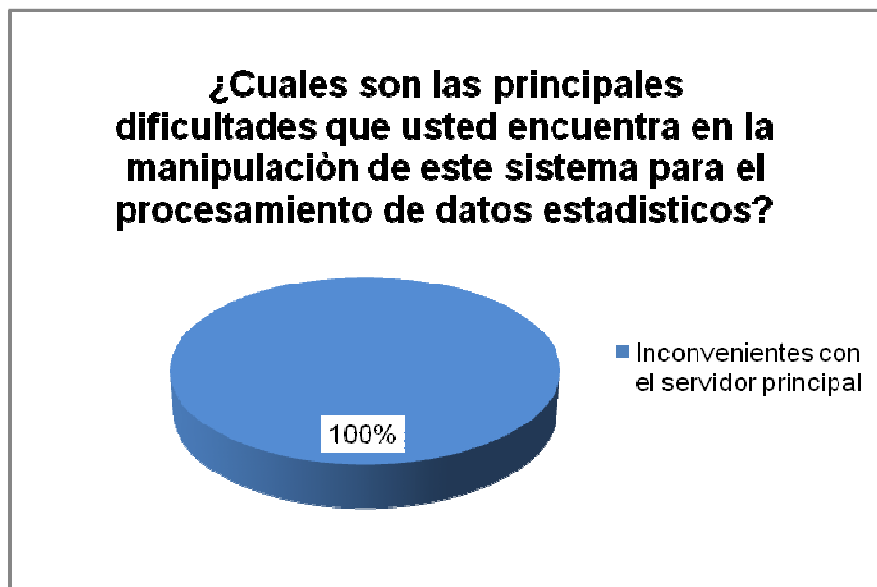


Fuente: Entrevista a profundidad sobre la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información estadística por el personal del Grupo de Exportaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, mayo - noviembre de 2009.

El 100% de los entrevistados considera que las capacitaciones recibidas han sido suficientes para las actividades que desempeñan en su trabajo de manejo y procesamiento de datos estadísticos, siendo clara, específica y suficiente para desarrollar el rol en el puesto de trabajo, de la misma manera herramientas como: manuales, cartillas y videos contribuyen a una alta efectividad de los conocimientos adquiridos para el manejo y procesamiento de datos estadísticos a partir de la implementación de este nuevo modelo llamado MUISCA.

No obstante todo lo anterior permite una preparación adecuada y útil para el buen desarrollo de sus actividades y buen uso de las normas aduaneras que como autoridad aduanera le competen.

Gráfico 4. Principales dificultades que se encuentra en la manipulación de este sistema para el procesamiento de datos estadísticos

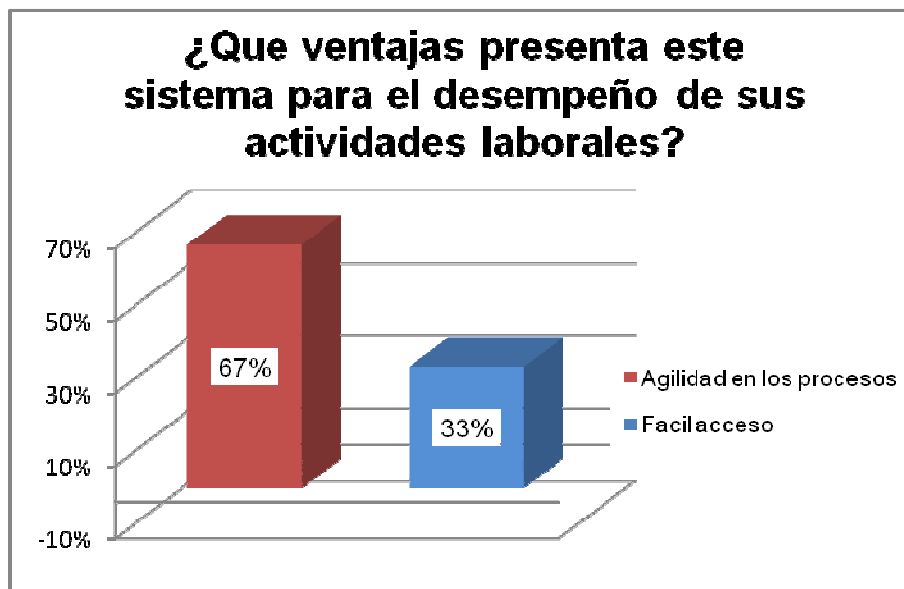


Fuente: Entrevista a profundidad sobre la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información estadística por el personal del Grupo de Exportaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, mayo - noviembre de 2009.

El 100% de los entrevistados considera que una de las principales dificultades que se encuentra en la manipulación de este sistema para el procesamiento de datos estadísticos, son los inconvenientes con el servidor principal dado que por constituirse en una red nacional aduanera presenta saturación de red por usuarios, generando la caída del servicio; afectando el desempeño y el cumplimiento por parte de quienes manipulan este sistema.

Es así como a través del plan de acción se podrá contrarrestar mediante estrategias los inconvenientes presentados para que de una u otra manera se corrijan y se han superados, contribuyendo al buen desempeño y cumplimiento de sus actividades o tareas dentro de la operación aduanera.

Gráfico 5. Ventajas que presenta este sistema

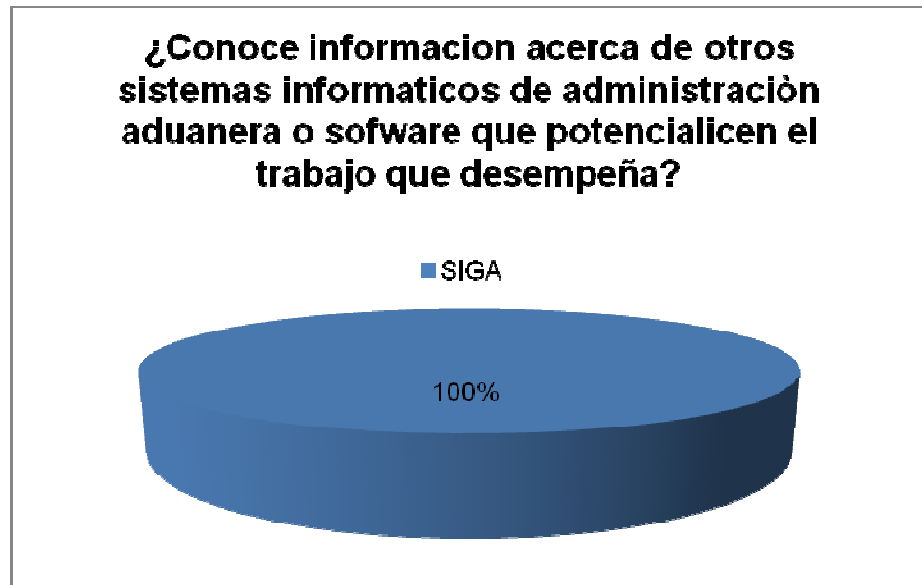


Fuente: Entrevista a profundidad sobre la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información estadística por el personal del Grupo de Exportaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, mayo - noviembre de 2009.

Los resultados obtenidos muestran que el 67% de los entrevistados considera que una de las principales ventajas que presenta la plataforma MUISCA para el buen desempeño de sus actividades laborales, es la agilidad en los procesos, consolidando la información estadística en tiempo real, potencializando de esta manera la eficiencia en el desarrollo de sus operaciones como autoridad competente. Y el 33% es el fácil acceso que se tiene frente a este sistema es decir las 24 horas del día, 7 días a la semana para llevar a cabo los procesos de operación aduanera.

Si bien existen ventajas, el sistema para mejorar debe superar aquellos inconvenientes generados con la caída del servidor principal para que de una u otra manera los procedimientos en comercio exterior no se vean afectados.

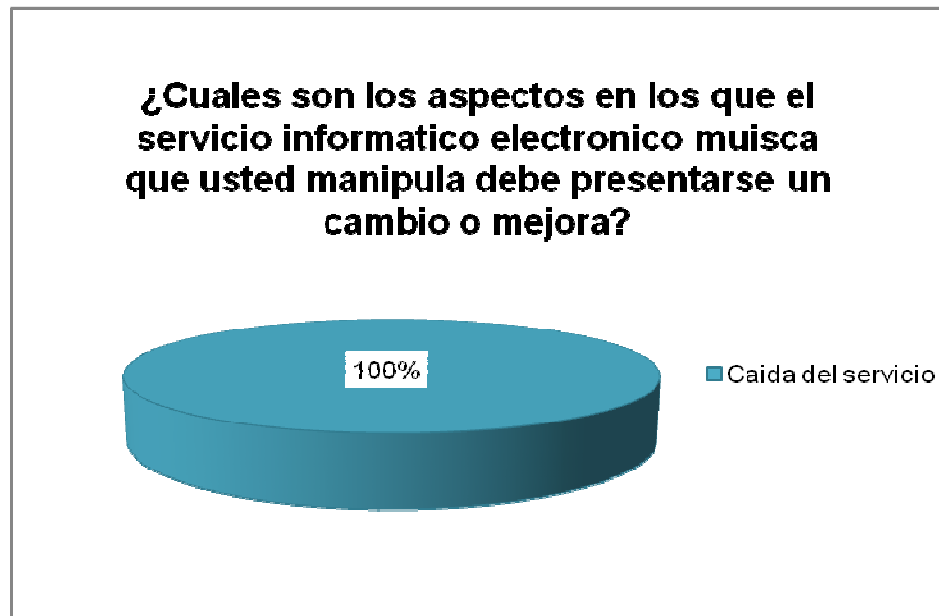
Gráfico 6. Otros sistemas informáticos de administración aduanera o Software que potencialicen el trabajo que desempeña



Fuente: Entrevista a profundidad sobre la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información estadística por el personal del Grupo de Exportaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, mayo - noviembre de 2009.

Los resultados obtenidos muestran que el 100% de los entrevistados conoce información acerca de otro sistema de administración aduanera o software como lo es el sistema informático de gestión aduanera SIGA; pero mas sin embargo ellos aclaran que este sistema esta siendo absorbido en casi un 100% por el servicio informático electrónico MUISCA, esto hace que todos los procedimientos en lo concerniente al proceso de salida de mercancías se lleve a cabo a través de la plataforma Muisca, siendo el Muisca un modelo que busca integrar, facilitar, agilizar y simplificar los procedimientos utilizados por la entidad de manera eficiente y eficaz.

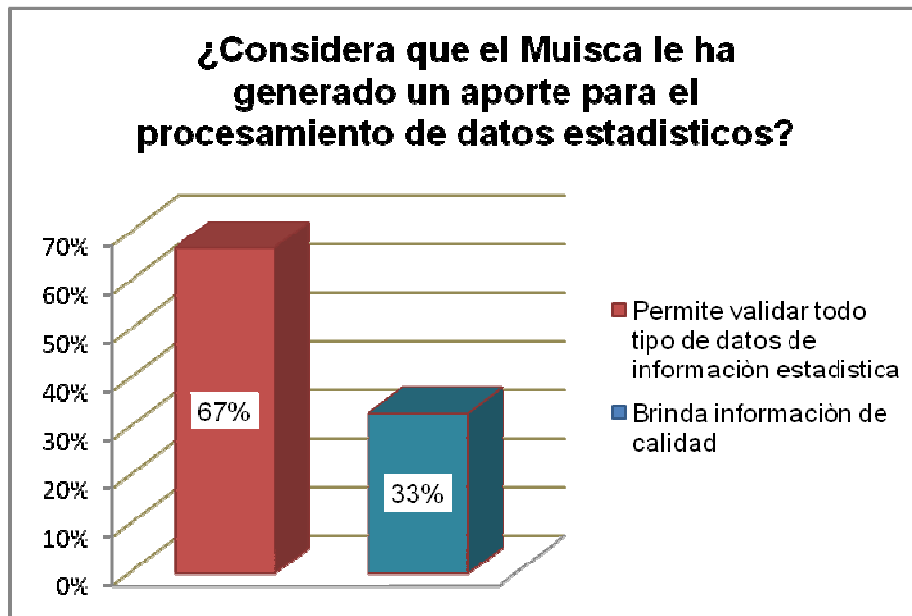
Gráfico 7. Aspectos en los que el servicio informático electrónico MUISCA debe presentar un cambio o mejora



Fuente: Entrevista a profundidad sobre la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información estadística por el personal del Grupo de Exportaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, mayo - noviembre de 2009.

De acuerdo a los resultados el 100% de los entrevistados considera que el servicio informático electrónico MUISCA, debe presentar un cambio o mejora, ya que para los funcionarios del Grupo de Exportaciones este nuevo sistema presenta inconvenientes con el servidor principal generando la caída del servicio, frenando como tal los procedimientos de operación aduanera.

Gráfico 8. Aporte de este sistema para el procesamiento de datos estadísticos



Fuente: Entrevista a profundidad sobre la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información estadística por el personal del Grupo de Exportaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, mayo - noviembre de 2009.

Para el 67% de los entrevistados considera que uno de los aportes que le ha generado la plataforma MUISCA para el procesamiento de datos estadísticos, es que permite validar todo tipo de datos de información estadística, es decir que permite comparar y verificar el cumplimiento de ciertos parámetros de normas y procedimientos en este caso de información estadística tales como: reportes de declaraciones de corrección, reportes de las declaraciones de exportación, exportación por aduana diferente, exportación por aduana diferente- pendiente de cierre, inspección, al igual que reportes invalidadas, por régimen, por tipo de embarque, por tipo de solicitud. Y el 33% de los entrevistados considera que este sistema brinda información de calidad ya que consolida la totalidad de las operaciones brindando información de calidad para la toma de decisiones.

Gráfico 9. Recomendaciones o sugerencias



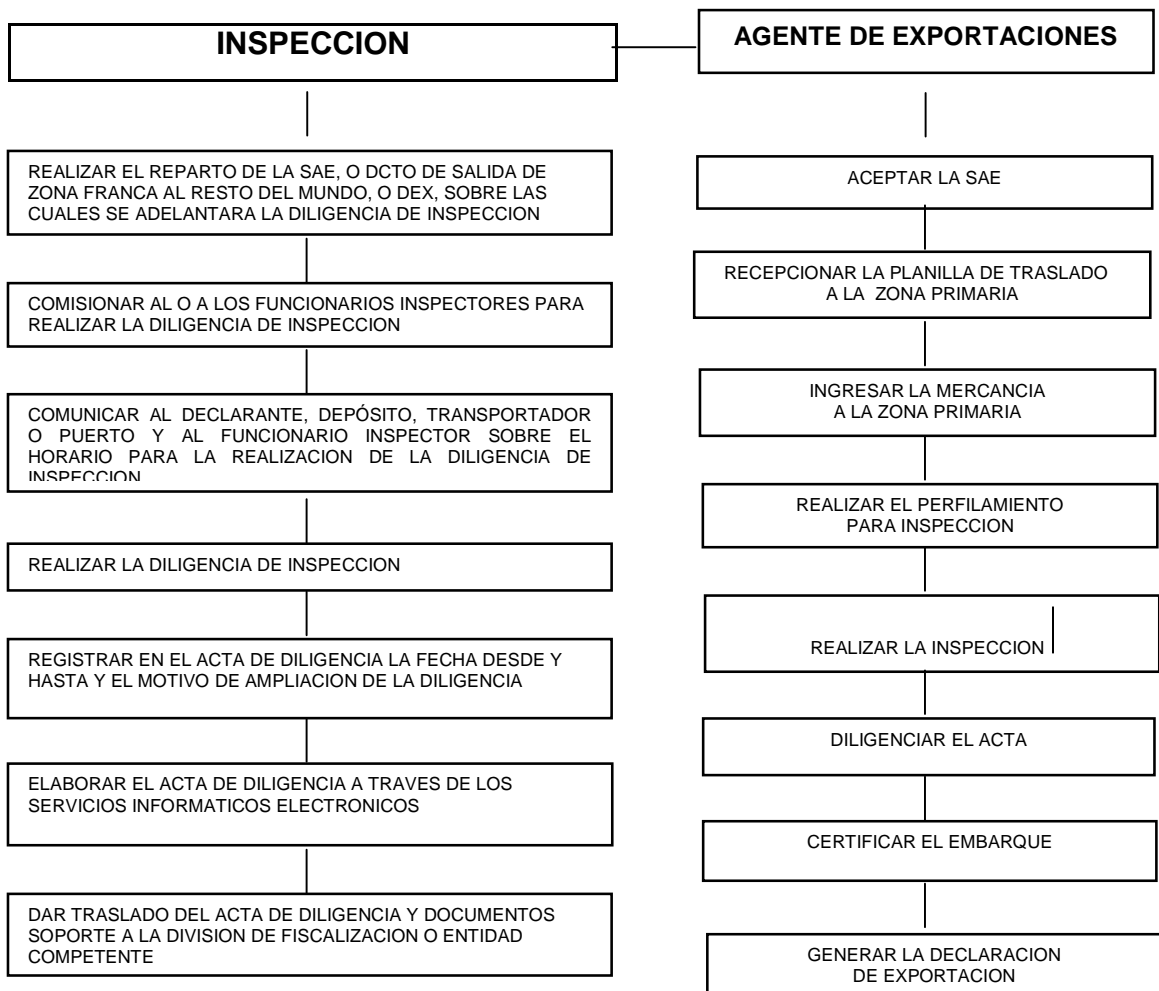
Fuente: Entrevista a profundidad sobre la gestión aduanera en el manejo y procesamiento de la información estadística por el personal del Grupo de Exportaciones en la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, mayo - noviembre de 2009.

Los resultados obtenidos muestran que el 100% de los entrevistados consideran que una de las recomendaciones o sugerencia con respecto al Servicio Informático Electrónico MUISCA en los cuales desempeñan sus actividades laborales son los inconvenientes presentados con el servidor principal afectando de esta manera el flujo del proceso y buen desempeño y cumplimiento por parte de quienes manipulan este sistema.

2.3 FLUJOGRAMA DE OPERACIONES DE GESTIÓN ADUANERA DEL GRUPO DE EXPORTACIONES EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS DE CALI

Cuadro 6. Flujoograma de gestión de operación aduanera del Grupo Interno de Trabajo de Exportación en la dirección seccional de aduanas de Cali

FLUJOGRAMA: DE GESTION DE OPERACIÓN ADUANERA DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE EXPORTACION EN LA DIRECCION SECCIONAL DE ADUANAS DE CALI



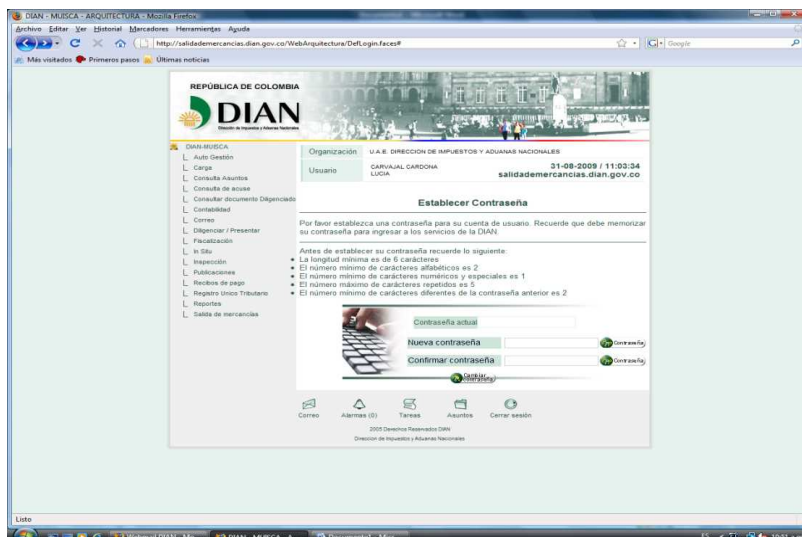
2.4 INSTRUCTIVO TEORICO SOBRE LOS PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN ADUANERA EN EL MANEJO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN DE CADA UNA DE LAS ESTADÍSTICAS POR PARTE DEL GRUPO DE EXPORTACIONES

Con los nuevos procedimientos y servicios informáticos electrónicos relacionados con el proceso de salida de mercancías, el país gana en competitividad dado que los exportadores disponen de facilidades que les permite las consolidaciones automáticas de embarques parciales y el cierre automático del proceso en tiempo real con cubrimiento al 100% de los regímenes de exportación y las formas de despacho (embarques únicos y embarques fracciones para operaciones globales).

Frente al año 2007 se presentaron 425.712 solicitudes de autorización de embarque, en el año 2008 esa cifra ascendió a 448.048 solicitudes, notándose un incremento gradual a partir de la implementación del nuevo proceso de salida de mercancías y su correspondientes servicios informáticos electrónicos, arrojando a 31 de diciembre, 800.164 documentos gestionados de manera virtual.³

Ingresar a la Pagina Web de la DIAN www.dian.gov.co

Grafico 10. Ingreso de datos: Nombre del funcionario y clave



Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

³ <http://www.dian.gov.co/dian/20dian-virtual.nsf/pages/muiscaexportaciones?opendocument>

Ingreso de datos, nombre de usuario y clave, datos los cuales son de carácter privado de cada organización

Grafico 11. Menú salida de mercancías y click en consultar operaciones

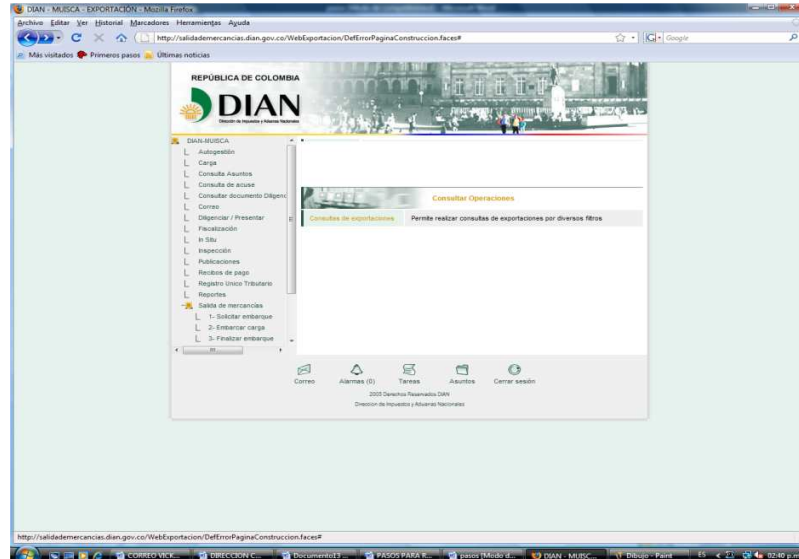


FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Esta opción permite consultar operaciones realizadas en el proceso de salida de mercancías, al igual es el proceso a través del cual se adelantan ante la DIAN, los procedimientos exigidos en las normas aduaneras para la salida de mercancías del territorio nacional, con destino a otro país o hacia una zona franca.

Además permite consultar operaciones realizadas en el proceso de salida.

Grafico 12. Consultas de exportaciones

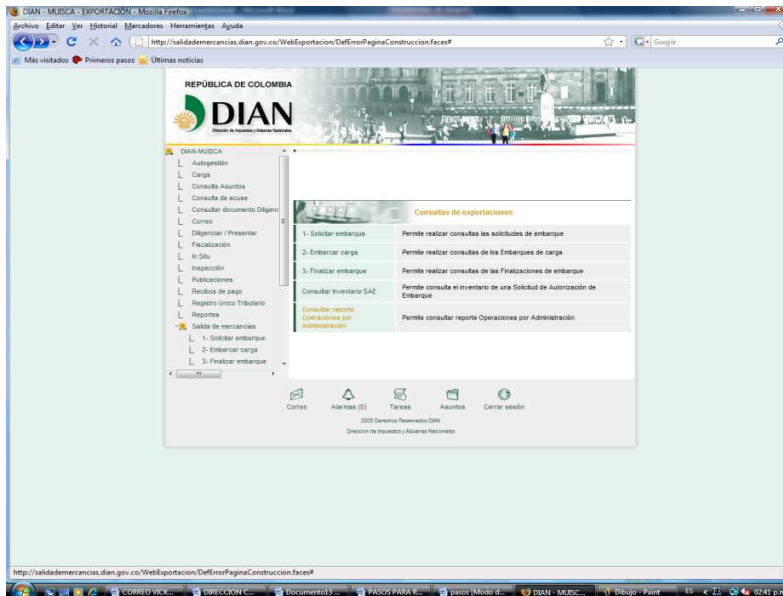


FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Permite realizar consultas de exportaciones por diversos filtros.

Cabe anotar que para la manipulación y el ingreso a este tipo de información acerca de las estadísticas de cada una de las operaciones que a continuación se mencionan en su orden, la manejan directamente los funcionarios competentes de la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, en donde ellos disponen de una clave para poder desarrollar cada uno de sus tareas, procedimientos de acuerdo a su rol.

Grafico 13. Consultar reportes operaciones por administración



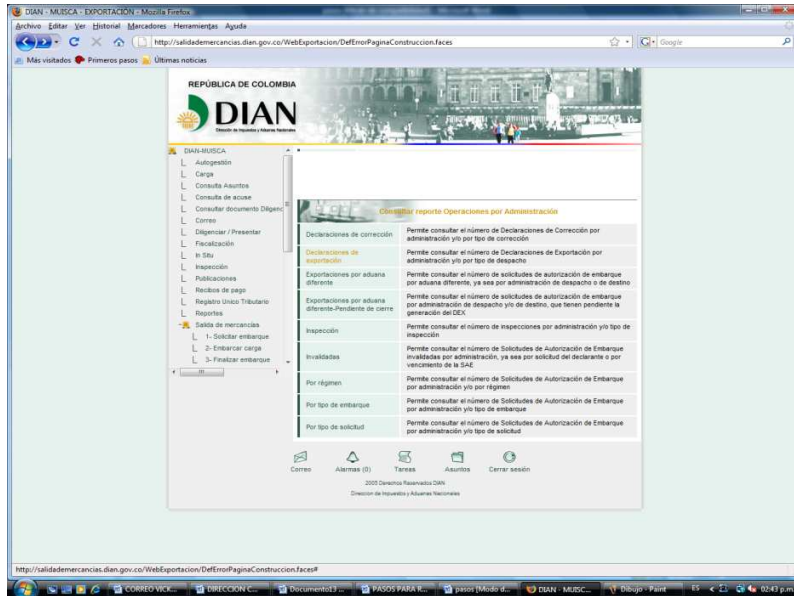
FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA, <http://salidademercancias.dian.gov.co>

Permite consultar reporte de las Operaciones por Administración, una vez ingrese puede consultar las diferentes estadísticas que maneja el grupo de exportaciones como se muestra en el siguiente pantallazo entre ellas:

- Estadísticas DEX
- Estadísticas de Exportación por Aduana Diferente
- Estadísticas Inspección
- Estadísticas Invalidadas
- Estadísticas por Régimen
- Estadísticas por Tipo de Embarque
- Estadísticas por Tipo de Solicitud
- Estadísticas Declaración de Corrección
- Estadísticas de Exportación por Aduana Diferente - Pendiente de Cierre

Iniciando con el reporte estadístico de las declaraciones de exportación y terminando con el reporte estadístico de Exportación por Aduana Diferente - Pendiente de Cierre.

Grafico 14. Estadísticas Dex

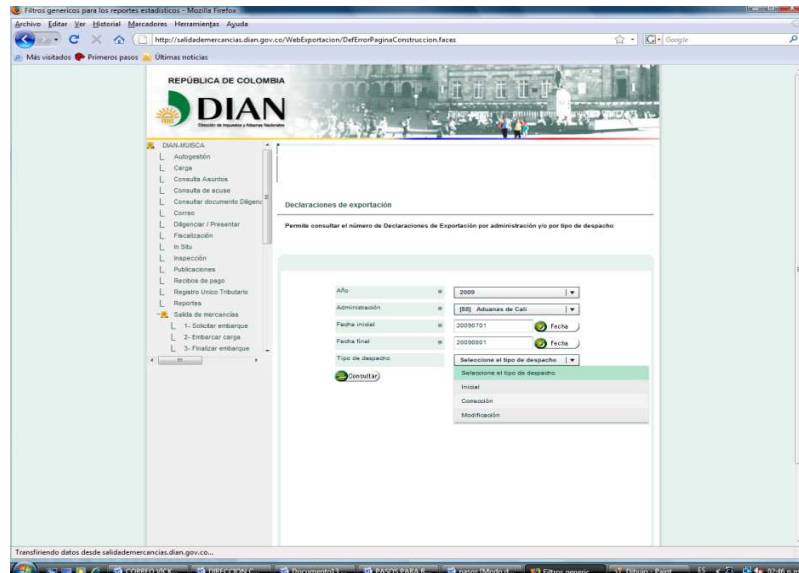


FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Esta opción Permite consultar el número de Declaraciones de Exportación por administración y/o por tipo de despacho.

Este procedimiento consiste en la presentación de la declaración de exportación, cuando se ha efectuado el embarque de la mercancía.

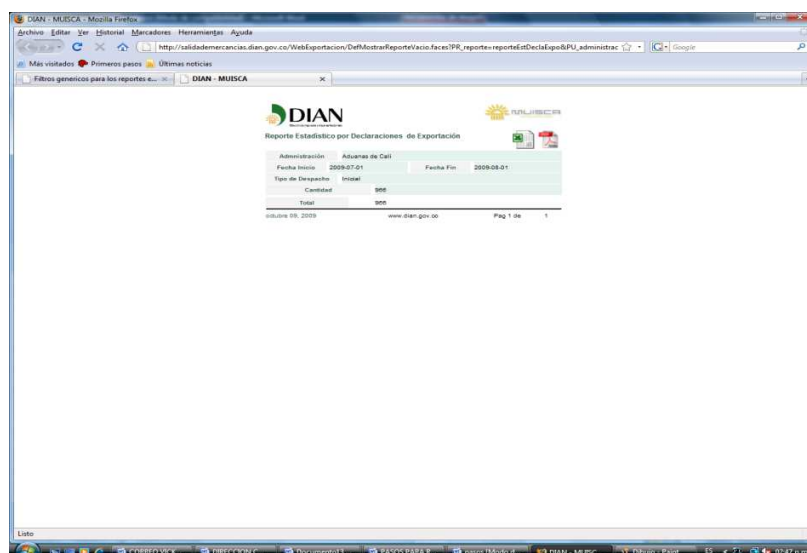
Grafico 15. Ingreso de datos: Año, administración, fechas, tipo de despacho y click en el link consultar



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Las opciones que se encuentran en el tipo de despacho son: inicial, corrección, modificación. Con la anterior información se despliega el siguiente pantallazo.

Grafico 16. Reporte estadístico por Dex



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Como podemos notar nos arroja el reporte estadístico del mes, dando a conocer el nombre de la administración, fecha de inicio y fecha fin, tipo de despacho, cantidad y el total de estas.

Grafico 17. Estadísticas de exportaciones por aduana diferente



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA, <http://salidademercancias.dian.gov.co>

Ingreso nuevamente a la opción consultar reporte Operaciones por Administración y se continúa con el mismo proceso anterior.

Esta opción permite consultar el número de solicitudes de autorización de embarque por aduana diferente, ya sea por administración de despacho o de destino.

La Solicitud de Autorización de Embarque es el nombre que recibe la Declaración de Exportación en el momento en que el declarante la diligencia y la presenta a través del Servicio Informático Electrónico MUISCA; cabe recordar que la presentación de la SAE debe realizarse en forma anticipada al ingreso de la mercancía al lugar de embarque o zona franca.

Grafica 18. Ingreso de datos: Año, fecha, aduana de despacho, y aduana de salida

The screenshot shows a web browser window displaying the DIAN (Departamento Administrativo de Aduanas e Impuestos Especiales) website. The page title is 'Filtros genericos para los reportes estadísticos - Mozilla Firefox'. The URL is 'http://salidademercancias.dian.gov.co/Web/Exportacion/DefinirPaginaConstruccion.faces'. The page features the DIAN logo and a navigation menu on the left. The main content area is titled 'Exportaciones por aduana diferente' and includes a sub-header: 'Permite consultar el número de solicitudes de autorización de embarque por aduana diferente, ya sea por administración de despacho o de destino'. Below this, there is a form with the following fields:

- Año: 2009
- Fecha inicial: 20090701
- Fecha final: 20090901
- Aduana de despacho: [89] Aduanas de Cali
- Aduana de salida: [87] Aduanas de Barranquilla

The 'Aduana de salida' dropdown menu is open, showing the following options:

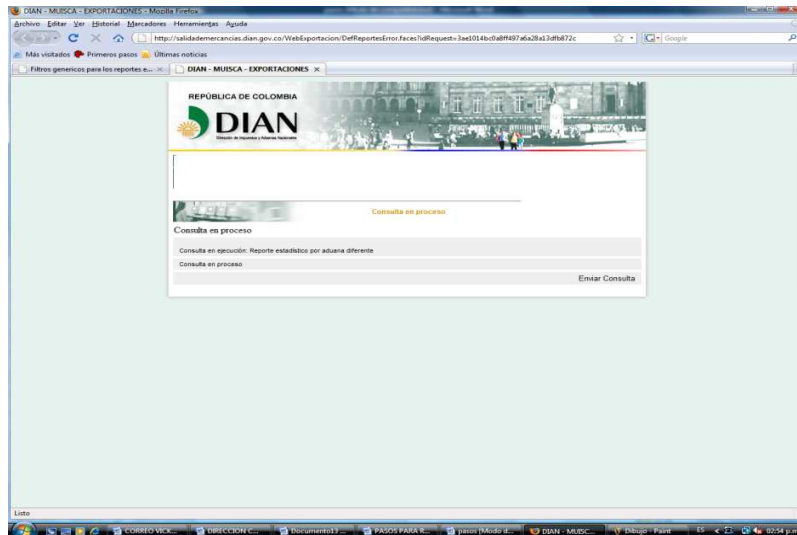
- [87] Aduanas de Barranquilla
- [9] Aduanas de Bogotá
- [88] Aduanas de Cali
- [89] Aduanas de Cartagena

FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Las opciones que se encuentran en Aduana de salida son: Aduanas de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena entre otros, al igual que en la Aduana de despacho se encuentran las ciudades anteriormente mencionadas.

Con la anterior información se despliega el siguiente pantallazo.

Grafico 19. Reporte estadístico exportaciones por aduana diferente



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Como podemos notar en este pantallazo, la consulta se encuentra en proceso pero los datos que arroja este reporte estadístico son los siguientes: información del año, fecha, aduana de despacho, aduana de salida, cantidad y el total de estas.

Grafico 20. Estadísticas inspección

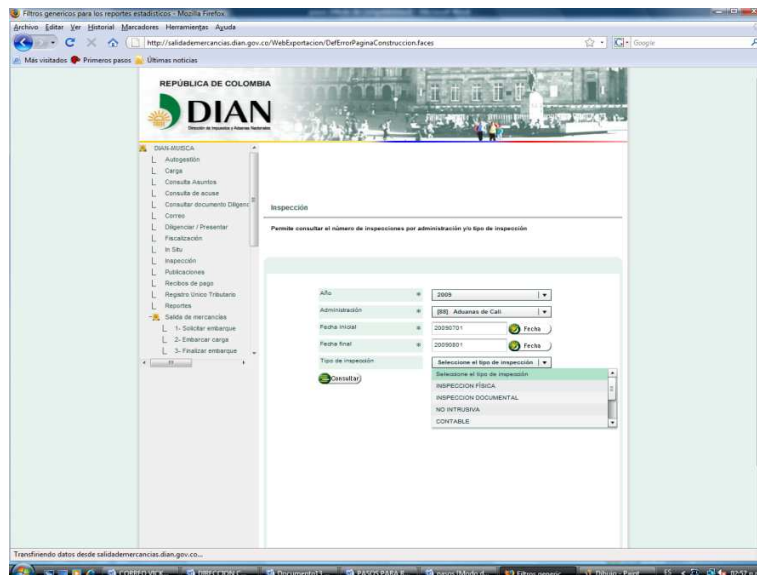


FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Esta opción permite consultar el número de inspecciones por administración y/o tipo de inspección.

Este procedimiento consiste en inspeccionar las mercancías seleccionadas por la autoridad aduanera para revisión con base en un sistema de análisis de riesgo, basado en controles inteligentes, y apoyado en herramientas de inspección.

Grafico 21. Ingreso de datos: de la administración, fecha, tipo de administración y click en el link consultar



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Las opciones que se encuentran en el Tipo de Inspección son: Inspección Física, Documental, No intrusiva, Contable.

La inspección documental es la verificación que hace el funcionario aduanero para establecer conformidad entre la información contenida en la declaración y los documentos soporte de la misma, con el fin de determinar la procedencia o no del levante de las mercancías.

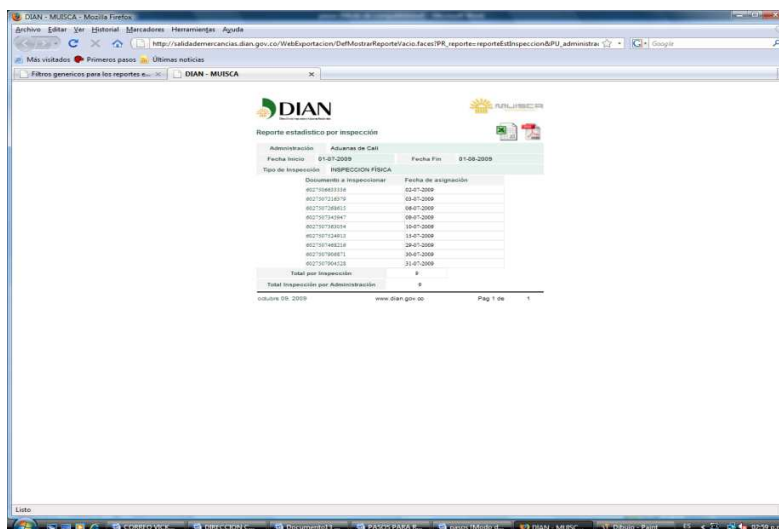
Al igual que la inspección física es el reconocimiento que hace el funcionario aduanero para establecer conformidad entre la información declarada, los documentos soporte de la declaración y la mercancía inspeccionada, para determinar la procedencia o no del levante de las mercancías.

En esta diligencia es viable la toma de muestras de mercancías para su análisis químico o físico en el laboratorio de aduanas. Estas muestras se toman cuando el funcionario tenga dudas sobre las características de las mercancías declaradas, las cuales pueden incidir directamente en la determinación de los tributos

aduaneros, en el cumplimiento de una restricción legal o administrativa o en la correcta clasificación arancelaria del bien.

Con la anterior información se despliega el siguiente pantallazo.

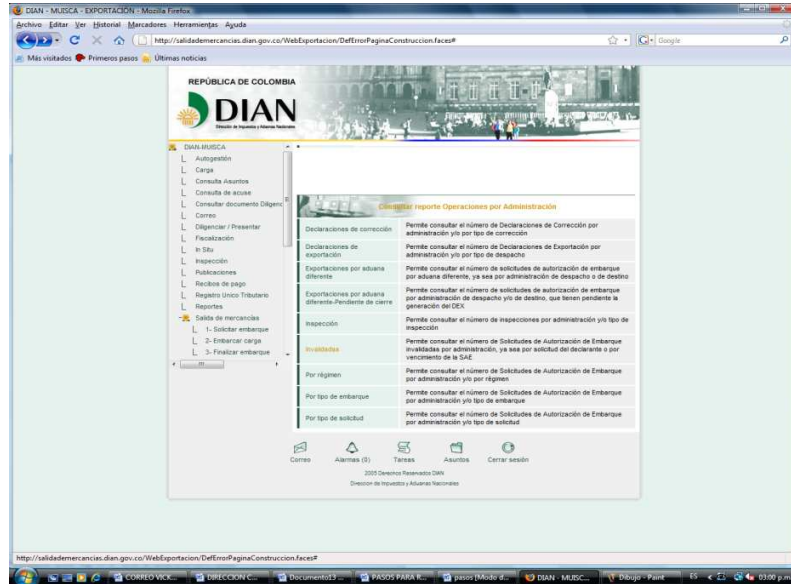
Grafico 22. Reporte estadístico por inspección



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

En donde nos arroja el nombre de la administración, fecha de inicio, fecha fin, tipo de inspección, documento a inspeccionar, fecha de asignación, total por inspección, total inspección por administración.

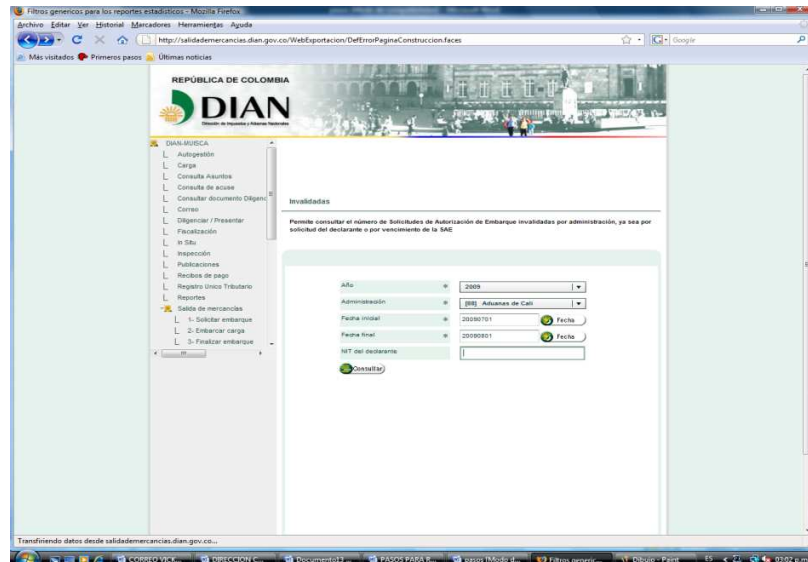
Grafico 23. Estadísticas invalidadas



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Esta opción Permite consultar el número de solicitudes de autorización de embarque invalidadas por administración, ya sea por solicitud del declarante o por vencimiento de la SAE.

Grafica 24. Ingreso de datos: de la administración, fecha, nit del declarante, y click en el link consultar



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidamermercancias.dian.gov.co>

Luego de la opción consultar, se despliega el pantallazo de Reporte Estadístico SAE Invalidadas y los datos que arroja este reporte estadístico son los siguientes: nombre de la administración, fecha, nit del declarante, cantidad y el total de estas.

Grafico 25. Estadísticas por régimen



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Esta opción Permite consultar el número de solicitudes de autorización de embarque por administración y/o tipo de embarque.

Grafico 26. Ingreso de datos: de la administración, fecha, tipo de régimen y click en el link consultar



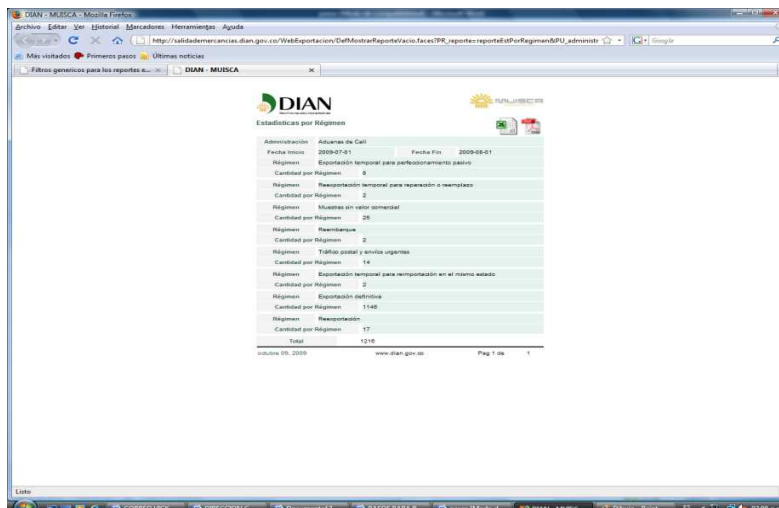
FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Las opciones que se encuentran en el Tipo de Régimen son:

- Exportación Definitiva
- Reexportación
- Exportación temporal para perfeccionamiento pasivo
- Exportación temporal para reimportación en el mismo estado
- Reembarque
- Exportación por tráfico postal y envíos urgentes
- Exportación de muestras sin valor comercial
- Exportaciones temporales realizadas por viajeros
- Exportación de menajes y
- Programas Especiales de Exportación.

Con la anterior información se despliega el siguiente pantallazo.

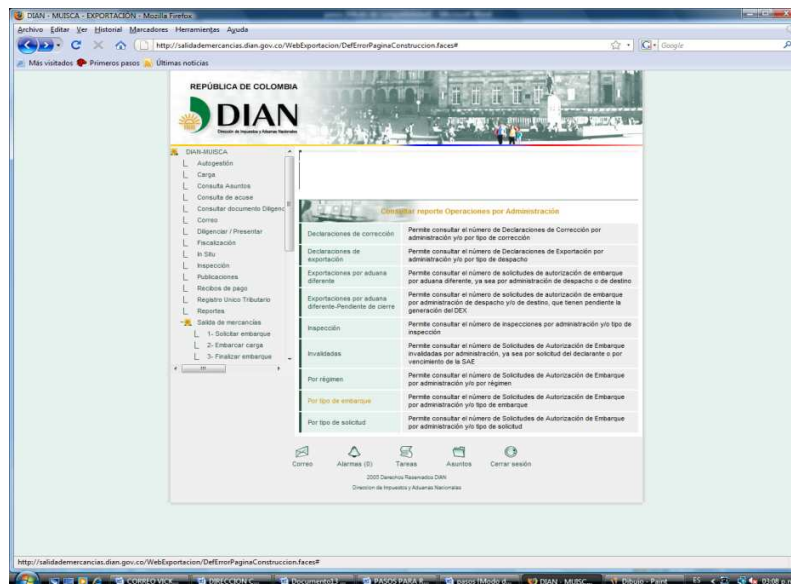
Grafico 27. Reporte estadístico por régimen



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Como podemos notar este pantallazo nos arroja los datos estadísticos de cada mes, así como el nombre de la administración, fecha de inicio, fecha fin, el tipo de régimen, cantidad por régimen y el total de estas.

Grafica 28. Estadísticas por tipo de embarque

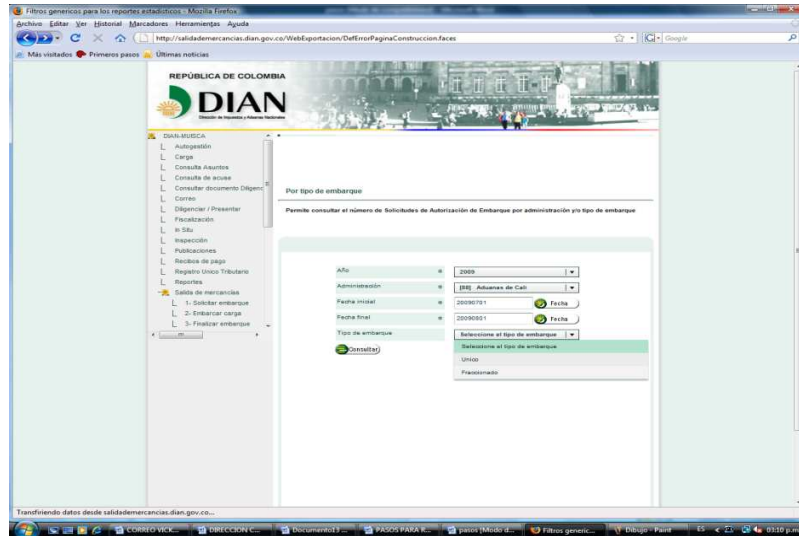


FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Esta opción permite consultar el número de solicitudes de autorización de embarque por administración y/o tipo de embarque.

Por consiguiente el embarque de la mercancía es la operación física de cargue en el medio de transporte de la mercancía objeto de exportación, previa autorización de embarque por la autoridad aduanera; por otro lado el embarque comprende además de la operación de cargue de la mercancía en el medio de transporte, su salida de puerto o aeropuerto con destino a otro país o su salida desde el territorio aduanero nacional hacia una Zona Franca Industrial de Bienes y Servicios.

Grafica 29. Ingreso de datos: de la administración, fecha, tipo de embarque y click en el link consultar



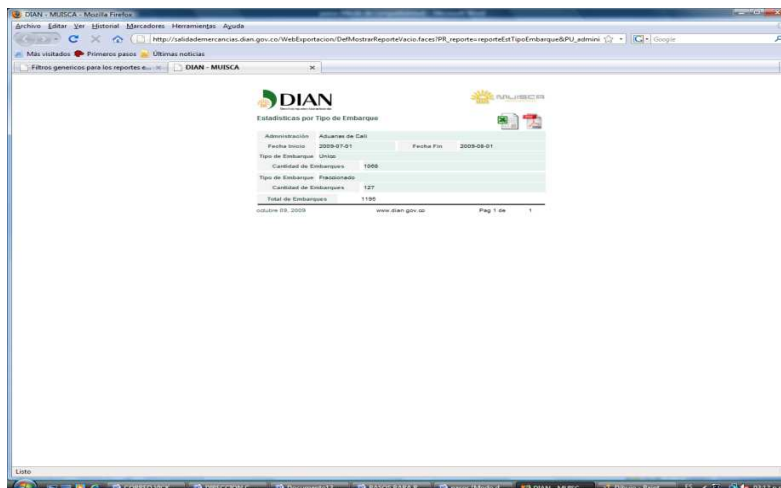
FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Las opciones que se encuentran en el Tipo de Embarque son: Único y Fraccionado.

Se llama embarque único cuando la totalidad de la mercancía se encuentra amparada en el documento que acredita la operación de exportación y sale del territorio aduanero nacional con un solo documento de transporte. Se llama embarque fraccionado cuando la mercancía amparada en el documento que acredita la exportación sale del territorio aduanero nacional en varios embarques y, por lo tanto, con varios documentos de transporte.

Con la anterior información se despliega el siguiente pantallazo.

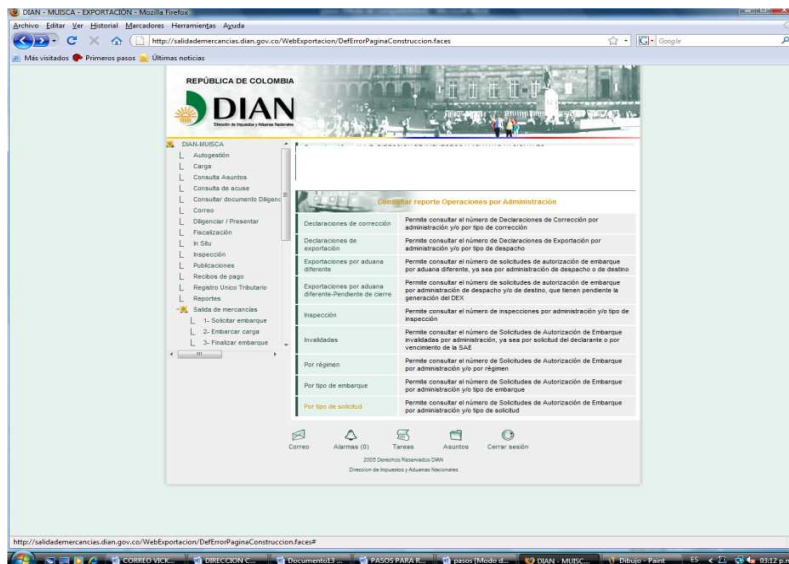
Grafica 30. Reporte estadístico por tipo de embarque



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Este pantallazo nos arroja datos estadísticos por tipo de embarque de cada mes, fecha de inicio, fecha fin, el tipo de embarque, cantidad de embarques y el total de embarques.

Grafica 31. Estadísticas por tipo de solicitud

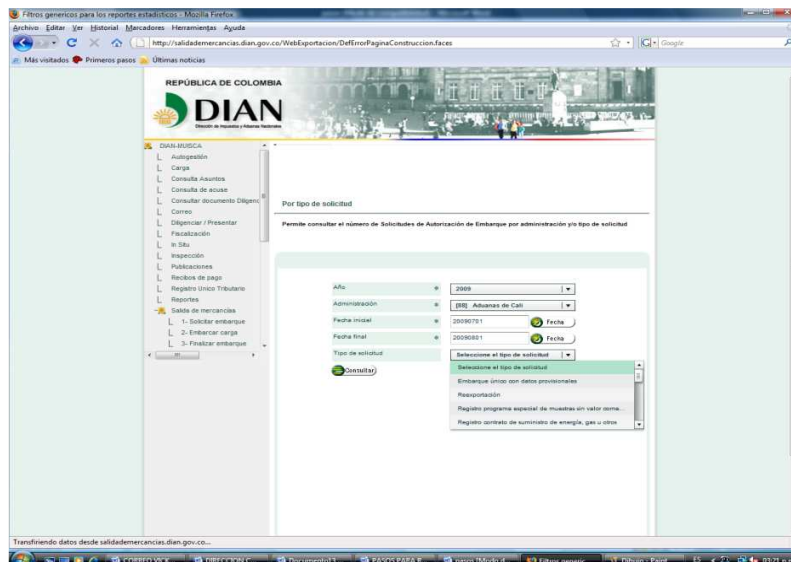


FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Esta opción permite consultar el número de solicitudes de autorizaciones de embarque por administración y/o tipo de embarque.

Por consiguiente la solicitud de embarque es el procedimiento que permite presentar una solicitud para declarar una mercancía bajo un régimen de exportación.

Grafica 32. Ingreso de datos: de la administración, fecha, tipo de solicitud y click en el link consultar



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Las opciones que se encuentran en el Tipo de Solicitud son las siguientes:

- Exportación definitiva con embarque único y datos definitivos
- Exportación definitiva con embarque único y datos provisionales
- Exportación de energía, gas, y aprovisionamiento
- Exportación en desarrollo de un programa especial de exportación PEX
- Exportación temporal para reimportación en el mismo estado
- Exportación temporal por perfeccionamiento pasivo
- Reexportación definitiva
- Reexportación temporal para reparación o reemplazo en el exterior
- Reembarque
- Menaje

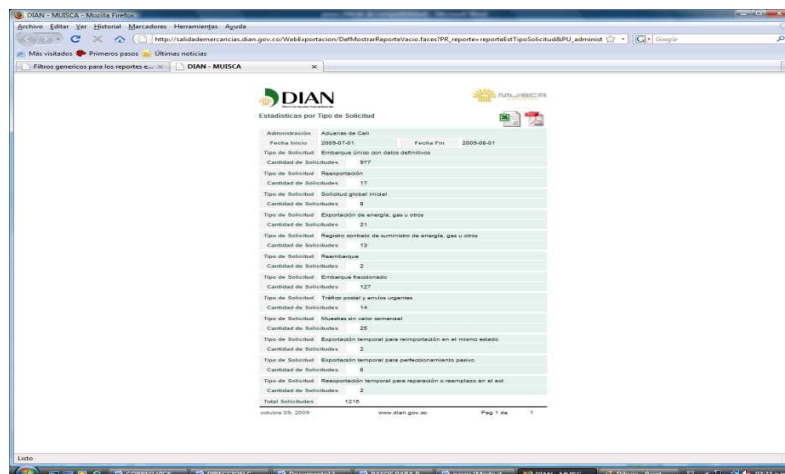
- Trafico postal y envíos urgentes
- Muestras sin valor comercial

A si mismo, podrá diligenciar la información de los siguientes registros previos:

- Solicitud global inicial
- Solicitud global complementaria
- Contrato de suministro de energía o gas
- Registro de un programa especial de muestras sin valor comercial
- Certificado PEX (programas especiales de exportación)

Con la anterior información se despliega el siguiente pantallazo.

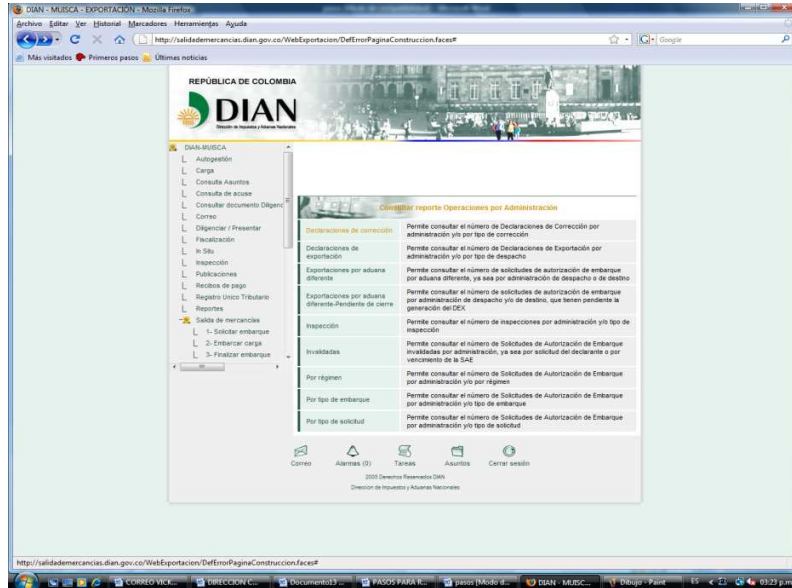
Grafica 33. Reporte estadístico por tipo de solicitud



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Como se puede notar se arrojan los datos estadísticos por tipo de solicitud, reportes mensuales, nombre de la administración, fecha de inicio, fecha fin, tipo de solicitud, cantidad de solicitudes y total solicitudes.

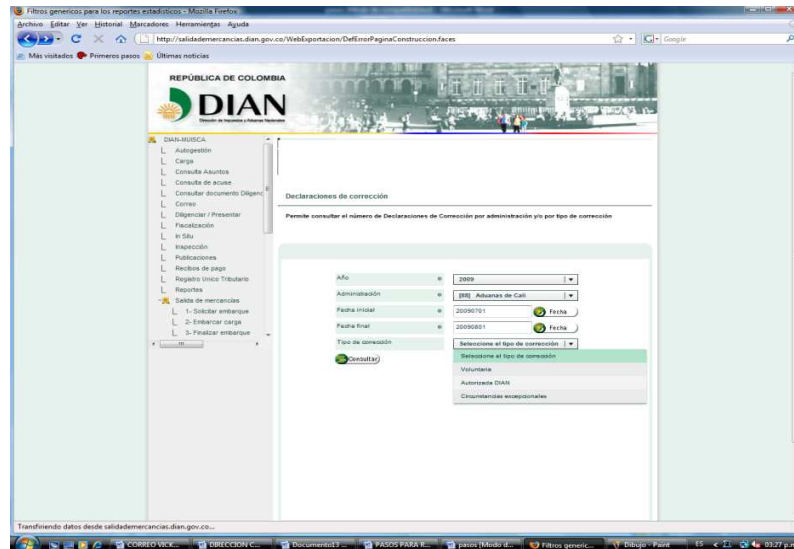
Grafica 34. Estadísticas declaración de corrección



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Esta opción permite consultar el número de declaraciones de corrección por administración y/o por tipo de corrección.

Grafica 35. Ingreso de datos: de la administración, fecha, tipo de corrección y click en el link consultar

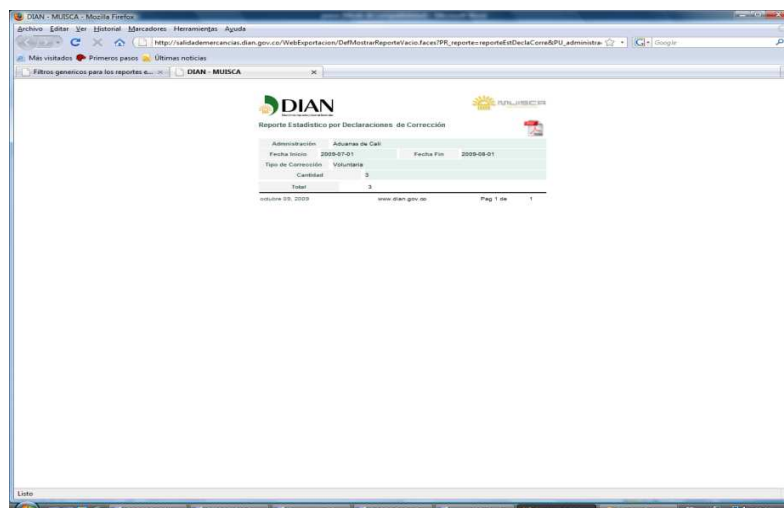


FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Las opciones que se encuentran en el Tipo de Corrección son: Voluntaria, Autorizada DIAN, Circunstancias excepcionales.

Con la anterior información se despliega el siguiente pantallazo.

Grafica 36. Reporte estadístico por declaraciones de corrección



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Dando a conocer el reporte estadístico mensual por declaraciones de corrección, la administración, fecha de inicio, fecha fin, tipo de corrección, cantidad, total.

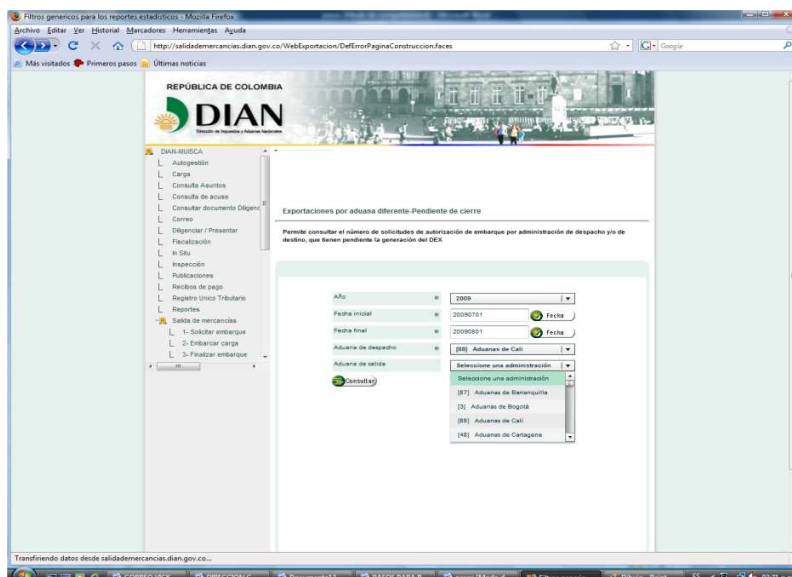
Grafico 37. Estadística de exportaciones por aduana diferente-pendiente de cierre



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA, <http://salidademercancias.dian.gov.co>

Esta opción permite consultar el número de solicitudes de autorización de embarque por administración de despacho y/o de destino, que tienen pendiente la generación de la Declaración de Exportación.

Grafica 38. Ingreso de datos: de la fecha, aduana de despacho, aduana de salida y click en el link consultar

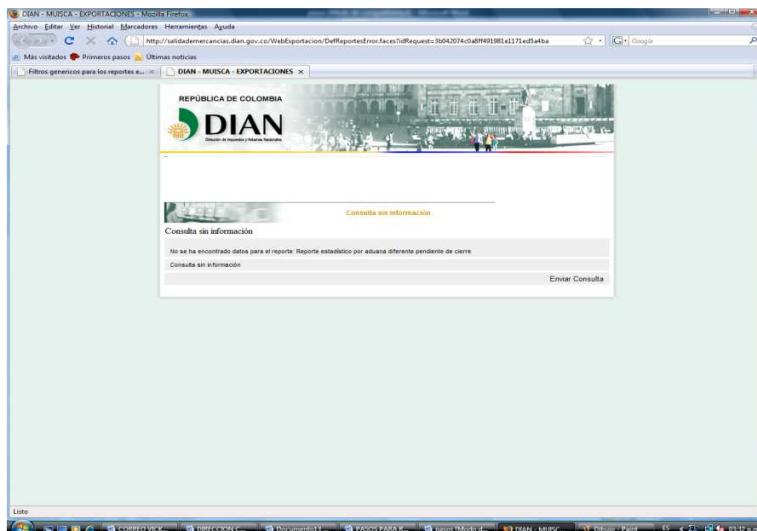


FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Las opciones que se encuentran en la Aduana de salida son: Aduanas de Barranquilla, de Bogotá, Cali, Cartagena entre otros y en la Aduana de despacho las mismas ciudades anteriormente mencionadas.

Con la anterior información se despliega el siguiente pantallazo

Grafica 39. Reporte estadístico de exportaciones por aduana diferente pendiente de cierre



FUENTE: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Como se puede notar en este pantallazo, la consulta se encuentra sin información pero los datos que arroja este reporte estadístico son los siguientes: fecha, aduana de despacho, aduana de salida, cantidad y el total de estas.

2.5 PASOS Y DOCUMENTOS NECESARIOS PARA UN PROCESO DE INSPECCIÓN ADUANERA AL TRAMITAR UNA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE EMBARQUE (SAE) EN EL MODULO DE SALIDA DE MERCANCIAS MUISCA

2.5.1 Procedimientos que permiten adelantar la diligencia de inspección aduanera, para la cual fue asignado un funcionario o funcionarios.

- **Reparto.** En donde el (la) Jefe de División y-o Grupo o el funcionario competente, según el caso, asigna a los funcionarios inspectores de su dependencia, las solicitudes de autorización de embarque, o declaraciones de exportación, o documento de salida de zona franca al resto del mundo, sobre las cuales se debe adelantar la diligencia de inspección; además el reparto debe realizarse a través de los Servicios Informáticos Electrónicos dispuestos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, ya sea en forma automática o con la intervención del funcionario competente, de igual manera cuando por situaciones de orden técnico no se pueda realizar el reparto a través de los Servicios Informáticos Electrónicos, el funcionario competente procederá a realizarlo manualmente.

Para la realización del reparto se debe tener en cuenta criterios tales como: funcionarios inspectores disponibles de acuerdo a las diferentes situaciones administrativas y turnos de trabajo, ubicación geográfica del lugar donde se encuentra la mercancía, cantidad de series del documento seleccionado y tipo de inspección: física o documental, garantizando en todo caso que la distribución del trabajo sea equitativa; al igual que se debe realizar como mínimo dos repartos al día, en la medida que existan documentos seleccionados para inspección aduanera, en todo caso se deben tener en cuenta los diferentes turnos de trabajo programados. Se deberá dar prioridad a las inspecciones que correspondan a bienes perecederos.

Cuando por situaciones de orden administrativo (vacaciones, permisos, incapacidades médicas, etc.) o cuando la diligencia de inspección se haya terminado por no presencia del declarante, se debe reasignar la competencia para la diligencia de inspección a través de los Servicios Informáticos Electrónicos dispuestos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, ya sea en forma automática o con la intervención del funcionario competente.

El Jefe de División o Grupo o el funcionario competente, según el caso, debe expedir un Auto Comisorio a través de los Servicios Informáticos Electrónicos, por cada solicitud de autorización de embarque, ó declaración de exportación ó documento de salida de zona franca al resto del mundo, seleccionada para inspección aduanera, por ende el auto comisorio debe contener la identificación del funcionario asignado para la práctica de la diligencia, el número del documento que origina la inspección, el lugar y dirección donde se encuentran las mercancías, el tipo de inspección que se debe realizar, la fecha y hora en que se debe adelantar la diligencia y la identificación del funcionario que comisiona.

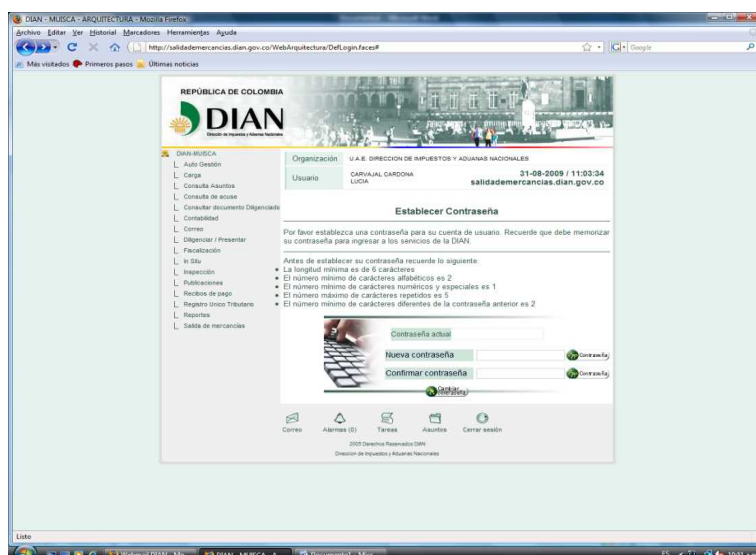
Además el funcionario inspector debidamente comisionado, debe conocer el resultado del reparto y los autos comisorios que les sean asignados, accediendo a la consulta de sus tareas a través de los Servicios Informáticos Electrónicos dispuestos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, también cuando por situaciones de orden técnico no se pueda realizar el auto comisorio a través de los Servicios Informáticos Electrónicos, el funcionario competente procederá a realizarlo manualmente, utilizando para el efecto el formato Auto Comisorio 1090 y su instructivo, las casillas que se deben diligenciar son las que correspondan a la diligencia de inspección aduanera; asimismo el funcionario competente podrá asignar a varios funcionarios inspectores en un mismo auto comisorio cuando así se requiera.

Por consiguiente se procede a dar a conocer cada uno de los pasos o procedimientos antes y después de llevar a cabo la respectiva inspección por

parte de los funcionarios competentes de la DIAN, es decir desde el momento en que se asigna a un funcionario para que adelante la diligencia de inspección aduanera de las mercancías sometidas al régimen de exportación, la cual es un auto de trámite y como tal es de “cúmplase” que no requiere de ninguna otra formalidad, ni de notificación y por otro lado el documento que se consigna el resultado de la diligencia de inspección aduanera de las mercancías sometidas al régimen de exportación y las decisiones que se tomen con respecto a la mercancía inspeccionada y la solicitud de autorización de embarque o documento de salida de zona franca al resto del mundo o declaración de exportación objeto de la diligencia.

Ingreso a la Pagina web de la DIAN www.dian.gov.co

Grafico 40. Ingreso datos por parte del funcionario: nombre de usuario y clave



Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA, www.dian.gov.co

Ingreso de datos, nombre de usuario y clave, los cuales son de carácter privado de cada organización

Grafico 41. Menú Salida de Mercancía y click en menú Inspección



Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Este procedimiento consiste en inspeccionar las mercancías seleccionadas por la autoridad aduanera para revisión con base en un sistema de análisis de riesgo, basado en controles inteligentes, y apoyado en herramientas de inspección.

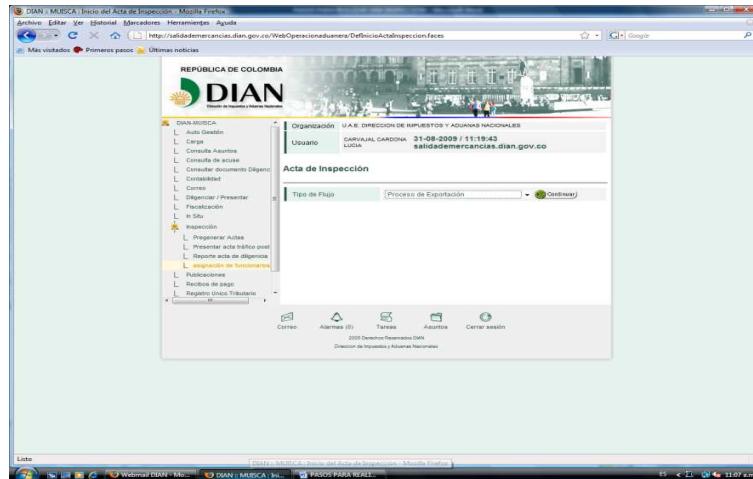
Grafico 42. Asignación de Funcionarios



Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Es la opción que permite realizar el reparto de funcionarios

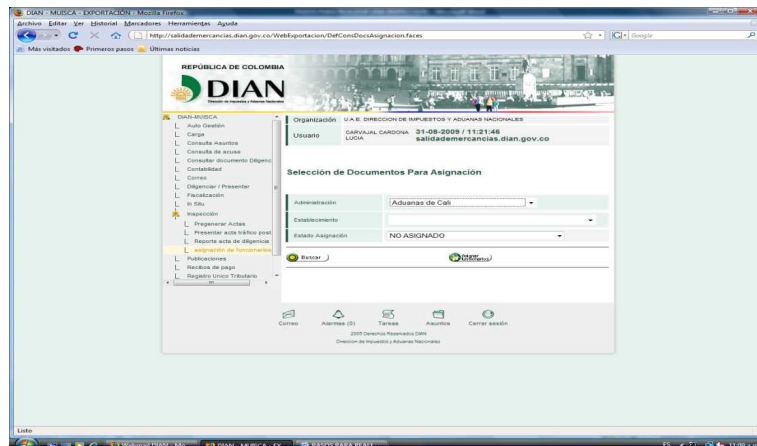
Grafico 43. Selección del Tipo de Flujo



Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Que en este caso el tipo de flujo es un proceso de exportación

Grafico 44. Selección de Documentos Para Asignación – Click en el link Buscar



Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Cuando el sistema electrónico ubica el documento para la inspección se le asigna al funcionario que la va a realizar. Generando así el Auto Comisorio, documento con el cual el funcionario inspector se dirige al depósito donde se encuentra ubicada la carga y la revisa con los documentos que entrega el declarante para verificar si la carga esta declarada correctamente.

Comunicación de la diligencia.

Cumplidos los dos pasos anteriores tanto de reparto como auto comisorio (asignación de funcionarios), la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, a través de los Servicios Informáticos Electrónicos debe comunicar al declarante, al puerto, transportador o depósito, la fecha y hora en que se adelantará la diligencia de inspección. Para lo cual los interesados deben ingresar a los Servicios Informáticos Electrónicos y consultar en su bandeja de tareas, en donde el declarante debe comparecer a la diligencia de inspección, con el fin de aportar los documentos soporte y vistos buenos correspondientes, según el caso; no obstante cuando por situaciones de orden técnico no se pueda comunicar la fecha y hora en que se realizará la diligencia de inspección a través de los Servicios Informáticos Electrónicos, dicha información debe ser comunicada mediante su fijación en un lugar visible de la Administración.

2.5.2 Procedimientos que permiten registrar el objeto y resultado de una diligencia de inspección aduanera en el proceso de salida de mercancía.

- **Acta de diligencia.** Con la información básica del Auto Comisorio y el documento fuente de la inspección, el funcionario inspector podrá antes de adelantar la diligencia, pregenerar el Acta correspondiente, a través de los Servicios Informáticos Electrónicos, de tal manera que le permita al momento de realizar la actuación consignar manualmente únicamente el resultado específico de dicha diligencia y obtener las firmas de los intervinientes.

No obstante deberá nuevamente ingresar a dichos servicios para consignar la información registrada manualmente, con el fin de que el flujo del proceso de salida de mercancía pueda continuar a través de los Servicios Informáticos Electrónicos; por ende cuando por situaciones de orden técnico no se pueda realizar el Acta de Diligencia a través de los Servicios Informáticos Electrónicos, el funcionario inspector procederá a realizarla manualmente, utilizando para el efecto el formato 1154 y su instructivo. Las casillas que se deben diligenciar son las que correspondan a la diligencia de inspección aduanera y al resultado de la misma para el proceso de salida de mercancías.

Además con el fin de garantizar que la diligencia de inspección se cumpla dentro del marco legal y en los términos establecidos, el funcionario competente debe ingresar a través de los Servicios Informáticos Electrónicos y consultar en el “**asunto**”, el estado en que se encuentran las inspecciones asignadas a los funcionarios inspectores.

Ingresar a la Pagina web de la DIAN www.dian.gov.co

Grafico 45. Ingreso datos por parte del funcionario: nombre de usuario y clave



Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
www.dian.gov.co

Ingreso de datos, nombre de usuario y clave, datos los cuales son de carácter privado de cada organización

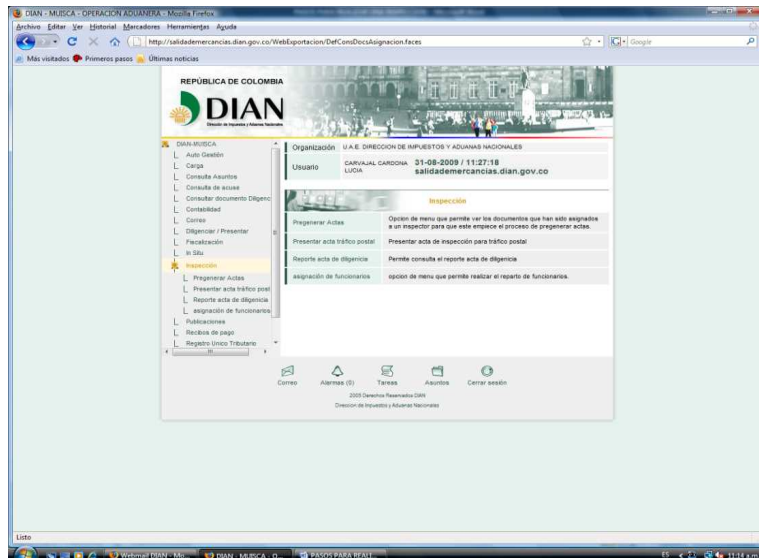
Grafico 46. Menú Salida de Mercancías y click en Menú Inspección



Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Se continúa con el desarrollo de las operaciones.

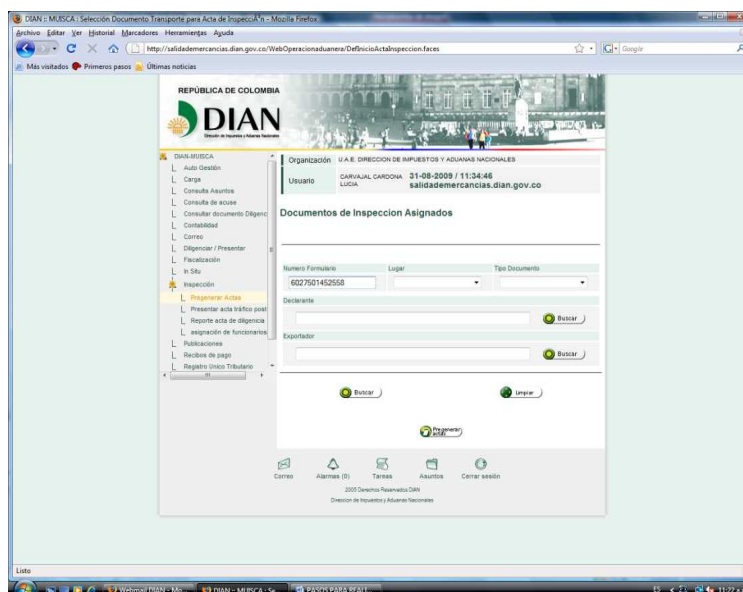
Grafico 47. Pregenerar Actas



Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Esta opción permite ver los documentos que han sido asignados a un inspector para que esta empiece el proceso de pregenerar actas.

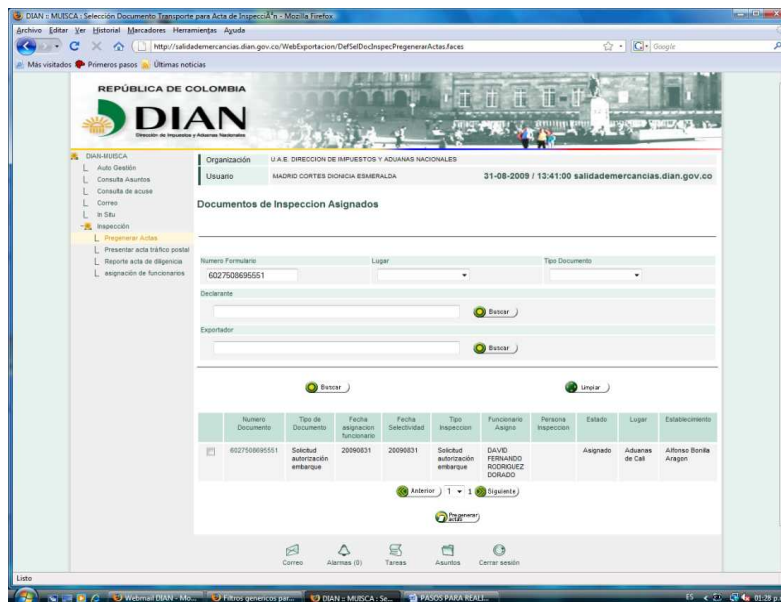
Grafico 48. Ingreso información del No. Del formulario y se le da Click en el link buscar para pregenerar el acta



Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Además el lugar, tipo de documento, declarante, exportador.

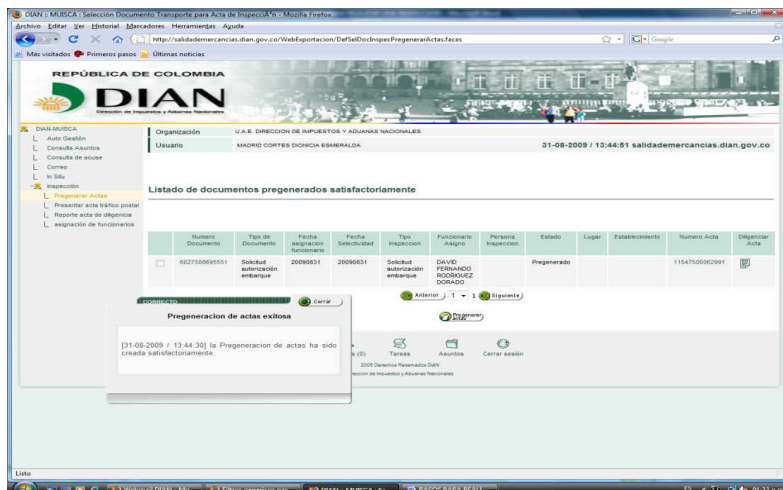
Grafico 49. Ingreso información, Pregenerar el acta



Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Se despliega una información antes de pregenerar el acta la cual es la siguiente: numero del documento, tipo de documento, fecha asignación del funcionario, fecha selectividad, tipo de inspección, el funcionario que asigno, estado, lugar y el establecimiento, luego se da click en el link pregenerar actas.

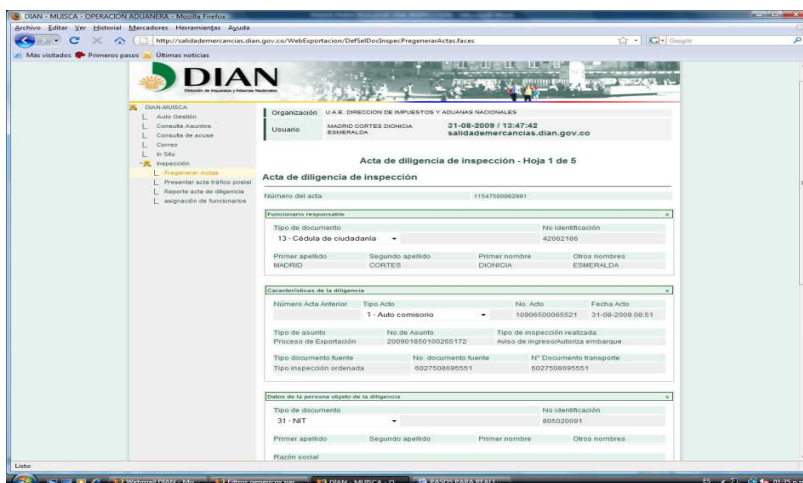
Grafico 50. Aparece el siguiente mensaje, la pregeneración de actas ha sido creada satisfactoriamente

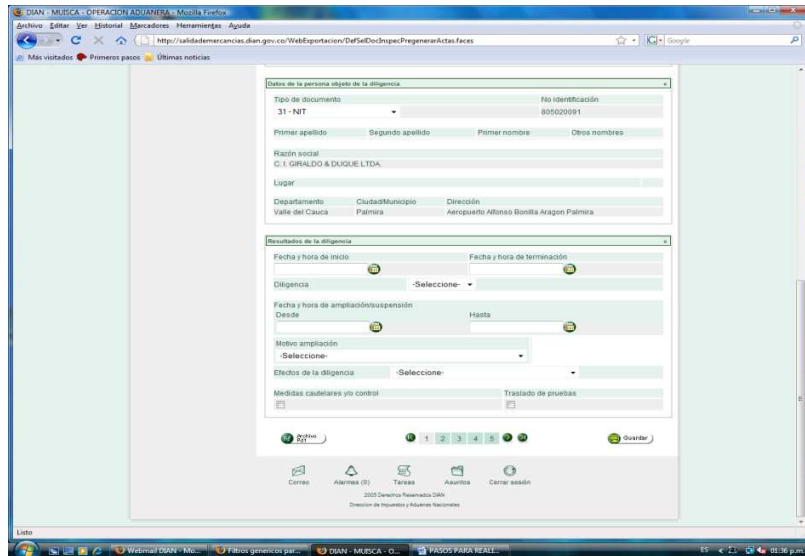


Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA, <http://salidademercancias.dian.gov.co>

Como se puede notar el estado ya aparece como pregenerado al igual que muestra el numero del acta, y se da click en diligenciar el acta.

Grafico 51. Se pregenera el acta y el inspector procede a diligenciar las casilla en blanco. Se envía por el sistema para oficializar el acta y para que genere el archivo PDF





Fuente: Servicio Informático Electrónico MUISCA,
<http://salidademercancias.dian.gov.co>

Una vez terminada la inspección aduanera y registrada el resultado de la misma en el Acta de Diligencia, el funcionario debe proceder a presentarla a través de los Servicios Informáticos Electrónicos, e imprimir un ejemplar para efectos de ser suscrita manualmente por los demás intervinientes.

2.6 PLAN DE ACCIÓN:

OBJETIVO 1

Evaluar el proceso de selección de quienes dictaron las capacitaciones del Muisca

ESTRATEGIAS

- Identificar las personas que cumplen con el conocimiento idóneo y experiencia en el campo en materia aduanera
- Formación de instructores
- Evaluación y control al proceso

INDICADORES

- N° actividades ejecutadas/ N° actividades programadas

OBJETIVO 2

Analizar los inconvenientes presentados con el servidor principal

ESTRATEGIAS

- Reportar fallas del servidor principal
- Uso de un sistema contingente
- Aprovechar los recursos tecnológicos y de talento humano con los que cuenta la empresa

INDICADORES

- Núm. de Acciones realizadas / Núm. de acciones totales establecidas para el Grupo de exportaciones

2.6.1 Actividades a ejecutar. Todos estos aspectos quedaran sintetizados en una herramienta de mercadeo denominada Plan de acción.

Cuadro 7. Plan de Acción

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	INDICADORES
<p>Evaluar el proceso de selección de quienes dictaron las capacitaciones del Muisca</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar las personas que cumplen con el conocimiento idóneo y experiencia en el campo en materia aduanera ➤ Formación de instructores ➤ Evaluación y control al proceso 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un proceso de evaluación por competencias en la cual se evalúe experiencia, conocimientos; garantizando que las actividades o labores que se desarrollen en los diferentes procesos de la compañía o área sean los mas adecuados ➤ Capacitación de acuerdo al proceso: teórico, practica y virtual teniendo en cuenta la normatividad y el sistema operativo ➤ Realizar una retroalimentación al personal sobre los resultados de la capacitación 	<p>Jefe de Recursos Humanos Y Janer Cortés arcía</p>	<p>N° actividades ejecutadas/ N° actividades programadas</p>

<p>Analizar los inconvenientes presentados con el servidor principal</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reportar fallas del servidor principal ➤ Uso de un sistema informático contingente ➤ Aprovechar los recursos tecnológicos y de talento humano con los que cuenta la empresa 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicar por correo a la DIAN central de Bogotá de cada uno de los inconvenientes presentados para que de una u otra manera se corrijan y se han superados ➤ Terminar los procesos a través del SIGA ➤ Brindar información oportuna, clara y objetiva de los procedimientos de captura y manejo de los datos estadísticos de gestión 	<p>Jefe del Grupo de Exportaciones Y Janer Cortés García</p>	<p>Núm. de Acciones realizadas / Núm. de acciones totales establecidas para el Grupo de exportaciones</p>
--	---	---	--	---

Fuente: Esta investigación.

3. CONCLUSIONES

El diagnóstico sobre la gestión administrativa aduanera en el Grupo de Exportaciones de la Dirección Seccional de Aduanas de Cali, determino que con la implementación de la nueva plataforma Muisca en este grupo, genero un impacto negativo para los procesos de operación aduanera, dado que por constituirse en una red nacional aduanera presento saturación de red por usuarios, generando como tal la caída del servicio y al igual que las personas que dictaron las capacitaciones acerca del Muisca no cumplieron las expectativas suficientes al personal del Grupo de Exportaciones acerca de los procedimientos de operación aduanera manejados a través del Muisca, debido a que tenían tantos estudios pero no la experiencia suficiente en el campo.

El desarrollo de la entrevista en el Grupo de Exportaciones permitió tener mayor conocimiento, acerca del impacto que genero la llegada del servicio Muisca para el normal desarrollo, procesamiento y manejo de la información estadística y demás operaciones dentro de la gestión de operación aduanera de exportaciones.

La gestión de los procedimientos de recolección de información de datos estadísticos en el Grupo de Exportaciones a través del Servicio Informático Electrónico Muisca, permitió ilustrar mediante el instructivo teórico, el adecuado manejo y buen uso de los sistemas informáticos para llevar a cabo de manera eficiente las actividades que como autoridad aduanera le compete.

El conocimiento de los procedimientos de inspección aduanera llevados a cabo en la pasantía y como tal en el desarrollo del proyecto, permitió enriquecer profesionalmente toda la parte teórica vista en la academia para llevarla a la practica y a los próximos lectores de este proyecto, tener un concepto mas claro y a la ves practico, acerca de los pasos que se deben tener en cuenta para un proceso de inspección aduanera.

El talento humano con el que cuenta la DIAN en este caso el Grupo de Exportaciones y la estabilidad laboral que ofrece, garantiza una preparación y servicio adecuados a los procesos de operación aduanera y que cumplen con las necesidades tanto del grupo como los clientes.

4. RECOMENDACIONES

Apoyar la gestión de nuevos sistemas informáticos como el MUISCA (Modelo Único de Ingreso, Servicio y Control Automatizado) de gran envergadura para una mejor eficiencia en los procesos administrativos de una compañía.

Es importante para la compañía o grupo generar estrategias para enfrentar los cambios de los sistemas informáticos, los impactos y las actividades a seguir para enfrentar estos cambios, es así como a través del plan de acción se llevo a cabo estrategias entre ellas: reportar fallas del servidor principal, uso de un sistema informático contingente entre otros aspectos para contrarrestar de esta manera los inconvenientes presentados con el servidor principal dada la implementación de la nueva plataforma Muisca.

El trabajo de la compañía en capacitación del talento humano para enfrentar los procesos y procedimientos de operación aduanera manejados a través del Servicio Informático Electrónico Muisca, ha generado desventajas competitivas, dado que las personas que dictaron las capacitaciones acerca del Muisca tenían tantos estudios pero no la experiencia suficiente en el campo, es así como a través de estrategias como: identificar las personas que cumplen con el conocimiento idóneo y experiencia en el campo en materia aduanera, formación de instructores y evaluación y control al proceso permiten de una u otra manera que las actividades o labores que se desarrollen en los diferentes procesos de la compañía o grupo se han los mas adecuados.

Aprovechar los recursos tecnológicos y de talento humano con los que cuenta la empresa logrando alcanzar la excelencia en las operaciones como generador de competitividad.

Aprovechar las fortalezas internas que tiene el grupo como factor de competitividad entre ellas: actividades ejecutadas teniendo en cuenta los términos que establece la normatividad aduanera, conocimiento de la empresa y el negocio, talento humano altamente calificado, cargos significativos y bien remunerados etc.

BIBLIOGRAFÍA

MENDEZ ÀLVAREZ, Carlos Eduardo. METODOLOGIA, Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Santafé de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, 2001.

Decreto 2685/99, Titulo VII Regímenes de Exportación, Capitulo I, Disposiciones Generales: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia, 2007

Decreto ley 444- 22/03/1967 Exportaciones DIAN

Estatuto Aduanero Colombiano 2007- 2008 Decreto 2685 de 1999 y Resolución 4240 de 2000

NUESTRO TRABAJO ES NUESTRA OFRENDA – la DIAN rinde culto a la calidad Bogotá- Colombia 2009

Acuerdo No. 026, Reglamenta la Presentación del Proyecto y del Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, 2004

Acuerdo No. 046, Reglamenta las Pasantías para los Estudiantes de Pregrado que Optan como Requisito Parcial para Obtener el Título. 2001

Compendio – Tesis y otros trabajos de grado 2009-2010

NETGRAFIA

<http://www.dian.gov.co>, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, de la República de Colombia, 2007. Noviembre/ Normatividad decreto ley 444- 1967/ 22/03

<http://www.mincomercio.gov.co>, Ministerio de Comercio Industria y Turismo, de la República de Colombia, 2007, Noviembre/en la Resolución 8657 de 2003. Certificados de origen

<http://www.dian.gov.co/dian/20dian-virtual.nsf/pages/muiscaexportaciones?opendocument>

<http://www.Dian.gov.co/expo\Normatividad – Técnica/ resolución 4240- 2000>

ANEXOS

**Anexo A. SE RELACIONAN LAS OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS
DEL SERVICIO INFORMÁTICO MUISCA**

Estadísticas Comparativas	Meses		%	VALOR
	ABRIL	MAYO	VARIACION	NOMINAL
No. Total de Autorizaciones de embarque				
Reexportación				
Exportación Temporal para Perf. Pasivo				
Muestras Sin Valor Comercial				
Reembarques				
Trafico Postal y Envíos Urgentes				
Exportación Definitiva				
Menaje				
Inspecciones físicas				
Embarques Directos				

**Anexo B. SE RELACIONAN LAS OPERACIONES REALIZADAS A TRAVÉS
DEL SISTEMA INFORMÁTICO SIGA**

Estadísticas Comparativas	Meses		%	VALOR
	ABRIL	MAYO	VARIACION	NOMINAL
Valor Fob Exportaciones us\$				
No. Total de autorizaciones de embarque				
No. Total AE Invalidadas por SIGA				
No. Inspecciones físicas				
No. Embarques Directos				
No. Inspecciones Documentales				
No. Inspecciones Pendientes Selectividad.				

**Anexo C. SE RELACIONAN LAS OPERACIONES SIGA Y MUISCA
GENERADAS EN UN DETERMINADO MES**

Estadísticas Comparativas			%	VALOR
	SIGA	MUISCA	VARIACION	NOMINAL
SAES ACEPTADAS				
INSPECCIONES FISICAS				
INSPECCIONES DOCUMENTALES				
EMBARQUES DIRECTO				

Anexo D. SE RELACIONAN LAS EXPORTACIONES DE ORO

Estadísticas Comparativas	Meses		%	VALOR
	Abril	Mayo	VARIACION	NOMINAL
Valor Fob Exportaciones us\$				
No. Total de Autorizaciones de Embarque				
Cantidades en Kilogramos				

**Anexo E. ENTREVISTA A PROFUNDIDAD SOBRE LA GESTIÓN EN EL
MANEJO Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN
ESTADÍSTICA DEL GRUPO DE EXPORTACIONES EN LA
DIRECCION SECCIONAL DE ADUANAS DE CALI, MAYO-
NOVIEMBRE DE 2009**

ENTREVISTA A PROFUNDIDAD

NOMBRE: _____

CARGO : _____

1. ¿Como califica la plataforma MUISCA para el procesamiento de datos estadísticos?
2. ¿Qué formación o capacitación ha recibido para la manipulación del servicio informático electrónico MUISCA?
3. ¿La capacitación recibida, es suficiente para las actividades que desempeña en su trabajo de manejo y procesamiento de datos estadísticos?

SI _____ NO _____

¿Por qué?

4. ¿Cuáles son las principales dificultades que usted encuentra en la manipulación de este sistema para el procesamiento de datos estadísticos?
5. ¿Qué ventajas presenta este sistema para el desempeño de sus actividades laborales?
6. ¿Conoce usted información acerca de otros sistemas informáticos de administración aduanera o Software que potencialicen el trabajo que desempeña?

SI _____ NO _____

¿Cuál (es)?

7. ¿Cuáles son los aspectos en los que el servicio informático electrónico MUISCA que usted manipula debe presentarse un cambio o mejora?

8. ¿considera que el MUISCA le ha generado un aporte para el procesamiento de datos estadísticos?
9. ¿Qué recomendaciones o sugerencias tiene usted con respecto al servicio informático electrónico MUISCA de administración aduanera en los cuales usted desempeña sus actividades laborales?