

**ESTUDIO ANALÍTICO AL SERVICIO PRESTADO POR LA DIRECCIÓN  
SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DE IPIALES EN EL  
PROCESO SALIDA DE MERCANCIAS POR EL SISTEMA MUISCA DURANTE  
EL AÑO 2009**

**TATIANA ALEJANDRA DIAZ RAMIREZ**

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

**ESTUDIO ANALÍTICO AL SERVICIO PRESTADO POR LA DIRECCIÓN  
SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DE IPIALES EN EL  
PROCESO SALIDA DE MERCANCIAS POR EL SISTEMA MUISCA DURANTE  
EL AÑO 2009**

**TATIANA ALEJANDRA DIAZ RAMIREZ**

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

**Asesor:  
Esp. FABIO MEJIA ZAMBRANO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE 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 N°324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**FABIO MEJIA ZAMBRANO**  
**Presidente de trabajo de grado**

---

**YHANCY ELIANA CORAL**  
**Jurado**

---

**MIRIAM ESTELA QUITAQUEZ**  
**Jurado**

**San Juan de Pasto, Mayo de 2010**

## **AGRADECIMIENTOS**

Este trabajo de Pasantía, ha requerido de dedicación y esfuerzo el cual no hubiera sido posible sin la colaboración y ayuda desinteresada de todas y cada una de las personas que mencionare y las cuales han sido un soporte muy fuerte en muchos momentos de mi vida como estudiante de la Universidad de Nariño.

Primero y antes que nada, dar gracias a DIOS, por estar presente en cada pasó que doy, por fortalecer mi corazón, iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte para seguir adelante durante todo el periodo de estudio.

Agradezco a mi Familia por estar presentes en mi vida y brindarme apoyo incondicional y procurar siempre mi bienestar.

Quiero agradecer de manera especial a mi asesor Especialista Fabio Mejía Zambrano, docente de la universidad de Nariño, por aceptarme para realizar este trabajo de pasantía bajo su dirección y su apoyo, a mis Jurados Yhancy Eliana Coral Rojas y Miriam Estela Quitiaquez, docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, por guiarme en el transcurso del trabajo.

Finalmente, debo agradecer a la Dirección seccional de impuestos y adunas nacionales de Ipiales, por permitirme realizar la pasantía y obtener la información necesaria para el desarrollo de mi trabajo; especialmente a mis amigos funcionarios que me colaboraron y guiaron el transcurso del tiempo.

## DEDICATORIA

“A DIOS por obsequiarme la vida y acompañarme en cada momento de mi existir.

A mi Madre Miriam Lucia Ramírez, quien creyó en mí y me brindó todo su apoyo y consejo.

A mi padre Edgar Rodrigo Díaz, por su incansable esfuerzo y lucha por sacarme adelante día a día.

A mis hermanas, por darme ánimo y comprensión para seguir adelante durante el transcurso de mi carrera y en la realización de este Trabajo de Pasantía.”

*TATIANA ALEJANDRA DIAZ RAMIREZ*

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	21
1. TÍTULO.....	23
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	24
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	24
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	26
2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	26
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	27
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	27
4. JUSTIFICACIÓN.....	28
5. COBERTURA DEL ESTUDIO.....	30
5.1 COBERTURA TEMPORAL.....	30
5.2 COBERTURA ESPACIAL.....	30
6. MARCO DE REFERENCIA.....	31
6.1 MARCO LEGAL.....	31
6.1.1 La ley marco del comercio exterior:.....	31
6.1.2 Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008.....	32
6.1.3 Resolución No. 07788 (Agosto 22 de 2008).....	33
6.1.4 Decreto 2354 (27 de junio de 2008):.....	34
6.1.5 Resolución 0003942 (17 de abril de 2009):.....	35
6.2 MARCO CONCEPTUAL.....	36

7. DISEÑO METODOLÓGICO.....	42
7.1 LINEA DE INVESTIGACION.....	42
7.2 OBJETO DE ESTUDIO.....	42
7.3 TIPO DE ESTUDIO.....	42
7.3.1 Exploratorio.....	42
7.3.2 Descriptivo .....	42
7.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	43
7.5 FUENTE DE INVESTIGACIÓN.....	43
7.5.1 Fuentes Primarias.....	43
7.5.2 Fuentes Secundarias .....	43
7.6 METODO DE INVESTIGACIÓN .....	43
7.6.1 Método Analítico .....	43
7.6.2 Método Observación.....	43
8. ESPECIFICACIONES DE LA PASANTÍA.....	44
9. CONTENIDO APROXIMADO DEL INFORME FINAL.....	45
9.1 ANALISIS DE LAS FUNCIONES QUE REALIZA LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE OPERACIÓN ADUANERA EN EL PROCESO SALIDA DE MERCANCÍAS....	45
9.1.1 Funciones generales.....	45
9.1.2 Niveles de la estructura interna.....	47
9.2 NIVEL CENTRAL.....	47
9.3 ESTRUCTURA DE FUNCIONES .....	47
9.4 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ADUANAS.....	48
9.5 SUB DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR.....	49
9.5.1 Subdirección de gestión técnica aduanera .....	50

9.5.2 Subdirección de gestión de registro aduanero.....	51
10. FUNCIONES DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA.....	53
10.1.1 Nivel delegado DIAN.....	54
11. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SALIDA DE MERCANCÍAS REALIZADO POR MEDIO DEL SISTEMA INFORMÁTICO ELECTRÓNICO MUISCA.....	57
11.1 DEFINICIÓN DE PROCESO.....	57
11.1.1 Procesos que se desarrollan en la DIAN.....	57
11.2 PROCESO PROPOSITO.....	58
11.3 DESCRIPCION DEL PROCESO SALIDA DE MERCANCIAS POR EL SITEMA MUISCA.....	60
11.3.1 Procesos de salida de mercancías.....	61
11.3.2 Beneficios:.....	61
11.4 FORMAS DE EMBARQUE.....	62
11.4.1 Registros previos:.....	63
11.4.2 Solicita embarque.....	64
11.4.3 Aspectos generales de la Operación:.....	64
11.4.4 Detalles de las subpartida.....	64
11.4.5 Relación de documento soporte y/o vistos buenos:.....	64
11.5 RÉGIMEN DE EXPORTACIÓN.....	64
11.5.1 Definitiva:.....	64
11.5.2 Temporal:.....	65
11.5.3 Reexportación:.....	65
11.5.4 Reembarque y otros:.....	65
11.6 NUEVO DECLARANTE DIRECTO.....	65

11.7 ÚNICO FORMULARIO PARA DECLARAR .....	65
11.7.1 Traslada mercancía a zona primaria.....	65
11.7.2 Aviso ingreso a zona primaria.....	66
11.7.3 Inspecciona.....	66
11.7.4 Autoriza embarque.....	66
11.7.5 Certifica embarque.....	66
11.7.6 Generar declaración de exportación .....	67
11.8 SOLICITUD EMBARQUE GLOBAL .....	68
11.8.1 Declaración de exportación consolidada .....	68
11.8.2 Ingreso al proceso salida de mercancías.....	68
11.8.3 Organización .....	69
11.8.4 Identificación .....	69
11.8.5 Contraseña .....	69
12. INGRESO AL PROCESO SALIDA DE MERCANCIAS.....	71
13. DILIGENCIAMIENTO DATOS GENERALES DE LA SOLICITUD DE AUTORIZACION DE EMBARQUE. ....	73
13.1 LOS DATOS DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL NEGOCIO.	73
13.2 LOS DATOS DEL NEGOCIO.....	73
13.3 LOS DATOS DE TRANSPORTE .....	73
13.4 DATOS DE LUGARES.....	73
13.5 DILIGENCIAMIENTO DATOS DE LAS SERIES O SUBPARTIDAS.....	74
13.5.1 Diligenciamiento casilla Grupo.....	74
13.5.2 Casilla subpartida .....	74
13.5.3 Casilla descripción de la mercancía.....	75

13.5.4 Botón sistemas especiales.....	76
13.5.5 Botón régimen precedente.....	76
13.6 DILIGENCIAMIENTO DATOS DOCUMENTOS SOPORTES O VISTOS BUENOS.....	77
13.6.1 Finalizar solicitud de autorización de embarque .....	77
13.6.2 Consulta de asunto .....	77
13.7 TRANSLADO DE MERCANCIAS AL LUGAR DE EMBARQUE O ZONA FRANCA .....	78
13.7.1 Concepto inicial.....	78
13.8 AVISO DE INGRESO AL LUGAR DE EMBARQUE O ZONA FRANCA.....	79
13.8.1 Comunicar selectividad.....	80
13.8.2 Certificado embarque.....	80
13.9 PRESENTAR DECLARACION DE EXPORTACION .....	81
13.9.1 Tipos de diligenciamiento de la declaración de exportación: .....	82
13.10 PROCEDIMIENTO PARA LOS DIFERENTES TIPOS DE DILIGENCIAMIENTO DE LA DECLARACION DE EXPORTACIÓN.....	82
13.10.1 Procedimientos para Diligenciar una Declaración de exportación Consolidada, de embarques fraccionados con datos definitivos .....	83
13.10.2 Procedimiento para diligenciar una Declaración de Exportación Consolidada, de embarques fraccionados con datos provisionales.....	83
13.10.3 Procedimiento para diligenciar una declaración de exportación definitiva con datos provisionales a definitivos.....	84
13.11 CORRECCION Y MODIFICACION DE LA DECLARACION DE EXPORTACION.....	84
13.11.1 Otros procedimientos:.....	84
13.12 SOLICITUD DE INSPECCIÓN EN ZONA SECUNDARIA .....	85
13.12.1 Solicitud de cambio de transportador y/o lugar de embarque. ....	85

13.12.2 Salida de mercancías de lugar de embarque.....	85
13.12.3 Adición de vistos buenos una vez ingresada la mercancía al lugar de embarque.....	86
13.12.4 Consultar solicitudes de embarque.....	86
13.12.5 Consultar operaciones .....	86
14. DETERMINACIÓN DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE QUE REGULA EL PROCESO DE SALIDA DE MERCANCÍAS QUE SE APLICA PARA REALIZAR LAS DECLARACIONES DE CORRECCIÓN DE EXPORTACIÓN. ....	87
14.1 ARTICULO 23. ATESTACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS DECLARACIONES Y FORMULARIOS.....	87
14.2 ARTICULO 227. PRESENTACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LAS DECLARACIONES .....	87
14.3 DECLARACIÓN DE LEGALIZACIÓN .....	88
14.3.1 Artículo 228. Procedencia de la legalización.....	88
14.3.2 Artículo 229. Declaración de legalización.....	88
14.4 DECLARACIÓN DE CORRECCIÓN SECCIÓN II .....	89
14.4.1 Artículo 234. Declaración de corrección.....	89
14.5 REGIMEN DE EXPORTACION .....	90
14.5.1 Artículo 266. Trámite de la exportación.....	90
14.5.2 Artículo 267. Solicitud de autorización de embarque. ....	90
14.5.3 Artículo 268. Documentos soporte de la solicitud de autorización de embarque.....	90
14.5.4 Artículo 269. Causales para no aceptar la solicitud de autorización de embarque.....	90
14.5.5 Artículo 270. Autorización de embarque .....	91
14.5.6 Artículo 271. Vigencia de la autorización de embarque .....	91
14.5.7 Artículo 274. Inspección aduanera.....	91

14.6 CAPITULO XII. MODIFICACION DE LA DECLARACION DE EXPORTACION Y DECLARACION DE CORRECCION .....	91
14.7 RESOLUCIÓN NÚMERO 7941 DE (26 AGOSTO 2008) .....	92
15. IDENTIFICAR LAS INCONSISTENCIAS PRESENTADAS EN LAS DECLARACIONES DE EXPORTACIÓN POR LOS DECLARANTES, POR LO CUAL ESTE SOLICITA DECLARACIÓN DE CORRECCIÓN.....	96
15.1 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A USUARIOS ADUANEROS EXPORTADORES DE LA CIUDAD DE IPIALES. ....	98
15.1.1 Población objeto de estudio .....	98
15.2 ANALISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A FUNCIONARIOS ENCARGADOS DEL PROCESO SALIDA DE MERCANCIAS. ....	111
16. ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIÓN QUE PERMITA OPTIMIZAR EL PROCESO DEL SERVICIO, EN EL PROCESOS SALIDA DE MERCANCIAS...	114
16.1 VARIABLES INTERNAS Y EXTERNAS .....	114
16.2 REALIZACION DE LA MATRIZ MEFI .....	114
16.3 EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS .....	115
16.4 REALIZACION DE LA MATRIZ MEFÉ.....	117
16.4 EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS.....	118
17. CONCLUSIONES .....	123
18. RECOMENDACIONES .....	125
BIBLIOGRAFÍA .....	127
NETGRAFIA .....	128
ANEXOS.....	129

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Listado de procesos versión 2 resolución 01718 Diciembre de 2008 ...	56
Cuadro 2. Cuadro procesos .....	58
Cuadro 3. Matriz de evaluación de factor interno MEFI .....	116
Cuadro 4. MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS MEFE .....	119
Cuadro 5. Matriz DOFA .....	120
Cuadro 6. Diseño del plan de acción .....	121

## LISTA DE GRÁFICAS

	<b>Pág.</b>
Grafica 1. Exportación con embarque único.....	63
Grafica 2. Exportación global con embarques fraccionados .....	67

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	130
Anexo B. PRESUPUESTO .....	131
Anexo C. Entrevista Funcionario DIAN. ....	132
Anexo D. Encuesta Usuario Aduanero Exportador .....	136
Anexo E. Cuadro de Categorización Encuesta .....	138

## GLOSARIO

**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.

**CERTIFICADO DE ORIGEN:** documento oficialmente valido que acredita que las mercancías amparadas en el son originarias de un determinado país, documento que muestra el origen del producto exportado y es exigido por algunos países para efectos tarifarios.

**DECLARANTE:** Es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites inherentes a su despacho.

**DECLARACIÓN DE EXPORTACIÓN:** es un documento donde constan todas las especificaciones de la mercancía a exportar

**DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA:** es la encargada de facilitar las actividades de comercio exterior tanto importaciones, exportaciones y tránsitos aduaneros.

**DOCUMENTOS SOPORTE:** son el documento que acredite la operación que dio lugar a la exportación

**EXPORTACIÓN:** Es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país. También se considera exportación, además de las operaciones expresamente consagradas como tales en este Decreto, la salida de mercancías a una Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, en los términos previstos en el Estatuto Aduanero y Normatividad Aduanera Vigente.

**MUISCA:** (Modelo Único de Ingresos Servicios y Control Automatizado) Es un modelo de gestión integral que establece aspectos organizacionales, de procesos y tecnología como ejes fundamentales del mismo

**RÉGIMEN DE EXPORTACIÓN:** aceparte de de la normatividad aduanera y es por el cual se autoriza

**SIDUNEA:** Es el sistema de información para el control aduanero que la DIAN ha implementado en la ciudad de Buenaventura. Este sistema de información debe ser alimentado por cada una de las compañías de intermediación aduanera a través de canales de comunicación eficientes y estables.

**SISTEMAS INFORMÁTICOS:** implementados por el gobierno Colombia no para diligenciar los documentos respectivos de una actividad comercial.

**TERRITORIO ADUANERO NACIONAL:** es una parte geográfica donde se realizan actividades propias de comercio.

**ZONA FRANCA:** La zona Franca es el área geográfica delimitada dentro del territorio nacional, en donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios, o actividades comerciales, bajo una normatividad especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior.

## **RESUMEN**

El presente estudio analítico se presenta con el fin de mejorar el servicio que presta la DIAN de Ipiales dentro de la división de gestión de operación aduanera en el proceso salida de mercancías por medio del sistema MUISCA. En relación a los documentos presentados por el usuario aduanero exportador, y las causas más comunes por las cuales este solicita declaración de corrección en donde se identifican los errores más frecuentes.

Haciendo énfasis en las funciones que realiza la división encargada, Describiendo el proceso de salida de mercancías, la normatividad aplicada, identificando los principales errores cometidos y en fin determinando un plan de acción que permita mejorar el servicio de los funcionarios de la entidad.

## **ABSTRACT**

The present analytical study appears in order to improve the service that gives Ipiales DIAN inside the division of management of customs operation in the process exit of goods by means of the system MUISCA. In relation to the documents presented by the customs exporting user, and the most common reasons for which this one requests declaration of alteration where the most frequent mistakes are identified.

Doing emphasis in the functions that the in charge division realizes, Describing the process of exit of goods, the applied(hardworking) norm, identifying the principal committed mistakes and in end(purpose) determining a plan of action(share) that allows to improve the service of the civil servants of the entity.

## INTRODUCCIÓN

Las exportaciones juegan un papel importante en el desarrollo económico del país, es considerada como la salida de mercancías del territorio aduanero nacional hacia una nación extranjera o una zona franca industrial de bienes y/o servicios, para permanecer en ella de manera definitiva. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales desempeña un rol importante en el área de exportaciones, prestando un servicio permanente, rápido y eficaz, en la facilitación de las operaciones de exportación realizadas por parte de los usuarios<sup>1</sup>.

Por lo tanto el objetivo principal de este trabajo es realizar un Estudio Analítico al servicio prestado por la DIAN de Ipiales en el proceso salida de mercancías, describiendo cada uno de los procesos que se generan el área por medio del manejo del sistema informático electrónico MUISCA.

Este sistema busca integrar, facilitar, agilizar y simplificar los procedimientos realizados por la Entidad. Su implantación supone una práctica organizativa y de procesos, que tiene como objetivo principal generar beneficios a la administración Tributaria, Aduanera y Cambiaria, enfatizando en aquellos aspectos que inciden en la detección y reducción del fraude y en la modernización tecnológica, que ha sido utilizado actualmente por parte de la DIAN de Ipiales para perfeccionar las operaciones de comercialización entre países y acortar distancias entre fronteras.

Para obtener un buen desempeño en el presente trabajo, es importante tener en cuenta todos los objetivos planteados, entre estos están: tener en cuenta las funciones propias que realiza la DIAN de Ipiales en el área de exportaciones y tener presente, cuáles son los errores o inconsistencias que se forjan al momento de la salida de las mismas, con esto se diseñara un plan de acción que permita a la entidad optimizar el servicio en el área de exportaciones.

Como la Universidad de Nariño mantiene un convenio con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales, esto beneficiará en gran parte al estudiante egresado de Comercio Internacional y Mercadeo como una opción de grado que permitirá el desarrollo profesional y laboral, además contribuirá a la entidad para un mejor desempeño de las actividades que ejecutan.

El trabajo se realizarán en la División de Gestión de Operación Aduanera, en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales, en el proceso salida de mercancías, revisando las Declaraciones de exportación exhibidas por los declarantes, a través del sistema informático electrónico MUISCA de la DIAN de Ipiales, verificando errores e inconsistencias frecuentes que cometen los usuarios, las cuales se presentan en cantidad, periodo de tiempo. Además se observará

---

<sup>1</sup> SALIDA DE MERCANCIAS. Disponible en: [www.dian.gov.co/descargas/salida](http://www.dian.gov.co/descargas/salida) de mercancías/exportaciones.

cuales son las causas más comunes de los errores y cuáles son las consecuencias administrativas y sancionatorias para el declarante exportador. Con la realización de estas labores se tendrá la oportunidad de aprender a manejar algunos sistemas electrónicos utilizados por la DIAN para identificar las operaciones de exportación que se llevan a cabo y enriquecer los conocimientos en el tiempo de pasantía.

## **1. TÍTULO**

ESTUDIO ANALÍTICO AL SERVICIO PRESTADO POR LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DE IPIALES EN EL PROCESO SALIDA DE MERCANCIAS POR EL SISTEMA MUISCA DURANTE EL AÑO 2009.

## 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A pesar de la crisis económica, política y social que vive atraviesa Colombia, particularmente con los países vecinos como Ecuador y Venezuela, no ha hecho que las operaciones de comercio exterior se dejen de realizar, sin embargo la eminente problemática que envuelve al país ha causado cierta disminución en la salida de productos por parte de Colombia<sup>2</sup>.

De acuerdo con las Declaraciones de exportación procesadas por el DANE y la DIAN, durante los ocho primeros meses de 2009 las ventas externas del país disminuyeron 19,4% con relación a las del mismo período de 2008, al pasar de US\$26 141,5 millones FOB a US\$21 057,4 millones FOB.

Este resultado obedeció principalmente a la contracción de 23,5% en las exportaciones de productos tradicionales, debido fundamentalmente a la reducción en las ventas de petróleo y sus derivados (-34,9%). No obstante, es importante destacar que en volumen de estas ventas presentaron un aumento de 22,5%.

Por su parte, las exportaciones no tradicionales disminuyeron 14,5%, debido principalmente a las menores ventas de confecciones (-53,9%) y metales y manufacturas (-34,9%). Sin incluir las exportaciones de oro ni esmeraldas en el grupo de las exportaciones no tradicionales, la contracción registrada fue 16,8%.

Es este el motivo por el cual el país ha optado por establecer nuevas alternativas que optimicen la exportación de productos y se minimice riesgos.

Para Colombia la salida de mercancías a cualquier parte del mundo representa desarrollo económico y social, es esta razón por la cual se ha tratado de reducir trámites que simplifiquen los despachos aduaneros de exportación del territorio nacional, y se ha implementado innovadores sistemas informáticos exitosos en Europa que agilizan y facilitan el control previo tanto de las importaciones como exportaciones.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, ha venido utilizando algunos sistemas informáticos, como el SIDUNEA Y SYGA, que principalmente manejan todas las operaciones de comercio exterior como son las Importaciones, Exportaciones y Tránsitos Aduaneros, Anteriormente el SYGA, fue uno de los sistemas informáticos electrónicos más utilizado para mantener el control previo de las exportaciones y el debido diligenciamiento de los documentos requeridos al momento de realizar el proceso de exportación, a causa de ciertas dificultades presentadas en el antiguo sistema, la DIAN opto por consolidar, un novedoso

---

<sup>2</sup> Disponible en: [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co) 2009

modelo de gestión denominado MUISCA, (modelo único de ingresos, servicios y control automatizado) que busca acelerar y reducir los despachos aduaneros de exportación y salida de mercancías del territorio nacional, con el objetivo que los usuarios aduaneros intervinientes en la cadena logística del procesos de salida de mercancías cumplan cada una de las obligaciones exactas del proceso, aprendan a utilizar el sistema, ejecuten los procesos, diligencien correctamente los trámites para evitar realizar correcciones en las declaraciones de exportación y se facilite el despacho de mercancías.

Uno de los inconvenientes que se observa en el proceso salida de mercancías dentro de la división de la operación aduanera de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales, está relacionado a la falta de conocimiento por parte los declarantes o usuarios al momento de diligenciar la declaración de exportación vía electrónica, razón por la que alcanzan a cometer ciertos errores que retrasa la debida operación de salida de mercancías. Por otra parte se presentan dificultades en cuanto al propio sistema MUISCA, ya que este aun tiene ciertas fallas al momento de generar el aviso de salida y por ende no se puede generar el documento y se opta por crear un auto de manera manual, este se realiza siempre y cuando el respectivo jefe lo autorice, con relación a esto será necesario tomar cursos de acción para generar correctivos de connotación que mejoren el servicio que presta la entidad en el proceso salida de mercancías.

A pesar de los problemas que se presentan con el servicio que proporciona la DIAN de Ipiales en el proceso salida de mercancías, será necesario, plantear correctores de orientación y capacitación a funcionarios y usuarios, como se mencionó anteriormente así se agilizará el proceso y Colombia lograra ser un país altamente exportador.

Con la implementación de estos correctivos y mejoras al servicio se prevé agilidad y una mejor asistencia por parte de los funcionarios a los declarantes que necesiten orientación en el desarrollo del proceso de exportación.

Con la experiencia adquirida en el tiempo de pasantía que se ha desarrollado en la DIAN de Ipiales, se puede sugerir algunas estrategias de mejoramiento al servicio que presta la DIAN que se las incluirá en un plan de acción, el cual buscara alternativas que optimaran el servicio prestado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales en el proceso de salida de mercancías realizado por medio del sistema MUISCA, a los declarantes de la mercancía, lo que permite cumplir con el trabajo de grado planteado por el pasante a la DIAN.

## **2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo mejorar el servicio que presta la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales en el proceso salida de mercancías a través del sistema MUISCA?

## **2.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ✚ ¿Cuáles son las funciones que realiza la división de gestión de operación aduanera en el proceso salida de mercancías?
- ✚ ¿Cómo es el proceso de salida de mercancías realizado por medio del sistema informático electrónico MUISCA?
- ✚ ¿Cuál es la normatividad vigente que regula el proceso de salida de mercancías y que se aplica para realizar las Declaraciones de Corrección de Exportación?
- ✚ ¿Cuáles son las inconsistencias comúnmente presentadas en las Declaraciones de Exportación por los cuales se solicita declaración de Corrección?
- ✚ ¿Determinar un plan de acción que permita optimizar el servicio prestado por la división de la operación aduanera en el proceso salida de mercancías?

### **3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar un “Estudio Analítico al servicio que presta la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas nacionales de Ipiales en el proceso salida de mercancías a través del sistema MUISCA en el año 2009”.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✚ Analizar las funciones que realiza la división de gestión de operación aduanera en el proceso salida de mercancías.
- ✚ Describir el proceso de salida de mercancías realizado por medio del sistema informático electrónico MUISCA.
- ✚ Determinar la normatividad vigente que regula el proceso de salida de mercancías y que se aplica para realizar las Declaraciones de Corrección de Exportación.
- ✚ Identificar las inconsistencias presentadas en las Declaraciones de Exportación por los declarantes, por lo cuales este solicita declaración de Corrección.
- ✚ Estructurar un plan de acción que permita optimizar el servicio prestado por la división de la operación aduanera en el proceso salida de mercancías.

#### 4. JUSTIFICACIÓN

Las actividades económicas de exportación realizada por Colombia no se detienen. Cada día se propende mejorar los procedimientos de comercio exterior para lograr ser un país altamente exportador, el gobierno Colombiano busca implementar alternativas que faciliten y mejoren estos procesos, y se brinde por parte de la DIAN un mejor servicio y orientación a los usuarios que desean realizar actividades propias de exportación.

A lo largo de los últimos años la dirección seccional de impuestos y aduanas Nacionales (DIAN) ha desarrollado diferentes estrategias a nivel tecnológico con el objetivo de agilizar las operaciones de comercio exterior, facilitar las medidas de control para el propicio cumplimiento de las normas establecidas.

Una de las razones principales de la realización del presente trabajo es, analizar y estudiar las funciones y procesos que realiza la DIAN de Ipiales dentro de la división de gestión de la operación aduanera en el proceso de salida de mercancías, a través de la realización de un estudio analítico que permita considerar nuevas alternativas, que mejoren el servicio que presta la DIAN a los usuarios aduaneros, de igual manera se evite realizar correcciones que generan inseguridad y lentitud en el proceso de salida de mercancía.

Actualmente, en lo que se refiere a la salida de mercancías del territorio aduanero nacional, la DIAN de Ipiales, con ayuda de la división de gestión de operación aduanera maneja este procedimiento de manera automática a través de el nuevo servicio informático electrónico, en este caso el denominado MUISCA, el cual facilita todas las operaciones de comercio exterior.

Con la realización del trabajo de pasantía y con base en el análisis obtenido se propende crear un plan de acción que mejore el servicio que presta la DIAN en el proceso de salida de mercancías, y se brinde al usuario exportador mejores alternativas de conocimiento al momento de diligenciar los respectivos documentos exigidos para realizar el proceso exportador.

Para la ejecución de lo mencionado anteriormente se procederá a la implementación de herramientas, que sirvan como refuerzo para orientar el trabajo de grado, esto se llevará a cabo mediante la realización de entrevista y encuesta que se aplicarán a usuarios aduaneros y funcionarios que laboran dentro de la división de gestión de operación aduanera, encargados del proceso de salida de mercancías permitiendo identificar problemas e inconvenientes que frecuentemente se presentan a los funcionarios encargados por parte del usuario exportador quien es el encargado de diligenciar y presentar los respectivos trámites requeridos para el correcto proceso de salida de mercancías.

El beneficio final de este trabajo de pasantía está orientado a la formación personal, laboral del estudiante permitiéndole desenvolverse en el ámbito profesional del comercio exterior, gracias al conocimiento adquirido durante la realización de la pasantía y las actividades propias aprendidas y desarrolladas en la Dirección de impuestos y aduanas de Ipiales dentro de la división de gestión de operación aduanera en el proceso de salida de mercancías. Además está enfocado a plantear un plan de acción que permitan mejorar el servicio que presta la DIAN en el área salida de mercancías.

## **5. COBERTURA DEL ESTUDIO**

### **5.1 COBERTURA TEMPORAL**

Este trabajo de pasantía que tiene como finalidad obtener el título de Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo, se realizará en un período de tiempo de 6 meses contados a partir del mes de Octubre de 2009 hasta Marzo de 2010, fecha en la cual el comité curricular de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad de Nariño se reunirá, efectuará y entregará la resolución, en la que aceptará la pasantía como modalidad de trabajo de grado.

### **5.2 COBERTURA ESPACIAL**

El objeto de la investigación se desarrollará en el área de Comercio Internacional. Esta investigación se llevará a cabo en el departamento de Nariño en la ciudad de Ipiales, situada en el sur oeste de Colombia, en la entidad Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, seccional Ipiales, en la división de gestión de la operación aduanera, en donde se desarrollará los objetivos planteados en el trabajo.

## 6. MARCO DE REFERENCIA

### 6.1 MARCO LEGAL

En la elaboración de este marco se tendrá en cuenta la Ley Marco del Comercio Exterior y algunos de los Decretos y Resoluciones que establece el actual Estatuto Aduanero Colombiano, que rigen la salida de mercancías, las medidas que debe tener el funcionario al momento de otorgar un buen servicio al usuario exportador, y otras reglamentaciones que opera la salida de mercancías del Territorio Aduanero Nacional con destino a otros países o zonas francas, las cuales se deben tener claras al momento de desplegar cada uno de los pasos requeridos para la salida de mercancía del país.

#### 6.1.1 La ley marco del comercio exterior:<sup>3</sup>

##### LEY 07 DE 1991 (enero 16)

**Artículo 3o.** Las importaciones y exportaciones de bienes, tecnología y servicios se realizarán dentro del principio de libertad del comercio internacional en cuanto lo permitan las condiciones coyunturales de la economía.

Sin perjuicio de las leyes que establezcan restricciones que protejan la integridad del patrimonio nacional, el Gobierno reglamentará las exportaciones e importaciones y procurará que éstas no sean realizadas, en forma exclusiva y permanente, por entidades del sector público.

Las entidades del sector público cuyos ingresos resulten afectados por la eliminación de la exclusividad en las importaciones, o cuyas actividades fueren reasignadas conforme a las anteriores medidas, serán compensadas con rentas de destinación específica provenientes de los aranceles y de la sobretasa aplicables a las importaciones de los productos involucrados, durante un período de 2 años, de acuerdo con las actividades que desarrollen. Después de estos dos años, tales rentas ingresarán al presupuesto nacional y se asignarán necesariamente al mismo sector y a las mismas entidades, prioritariamente, manteniendo la participación del producto de las mismas dentro del presupuesto nacional.

---

<sup>3</sup> Disponible en: [www.google.com.co/ley+marco+delcomercio+exterior](http://www.google.com.co/ley+marco+delcomercio+exterior).

### 6.1.2 Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008<sup>4</sup>

**Artículo 26°.- DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ADUANAS .** Son funciones de la Dirección de Gestión de Aduanas además de las dispuestas en el artículo 38 del presente decreto, las siguientes funciones:

- ✓ Dirigir, administrar y evaluar las actividades relacionadas con el cumplimiento de los regímenes aduaneros y expedir los actos administrativos e instrucciones técnicas para el cumplimiento y facilitación del servicio aduanero;
- ✓ Participar en la definición de políticas en materia de comercio exterior y en la preparación de los proyectos gubernamentales que tengan relación con las materias a su cargo;
- ✓ Dirigir y evaluar la definición de políticas y la aplicación de las normas en materia de nomenclatura arancelaria, valoración aduanera, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías, relacionada con los servicios aduaneros;
- ✓ Dirigir y evaluar las diferentes acciones que garanticen la supervisión y el control con respecto a la habilitación, inscripción, reconocimiento, calificación y declaración de los usuarios aduaneros;
- ✓ Dirigir y evaluar el proceso de autorización, habilitación ó renovación que presenten los Depósitos, Sociedades de Intermediación Aduanera, Transportadores, y demás Auxiliares de la función aduanera, así como los Usuarios Aduaneros Permanentes, Usuarios de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, de las Zonas Francas, de las Zonas Económicas Especiales de Exportación y de las Sociedades de Comercialización Internacional;
- ✓ Dirigir y evaluar las acciones que garanticen la supervisión y el control de los diferentes usuarios aduaneros;
- ✓ Ejercer las funciones de policía judicial, de conformidad con las normas legales;
- ✓ Administrar y controlar los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

---

<sup>4</sup> Oficina de la División de la Gestión Jurídica: Decreto 4048 de 2008 que comprende las resoluciones 07788 del 4 de Noviembre de 2008 Emitidas por el Director General de Aduanas.

### **6.1.3 Resolución No. 07788 (Agosto 22 de 2008)<sup>5</sup>**

**Artículo 1. Ámbito de aplicación.** La presente Resolución aplica a la información relacionada con los procedimientos del Régimen de Exportación y salida de mercancías de Zona Franca al Resto del Mundo, que se señalan a continuación y deberá suministrarse a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en las condiciones aquí establecidas:

- ✓ A la Solicitud de Autorización de Embarque y su respectiva descripción de mercancías,
- ✓ A la Planilla de Traslado de Mercancía a Zona Primaria o Zona Franca,
- ✓ Al formulario de movimiento de mercancías, para las mercancías que salen de la Zona Franca al Resto del Mundo,
- ✓ Al Manifiesto Expreso que individualice cada uno de los documentos de transporte para la modalidad de exportación de tráfico postal y envíos urgentes,
- ✓ A la información para el Registro de Productos necesario para individualizar la descripción de mercancías, y
- ✓ A la información del Manifiesto de Carga para certificar los embarques de las mercancías exportadas.

**Artículo 2. Información de la Solicitud de Autorización de Embarque.** La información a suministrar por parte de los declarantes en el régimen de exportación, correspondiente a la Solicitud de Autorización de Embarque, excepto la correspondiente a la modalidad de exportación de tráfico postal y envíos urgentes, deberá presentarse en el Formato 10602, versión 7, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas establecidas en los Anexos 1 (información relacionada con la Solicitud de Autorización de Embarque) y 2 (Información de la descripción de la mercancía), los cuales hacen parte integral de la presente Resolución.

**Parágrafo.** Para facilitar el diligenciamiento de la descripción de las mercancías en la Solicitud de Autorización de Embarque, los declarantes y exportadores podrán registrar la información de los productos previamente y de manera masiva, en el Formato 1340 "Registro de Productos", versión 8, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo 6, el cual hace parte integral de la presente resolución.

**Artículo 3. Información a suministrar por parte de los declarantes, exportadores, depósitos habilitados o transportadores, en la Planilla de Traslado de mercancía a Zona Primaria o a Zona Franca.** La información que se refiere la Planilla de Traslado de mercancías a Zona Primaria o Zona Franca,

---

<sup>5</sup> Disponible en: <http://www,dian.gov.co/opendocument>

deberá presentarse en el Formato 1162, versión 7, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo 3, el cual hace parte integral de la presente resolución.

**Artículo 4. Información a suministrar por parte de los usuarios operadores y administradores de Zona Franca de la Salida de Mercancías de Zona Franca al Resto del Mundo.** La información de la salida de mercancías de Zona Franca al Resto del Mundo, deberá presentarse en el Formato 1212, versión 7, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo 4, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

**Artículo 6. Información a suministrar por parte de los Transportadores Internacionales de Carga del Manifiesto de Carga.** La información del Manifiesto de Carga para certificar el embarque de las mercancías exportadas, deberá presentarse en el Formato 1165, versión 7, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas establecidas en el Anexo 7, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

**Artículo 7. Procedimiento previo a la presentación de la información a través de los servicios informáticos electrónicos.** Los responsables de presentar la información por envío de archivos, a través del servicio informático electrónico de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, con las especificaciones técnicas contenidas en los anexos que hacen parte integral de la presente Resolución, deberán cumplir en forma previa con el procedimiento señalado en la Resolución 12717 de 2005 y las normas que la modifiquen o adicionen.

#### **6.1.4 Decreto 2354 (27 de junio de 2008):**

**Artículo 266.** Trámite de la exportación. El trámite de una exportación se inicia con la presentación y aceptación, de una solicitud de autorización de embarque, a través de los servicios informáticos electrónicos, y en la forma y con los procedimientos previstos en este capítulo. Autorizado el embarque, embarcada la mercancía y certificado el embarque por parte del transportador, el declarante deberá presentar la declaración de exportación correspondiente, en la forma y condiciones que establezca la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

**Artículo 267°.** Solicitud de autorización de embarque. La solicitud de autorización de embarque deberá presentarse ante la administración de aduanas con jurisdicción en el lugar donde se encuentre la mercancía, a través de los servicios informáticos electrónicos, y en la forma y condiciones que establezca la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. La solicitud de autorización de embarque podrá realizarse como embarque único, con datos definitivos o provisionales, o podrá efectuarse en forma global con embarques fraccionados, con datos definitivos o provisionales.

**Parágrafo.** La solicitud de autorización de embarque que ampare las modalidades de tráfico postal y envíos urgentes, exportación temporal de obras de arte de que trata el artículo 264-1, muestras sin valor comercial, temporales realizadas de viajeros, y menaje, se presentara con la información mínima de la operación<sup>1</sup>de conformidad con las normas establecidas para el efecto."

**Artículo 281.** Declaración de exportación definitiva. Cumplidos los trámites señalados en los artículos anteriores, se presentará la declaración de exportación correspondiente, a través de los servicios informáticos electrónicos en la forma y condiciones que disponga la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

#### **6.1.5 Resolución 0003942 (17 de abril de 2009):**

**Artículo 19.** Modifícase artículo 304 de la Resolución 4240 de 2000, el cual queda así:

**“Artículo 304.** Procedencia de la declaración de corrección. La Declaración de corrección se podrá presentar en los siguientes eventos:

De manera voluntaria. El declarante podrá de manera voluntaria presentar declaración de corrección a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, para corregir la información referente a cantidad o precio, por razones derivadas de fluctuaciones en el comportamiento de los mercados, o por siniestros ocurridos después del embarque, siempre y cuando dicho cambio no implique la obtención de un mayor CERT;

Con autorización expedida por la Subdirección de Gestión de Registro Aduanero. En este evento, el declarante deberá previamente a la presentación de la declaración de corrección, obtener autorización para corregir la información correspondiente a los Sistemas Especiales de Importación-Exportación consignada en la Declaración de Exportación, en los siguientes casos:

Cuando la declaración de exportación registre fecha de certificación de embarque posterior a la fecha de aprobación de una operación indirecta.

Cuando se detecten inconsistencias frente al cuadro insumo producto respecto a lo consignado en la declaración de exportación; siempre que la descripción de las mercancías y el valor agregado nacional declarado coincidan con los datos consignados en el cuadro insumo producto que se pretende corregir.

Cuando se pretenda aplicar de manera extemporánea el correspondiente cuadro insumo producto, y se detecte que la fecha de presentación del mismo es posterior a la fecha de embarque. En este evento de conformidad con lo previsto en el parágrafo 2 del artículo 48 de la Resolución 1860 de 1999, el usuario deberá al

presentar la solicitud de autorización de corrección, justificar las razones por las cuales no presentó oportunamente el cuadro insumo producto. La corrección procederá siempre que la solicitud se presente dentro del plazo señalado para la demostración de los compromisos de exportación del respectivo periodo.

En casos excepcionales plenamente justificados y demostrados cuando se pretenda indicar que la exportación corresponde a los Sistemas Especiales de Importación – Exportación y se omitió señalarlo en la respectiva declaración de exportación.

En estos eventos, el declarante deberá registrar como documento soporte de la declaración de corrección el acto expedido por la Subdirección de Gestión de Registro Aduanero en el cual se autorice la corrección de la declaración de exportación.

No se autorizará declaración de corrección por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, respecto a la información correspondiente a los Sistemas Especiales de Importación-Exportación consignada en la Declaración de Exportación, en los siguientes casos:

En los programas de reposición de materias primas e insumos, cuando en la Declaración inicial de Exportación, el exportador no se acogió al derecho de reposición que le confiere el artículo 179 del Decreto-Ley 444 de 1967.

En las operaciones indirectas, cuando la declaración de exportación registre fecha de certificación de embarque anterior a la fecha de aprobación de la operación indirecta.

Por circunstancias excepcionales. En circunstancias excepcionales, debidamente acreditadas ante la División de Gestión de la Operación Aduanera o quien haga sus veces de la Dirección Seccional del lugar por donde se embarcó la mercancía, y diferentes a los hechos objeto de corrección establecidos en los numerales 1 y 2 del presente artículo, el declarante podrá presentar declaración de corrección a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.”

## **6.2 MARCO CONCEPTUAL<sup>6</sup>**

La realización de este marco se ha desarrollado con el propósito de entender y reconocer los conceptos que se aplican en el trabajo de pasantía, los cuales están relacionados en el comercio internacional.

---

<sup>6</sup> ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO Ministerio de hacienda y crédito público Decreto 2685/ 1999 Seccion X, parte 3, capitulo 6 pag.8238/guía 8703 a 9394.

**ADUANA DE PARTIDA:** Es aquella donde se inicia legalmente un tránsito aduanero.

**ADUANA DE PASO:** Es cualquier Aduana por donde circulan mercancías en tránsito sin que haya finalizado la modalidad.

**ADUANA DE DESTINO:** Es aquella donde finaliza la modalidad de tránsito aduanero.

**ALMACENAMIENTO:** Es el depósito de mercancías bajo el control de la autoridad aduanera en recintos habilitados 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.

**AUTORIZACION DE EMBARQUE:** Es el acto mediante el cual la autoridad aduanera permite la exportación de mercancías que han sido sometidas al régimen de exportación.

**BULTO:** Es toda unidad de embalaje independiente y no agrupada de mercancías acondicionada para el transporte. También se considerará bulto, el contenedor con carga homogénea, para un mismo consignatario y amparado en un sólo documento de transporte.

**CARTA DE PORTE:** Documento de transporte por vía férrea o por vía terrestre que expide el transportador y que tiene los mismos efectos del conocimiento de embarque.

**CONOCIMIENTO DE EMBARQUE:** Es el 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:** Es la persona natural o jurídica a quien el remitente o embarcador en el exterior envía una mercancía, o a quien se le haya endosado el documento de transporte.

**DECLARANTE:** Es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites inherentes a su despacho.

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

**DEPOSITO:** Es el recinto público o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero. Para todos los efectos se considera como Zona Primaria Aduanera.

**DESPACHO:** Es el cumplimiento de las formalidades aduaneras necesarias para destinar las mercancías a un régimen aduanero.

**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.

**DOCUMENTO DE TRANSPORTE MULTIMODAL:** Es el documento prueba de un contrato de transporte multimodal que acredita que el operador ha tomado las mercancías bajo su custodia y se ha comprometido a entregarlas de conformidad con las cláusulas de ese contrato.

**DOCUMENTOS DE VIAJE:** Son el Manifiesto de Carga, con sus adiciones, modificaciones o explicaciones, las guías aéreas, los conocimientos de embarque o cartas de porte, según corresponda, y el documento consolidador de carga y sus documentos hijos, cuando a ello haya lugar.

**EXPORTACION:** Es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país. También se considera exportación, además de las operaciones expresamente consagradas como tales en este Decreto, la salida de mercancías a una Zona Franca Industrial de Bienes y de Servicios, en los términos previstos en el Estatuto Aduanero y Normatividad Aduanera Vigente.

**GRAVAMENES ARANCELARIOS:** Son los derechos contemplados en el Arancel de Aduanas.

**MANIFIESTO DE CARGA:** Es el documento que contiene la relación de todos los bultos que comprenden la carga, incluida la mercancía a granel, a bordo del medio de transporte y que van a ser cargados o descargados en un puerto o aeropuerto, excepto los efectos correspondientes a pasajeros y tripulantes y que el capitán o conductor de dicho medio debe entregar con su firma a la autoridad aduanera.

**MEDIO DE TRANSPORTE:** Es cualquier nave, aeronave, vagón de ferrocarril o vehículo de transporte por carretera, incluidos los remolques y semiremolques cuando están incorporados a un tractor o a otro vehículo automóvil, que movilizan mercancías.

**MERCANCIA:** Es todo bien clasificable en el Arancel de Aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.

**MERCANCIA DECLARADA:** Es la mercancía nacional o extranjera que se encuentra descrita en una Declaración de Exportación, de Tránsito Aduanero o de Importación.

**OPERACION DE TRANSITO ADUANERO:** Es el transporte de mercancías en tránsito aduanero de una Aduana de Partida a una aduana de destino.

**PLANILLA DE ENVIO:** Es el documento que expide el transportador, mediante el cual se autoriza, registra y ampara el traslado de la carga bajo control aduanero, del lugar de arribo hacia un depósito habilitado o a una Zona Franca ubicados en la misma jurisdicción aduanera.

**SOCIEDADES DE INTERMEDIACION ADUANERA:** 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.

**TERRITORIO ADUANERO:** Demarcación dentro de la cual se aplica la legislación aduanera; cubre todo el territorio nacional, incluyendo el espacio acuático y aéreo.

**TRIPULANTES:** Son las personas que forman parte del personal que opera o presta sus servicios a bordo de un medio de transporte.

**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 del 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 Zona Primaria Aduanera.

**TERMINOS DE NEGOCIACION:** tipos de negociación, conocimientos y habilidades necesarias para las negociaciones efectivas, formuladas para el éxito de la negociación.

**CERTIFICADO DE ORIGEN:** documento oficialmente valido que acredita que las mercancías amparadas en el son originarias de un determinado país, documento que muestra el origen del producto exportado y es exigido por algunos países para efectos tarifarios.

**LISTA DE EMPAQUE:** la lista de empaque guarda estrecha relación con la factura y normalmente la acompaña en todo momento, documento que presenta datos

sobre la forma de embalaje de las mercancías, el contenido de los diferentes envases, y especifica los pesos y dimensiones.

**SEGURO:** es un contrato por el cual una de las partes (el asegurador) se obliga, mediante una prima que le abona la otra parte (el asegurado), a resarcir un daño o cumplir la prestación convenida se ocurre el evento previsto, como puede ser un accidente o un incendio.

**VISTOS BUENOS:** requerimientos especiales que de conformidad con las normas vigentes requiera su producto para ser exportado. Entre las autoridades autorizadas para expedir su autorización están, ICA, INVIMA, MINERCOL, IMPA, MINISTERIO DEL MEDIO AMBIENTE.

**MUISCA:** (Modelo Único de Ingresos Servicios y Control Automatizado) Es un modelo de gestión integral que establece aspectos organizacionales, de procesos y tecnología como ejes fundamentales del mismo<sup>7</sup>.

**SIDUNEA:** Es el sistema de información para el control aduanero que la DIAN ha implementado en la ciudad de Buenaventura. Este sistema de información debe ser alimentado por cada una de las compañías de intermediación aduanera a través de canales de comunicación eficientes y estables.

**PREEMBARQUE:** Inspección detallada de los equipos o materiales tras su fabricación, previamente al embarque. El alcance de la inspección incluye inspección de calidad, cantidad, embalaje, marcas y supervisión de la marca.

**LAVADO DE ACTIVOS:** Es el proceso a través del cual es encubierto el origen de los fondos generados mediante el ejercicio de algunas actividades ilegales o criminales (tráfico de drogas o estupefacientes, contrabando de armas, corrupción, desfalco, fraude fiscal, crímenes de guante blanco, prostitución, malversación pública, extorsión, trabajo ilegal y últimamente terrorismo).

**EXPORTACION DEFINITIVA:** Es el régimen aduanero aplicable a las mercancías nacionales o de libre disposición que salen legalmente del territorio aduanero colombiano a una zona franca industrial o a otro país, para su uso o consumo definitivo. Las exportaciones definitivas presentan dos modalidades con o sin reintegro.

**EXPORTACION GLOBAL:** Es el valor total de las mercancías que se restan al acervo material de un país debido al movimiento de salida de los bienes al exterior o a todo destino, que es registrado por las aduanas.

---

<sup>7</sup> Disponible en: [www.muiscadian.gov.co](http://www.muiscadian.gov.co).

**ICOTERMS:** Son normas para la inspección de los términos comerciales utilizados en las transacciones internacionales, elaborada por la cámara de comercio internacional.

## 7. DISEÑO METODOLÓGICO

Para el desarrollo de la metodología, se basará en las características del trabajo de grado desarrollado dentro de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales, por medio de la diferente información recolectada, a través de los usuarios y funcionarios que laboran en la entidad y distintos medios de información consultados.

### 7.1 LINEA DE INVESTIGACION

La línea de investigación es “el comercio internacional” ya que este pretende el estudio al servicio que presta la entidad en el proceso que se debe seguir al momento de la exportación.

### 7.2 OBJETO DE ESTUDIO

El objeto de estudio se da en el entorno del comercio internacional por que el origen del estudio reside en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, específicamente en el proceso de salida de mercancías, cuya competencia reside en la División de gestión de la operación aduanera.

### 7.3 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se maneja en el presente trabajo es de tipo exploratorio, descriptivo.

**7.3.1 Exploratorio.** se tiene en cuenta una base para obtener información por medio de otras investigaciones, información interna y externa, además se optara por la implementación de entrevista a los funcionarios y encuesta a usuarios.

**7.3.2 Descriptivo.** permitirá realizar un análisis del sector, por medio de investigación que se recolectara gracias a las actividades desarrolladas en la entidad y asesoramiento por parte de los diferentes funcionarios quienes cuentan con toda la experiencia necesaria para obtener la mejor información y un buen resultado en el transcurso del trabajo.

## **7.4 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación tiene carácter cuantitativo-cualitativo, ya que con este estudio se logra obtener conocimiento y experiencia por medio de la práctica y el desarrollo de los objetivos planteados en el trabajo.

## **7.5 FUENTE DE INVESTIGACIÓN**

Las técnicas y fuentes para la recolección de la información utilizadas serán primarias y secundarias serán de gran importancia, por que sirven de base para el correcto desarrollo del trabajo de pasantía.

**7.5.1 Fuentes Primarias.** Las fuentes de información primaria utilizada serán los funcionarios, los usuarios que demandan servicios a la DIAN, quienes facilitan tener información interna de la entidad y permiten tener conocimiento para el desarrollo del trabajo de pasantía, y se tomara un 100% de la población con 39 encuestas ya que en Ipiales existen 39 agencias de aduanas exportadoras Encuesta dirigida a Usuarios Exportadores.

**7.5.2 Fuentes Secundarias.** Las fuentes de información secundaria la constituyen, trabajos de grado presentados a la universidad, material bibliográficos, revistas, periódicos, cartillas, páginas de internet propias de la DIAN, normatividad aduanera vigente.

## **7.6 METODO DE INVESTIGACIÓN**

El método de investigación utilizado en el desarrollo de este trabajo de pasantía es el analítico y de observación.

**7.6.1 Método Analítico.** Es método analítico por que permite realizar un estudio razonable; y así indagar diferentes aspectos de la entidad y el servicio que se presta en el área para el desarrollo del trabajo.

**7.6.2 Método Observación.** Por medio de la experiencia obtenida en el lapso de la pasantía permite obtener información propicia para el desarrollo del estudio según el tema seleccionado.

## **8. ESPECIFICACIONES DE LA PASANTÍA**

Las especificaciones de la pasantía sirven de soporte en el desarrollo del actual trabajo de pasantía por lo que permite dar a conocer en detalle los pasos en los cuales se basa el estudio al cual se hace referencia.

Lo que se busca es dar a conocer de lo que se trata esta investigación como lo es el título del trabajo, los objetivos que comprende el proyecto, la justificación, el planteamiento del problema, además los diferentes capítulos que se desarrollan para entender mejor el por qué de este estudio, todo esto con el fin de crear una idea global de lo que significa este proyecto y lo que se quiere conseguir con él.

Es de esta manera que como se obtienen los resultados parciales del estudio.

## 9. CONTENIDO APROXIMADO DEL INFORME FINAL

### 9.1 ANALISIS DE LAS FUNCIONES QUE REALIZA LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE OPERACIÓN ADUANERA EN EL PROCESO SALIDA DE MERCANCÍAS.

Dentro de este capítulo se identificarán las principales funciones que desempeñan los funcionarios de la entidad analizando las actividades que desarrollan por medio del cumplimiento de la Norma del estatuto aduanero, identificando como es el proceso dentro de la entidad DIAN de Ipiales.

Para esto se optará por tomar algunos artículos del actual Estatuto Aduanero Colombiano, Decreto 2685 de 1999 y algunos documentos facilitados por los funcionarios Abogados de la misma entidad.

**9.1.1 Funciones generales.** Le corresponde a la DIAN ejercer las siguientes funciones:

- ✓ Administrar los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y comercio exterior, así como los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior, en lo correspondiente a su recaudación, fiscalización, control, represión, penalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción;
- ✓ Dirigir y administrar la gestión aduanera y disponer de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación;
- ✓ Reconocer y pagar las recompensas y participaciones en dinero o en especie por colaboración eficaz de terceros en el control al contrabando, evasión y corrupción;
- ✓ Dirigir, administrar, controlar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones a nivel nacional, en concordancia con las políticas trazadas en el programa macroeconómico y las políticas generales adoptadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y dentro del modelo de gestión institucional;
- ✓ Controlar y vigilar las operaciones derivadas del régimen cambiario que no sean competencia de otra entidad;
- ✓ Vigilar y controlar las actividades de las personas que ejerzan de manera profesional la compra y venta de divisas;

- ✓ Administrar y supervisar el aparato armado que ejerce las funciones de policía fiscal y aduanera, como soporte y apoyo a las funciones de investigación y determinación propias de las dependencias de fiscalización tributaria, aduanera y cambiaria, así como el ejercicio por parte del mismo de las funciones de policía judicial;
- ✓ Celebrar convenios con entidades públicas o .privadas, nacionales o internacionales, orientadas a establecer alianzas estratégicas para combatir la evasión, el contrabando y la morosidad tributaria, aduanera y cambiaria;
- ✓ Fijar los precios a cobrar por la venta de bienes y servicios, así como de los servicios extraordinarios;
- ✓ Administrar y controlar los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional;
- ✓ Interpretar y actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia de impuestos nacionales, aduanera, y de control cambiario por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones; así como los atinentes a los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional;
- ✓ Participar y conceptuar en el estudio y elaboración de proyectos de ley, decretos o acuerdos internacionales que contemplen aspectos tributarios, aduaneros o de control cambiario;
- ✓ Participar en los procesos de celebración de acuerdos internacionales en materia de control tributario, aduanero y cambiario y los relacionados con el comercio internacional en los mismos aspectos;
- ✓ Celebrar convenios remunerados o gratuitos para la divulgación, asistencia, fortalecimiento de la gestión, recaudación, control, fiscalización, discusión y cobro de contribuciones parafiscales, impuestos, tasas y contribuciones de competencia de otras entidades;
- ✓ Ejercer las funciones de policía judicial, de conformidad con las normas legales;
- ✓ Diseñar, desarrollar y evaluar el sistema de control interno de la Entidad, en los términos definidos por la ley;
- ✓ Administrar y disponer de los recursos humanos, financieros, físicos y de conocimiento, así como de la prestación de los servicios generales en la Entidad;

- ✓ Compilar, actualizar y divulgar las normas sobre regímenes tributarios del orden nacional, aduanero, de comercio exterior en los asuntos de su competencia, y de control de cambios por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones;
- ✓ Desarrollar las actuaciones administrativas necesarias para cumplir con las funciones de su competencia;
- ✓ Las demás que le asigne la ley.

**9.1.2 Niveles de la estructura interna.** La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, desarrolla sus funciones en tres niveles, así:

## **9.2 NIVEL CENTRAL.**

**NIVEL LOCAL:** Direcciones Seccionales de Impuestos, Direcciones Seccionales de Aduanas y Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas.

**NIVEL DELEGADO:** Direcciones Seccionales Delegadas de Impuestos y Aduanas.

## **9.3 ESTRUCTURA DE FUNCIONES**

Para el cumplimiento de las funciones la DIAN tendrá a siguiente estructura:

### **NIVEL CENTRAL**

#### **1. DIRECCIÓN GENERAL.**

1.1 Oficina de Control Interno.

1.2 Oficina de Comunicaciones.

#### **2. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS Y ADMINISTRACIÓN ECONÓMIC.**

2.1 Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno.

2.2 Subdirección de Gestión de Personal.

2.3 Subdirección de Gestión de Recursos Físicos.

2.4 Subdirección de Gestión de Recursos Financieros.

2.5 Subdirección de Gestión Comercial.

### 3. DIRECCIÓN DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL.

3.1 Subdirección de Gestión de Procesos y Competencias Laborales.

3.2 Subdirección de Gestión de Análisis Operacional.

3.3 Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones.

### 4. DIRECCIÓN DE GESTIÓN JURÍDICA.

4.1 Subdirección de Gestión Normativa y Doctrina.

4.2 Subdirección de Gestión de Recursos Jurídicos.

4.3 Subdirección de Gestión de Representación Externa.

### 5. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS.

5.1 Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.

5.2 Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente.

### 6. DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ADUANAS.

6.1 Subdirección de Gestión de Comercio Exterior.

6.2 Subdirección de Gestión Técnica Aduanera.

6.3 Subdirección de Gestión de Registro Aduanero.

Para el desarrollo de este objetivo se tendrá en cuenta las funciones que desarrolla la gestión de aduanas.

#### **9.4 DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE ADUANAS.**

Son funciones de la Dirección de Gestión de Aduanas además de las dispuestas en el artículo 38 del presente decreto, las siguientes funciones:

- ✓ Dirigir, administrar y evaluar las actividades relacionadas con el cumplimiento de los regímenes aduaneros y expedir los actos administrativos e instrucciones técnicas para el cumplimiento y facilitación del servicio aduanero;
- ✓ Participar en la definición de políticas en materia de comercio exterior y en la preparación de los proyectos gubernamentales que tengan relación con las materias a su cargo;

- ✓ Dirigir y evaluar la definición de políticas y la aplicación de las normas en materia de nomenclatura arancelaria, valoración aduanera, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías, relacionada con los servicios aduaneros;
- ✓ Dirigir y evaluar las diferentes acciones que garanticen la supervisión y el control con respecto a la habilitación, inscripción, reconocimiento, calificación y declaración de los usuarios aduaneros;
- ✓ Dirigir y evaluar el proceso de autorización, habilitación ó renovación que presenten los Depósitos, Sociedades de Intermediación Aduanera, Transportadores, y demás Auxiliares de la función aduanera, así como los Usuarios Aduaneros Permanentes, Usuarios de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, de las Zonas Francas, de las Zonas Económicas Especiales de Exportación y de las Sociedades de Comercialización Internacional;
- ✓ Dirigir y evaluar las acciones que garanticen la supervisión y el control de los diferentes usuarios aduaneros;
- ✓ Ejercer las funciones de policía judicial, de conformidad con las normas legales;
- ✓ Administrar y controlar los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

#### **9.5 SUB DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE COMERCIO EXTERIOR.**

Son funciones de la Subdirección de Gestión de Comercio Exterior, además de las dispuestas en el artículo 38 del presente decreto las siguientes:

- ✓ Dirigir y evaluar las actividades relacionadas con la aplicación y desarrollo de la operación aduanera, con los regímenes aduaneros, y con valoración aduanera, clasificación arancelaria, origen y laboratorios, orientado siempre su acción a la adecuada prestación del servicio aduanero como soporte básico de facilitación y agilización de las operaciones de comercio exterior;
- ✓ Asesorar, orientar y evaluar la gestión de las Direcciones Seccionales de Aduanas o Direcciones Seccionales de Impuestos y Aduanas para garantizar la adecuada aplicación de los regímenes aduaneros, la prestación eficiente del servicio aduanero y el control orientado al cumplimiento de las normas aduaneras y el recaudo de los tributos.

**9.5.1 Subdirección de gestión técnica aduanera.** Son funciones de la Subdirección de Gestión Técnica Aduanera, además de las dispuestas en el artículo 38 del presente decreto las siguientes:

- ✓ Administrar los procesos técnicos aduaneros relacionados con valoración aduanera, clasificación arancelaria, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías;
- ✓ Responder por el desarrollo de las actividades en materia de clasificación arancelaria, valoración aduanera, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías;
- ✓ Asesorar a la Entidad y demás Instituciones del Estado en la definición y aplicación de políticas en materia de nomenclatura arancelaria, valoración aduanera, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías;
- ✓ Elaborar estudios de carácter general en materia de clasificación arancelaria,
- ✓ Valoración aduanera, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías, así como formular las conclusiones y recomendaciones correspondientes;
- ✓ Proyectar los actos administrativos relacionados con valoración aduanera, clasificación arancelaria, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías;
- ✓ Expedir los actos administrativos sobre precios de referencia con el fin de controlar los precios declarados por las mercancías importadas; 7. Expedir clasificaciones arancelarias de oficio o a petición de parte, conforme al procedimiento legalmente establecido sobre la materia;
- ✓ Absolver consultas en materia de nomenclatura arancelaria, valoración aduanera, análisis físico y químico de las mercancías y normas de origen.

PARÁGRAFO 1º. La clasificación arancelaria que realice la Subdirección de Gestión Técnica Aduanera es el criterio determinante y obligatorio para establecer el tratamiento tributario de los bienes sujetos a los tributos administrados por la DIAN, cuando dicha clasificación se tome como referencia para la aplicación o exclusión de impuestos.

PARÁGRAFO 2º. Los conceptos técnicos emitidos por la Subdirección de Gestión Técnica Aduanera son de obligatorio cumplimiento para los empleados públicos de la DIAN.

**9.5.2 Subdirección de gestión de registro aduanero.** Son funciones de la Subdirección de Gestión de Registro Aduanero, además de las dispuestas en el artículo 38 del presente decreto las siguientes:

- ✓ Administrar y controlar la gestión relacionada con los registros de autorización, habilitación, inscripción, reconocimiento, homologación, renovación, calificación y declaración de los diferentes usuarios y auxiliares aduaneros de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos;
- ✓ Administrar, controlar y decidir las solicitudes de autorización, habilitación, inscripción, reconocimiento, homologación, renovación, calificación que presenten las Sociedades de Intermediación Aduanera y demás auxiliares, los Depósitos, Muelles, Puertos, Intermediarios de Tráfico Postal y Envíos Urgentes Llegados por Avión, Agentes de Carga Internacional, Transportadores, Usuarios Aduaneros Permanentes, Usuarios Altamente Exportadores, Usuarios de los Sistemas Especiales de Importación y Exportación, las Zonas Francas y sus Usuarios, las Zonas Económicas Especiales de Exportación, las Sociedades de Comercialización, Internacional, los Importadores de bienes sensibles;
- ✓ Recibir y administrar las garantías globales que con ocasión de la autorización, habilitación, inscripción, reconocimiento, homologación, renovación, calificación, deban ser constituidas por los diferentes usuarios y auxiliares aduaneros o por las personas naturales o jurídicas que el Gobierno Nacional señale.

#### DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN.

Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria.

Subdirección de Gestión de Fiscalización Aduanera.

Subdirección de Gestión de Control Cambiario.

Subdirección de Gestión de Fiscalización Internacional.

#### DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE POLICÍA FISCAL Y ADUANERA.

Subdirección de Gestión Operativa Policial.

Subdirección de Gestión de Inteligencia Policial.

Órganos Asesores y de Coordinación de la Dirección General.

Comisión Nacional Mixta de Gestión Tributaria y Aduanera.

Comité de Coordinación Estratégica.

Comité Programa de Promoción e Incentivos.

Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.

Comisión de Personal.

Comisión del Sistema Específico de Carrera.

ÓRGANO ESPECIAL: Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero.

### **NIVEL LOCAL.**

Corresponde a todas las direcciones seccionales ubicadas en las diferentes ciudades del país.

Las Direcciones Seccionales podrán contar con Divisiones, las cuales distribuirá el Director General de la DIAN de acuerdo con la complejidad y competencia de las mismas, teniendo en cuenta el número límite que se señala a continuación:

### **DIVISIÓN**

División de Gestión Administrativa y Financiera

División de Gestión Jurídica

División de Gestión de Asistencia al Cliente

División de Gestión de Fiscalización

División de Gestión de Fiscalización para obligados a llevar contabilidad

División de Gestión de Fiscalización para no obligados a llevar contabilidad

División de Gestión de Liquidación

División de Gestión de Recaudo y Cobranzas

División de Gestión de Recaudo

División de Gestión de Cobranzas

División de Gestión de la Operación Aduanera

División de Gestión Control Carga

División de Gestión Viajeros

División de Gestión Control Cambiario

División de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera

## **10. FUNCIONES DE LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA.**

Son funciones de la División de Gestión de la Operación Aduanera, de acuerdo con la naturaleza de la Dirección Seccional además de las dispuestas en el artículo 15 de la resolución 9 de 2008, las siguientes:

- ✓ Aplicar las normas relativas a los regímenes aduaneros para garantizar que las operaciones aduaneras, se cumplan en los términos y condiciones previstos por la ley.
- ✓ Ejercer control en los lugares de arribo y salida de mercancías, en los pasos de frontera y lugares habilitados, conforme a los procedimientos correspondientes.
- ✓ Aceptar, controlar, cancelar y custodiar las garantías presentadas para amparar las mercancías sometidas a los regímenes aduaneros.
- ✓ Remitir a la dependencia competente las pólizas correspondientes a las obligaciones incumplidas.
- ✓ Orientar, controlar y efectuar seguimiento a la gestión en los regímenes aduaneros que realicen los usuarios y auxiliares de la función aduanera, e informar a la División de Gestión de Fiscalización para efectos de la correspondiente investigación cuando haya lugar.
- ✓ Adelantar las investigaciones originadas en lo de su competencia en el incumplimiento o violación de las disposiciones legales por personas y entidades que cuenten con inscripción, autorización o habilitación por parte de la DIAN y remitirlas a la dependencia competente.
- ✓ Instruir y expedir de acuerdo con las delegaciones y las competencias pertinentes, las autorizaciones, habilitaciones o renovaciones, para adelantar las actividades en materia aduanera que se encuentren bajo control y vigilancia de la DIAN.
- ✓ Llevar los registros que se requieran para las operaciones aduaneras de su competencia.
- ✓ Efectuar la inspección aduanera de las mercancías objeto de los regímenes de importación, exportación y tránsito aduanero, aplicando las disposiciones vigentes, para establecer la conformidad de la mercancía con lo declarado y producir la respectiva decisión.
- ✓ Generar y fundamentar las controversias derivadas del proceso de inspección aduanera, en los términos y condiciones señalados por las normas vigentes.
- ✓ Efectuar control en el ingreso y salida de viajeros, de acuerdo con lo establecido en la normatividad aduanera.

- ✓ Inmovilizar, aprehender o efectuar el decomiso directo de la mercancía, conforme a las competencias, procedimientos establecidos y demás normas vigentes sobre la materia.
- ✓ Recepcionar conforme a las normas que regulan el trámite, las solicitudes de devolución de IVA a los turistas extranjeros.
- ✓ Numeral derogado por el artículo 6 de la Resolución 2283 de 2008
- ✓ Dar traslado a la División de Gestión de Fiscalización de las actuaciones que den origen a investigaciones posteriores.
- ✓ Realizar análisis físico-químico de las mercancías en las Direcciones Seccionales que posean laboratorio.
- ✓ Brindar apoyo técnico en las actividades relacionadas con valoración aduanera, clasificación arancelaria y determinación del origen de las mercancías para la correcta aplicación de la normatividad aduanera.
- ✓ Reportar las operaciones sospechosas de lavado de activos a la dependencia o autoridad competente.
- ✓ Adoptar la medida cautelar de la aprehensión, en los eventos a que hubiere lugar.
- ✓ Efectuar el reconocimiento y avalúo de las mercancías aprehendidas, suscribir el documento de ingreso de mercancías al depósito para su almacenamiento y remitir la copia correspondiente inmediatamente a la División de Gestión Administrativa y Financiera para lo de su competencia.
- ✓ Remitir a la dependencia competente, en los casos a que haya lugar, el informe relacionado con la aprehensión de mercancías, junto con la copia de acta respectiva y de sus documentos soportes, dentro del término legalmente establecido.

**10.1.1 Nivel delegado DIAN.** Para garantizar la prestación del servicio tributario y aduanero en los lugares que por su actividad económica o ubicación estratégica lo amerite, el Director General de Impuestos y Aduanas Nacionales, mediante resolución, podrá autorizar, previa disponibilidad presupuestal, el funcionamiento permanente o transitorio, de Direcciones Seccionales Delegadas de Impuestos y Aduanas, antes Administraciones Delegadas, indicando su jurisdicción y determinando los Grupos Internos de trabajo que deban integrar la respectiva Dirección Seccional Delegada.

Las actuaciones y los procesos que se encuentren en curso a la entrada en vigencia del presente decreto, originados en la gestión de la Administración Delegada de Aduanas Nacionales de Leticia se concluirán por la Dirección Seccional de Aduanas de Bogotá.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> MINISTERIO DE HACIENDA Y CREDITO PUBLICO Decreto 22 de octubre de 2008 pág. 4,5.6.8.8.27.  
Disponible en [http:// ministerio de hacienda y crédito público](http://ministerio de hacienda y crédito público).

**Cuadro 1. Listado de procesos versión 2 resolución 01718 Diciembre de 2008<sup>9</sup>**

OPERACIÓN ADUANERA	Ingreso de mercancías al territorio aduanero nacional	Ingreso y Reconocimiento de Carga
		Ingreso y Reconocimiento de Mercancías de tráfico postal y envíos urgentes
		Control Mercancía en Abandono
		Inspección de Mercancías
		Control al Ingreso y Salida de Equipaje de Viajeros y Control de Divisas
		Aceptación, Cancelación, Custodia, y Control de las Garantías
		Autorización de Trámites Manuales (Bitácoras)
		Consulta y Aceptaciones previas a la declaración
		Control de mercancías en Zona Franca
		Apoyo y Control de la aplicación de los regímenes aduaneros
		Administración del Sistema Informático aduanero
	Salida de mercancías del territorio aduanero nacional	Autorización, embarque y finalización de la salida de mercancías
	Transito aduanero	Aceptación, Reconocimiento, Autorización y Finalización de la Operación de Tránsito Aduanero
	Laboratorio y Análisis Físico/Químico de Mercancías.	Asistencia Análisis Físico Químico de Mercancías
		Análisis Físico Químico de Mercancías
	Autorización y control de auxiliares de la función publica aduanera y usuarios aduaneros	Sustanciación de solicitudes para obtener, renovar, homologar o modificar el registro aduanero
		Consulta del Registro Aduanero
		Controlar la gestión y el registro aduanero
		Análisis preliminar de las solicitudes del registro aduanero
		Administración Documental del Registro Aduanero
	Valoración y Origen de Mercancías	Administración de herramientas de control en materia de valoración aduanera
		Orientación en la aplicación de Normas de Origen de Mercancías
		Administración de información de valoración aduanera
Administración de información de origen de mercancías		
Arancel de Aduanas	Clasificación Arancelaria de las Mercancías	
	Estudios Técnicos y Solución de Consultas en Materia Arancelaria	
	Actualización del Arancel	

<sup>9</sup> Disponible en: [http://insitu.dian.gov.co/procesos/Mapa\\_proceos.pdf](http://insitu.dian.gov.co/procesos/Mapa_proceos.pdf)

## 11. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE SALIDA DE MERCANCÍAS REALIZADO POR MEDIO DEL SISTEMA INFORMÁTICO ELECTRÓNICO MUISCA.

Para el desarrollo de este capítulo será necesario explicar cómo es el proceso de salida de mercancías aplicado por medio del sistema informático MUISCA, para esto es necesario describir este proceso por medio de la cartilla salida de mercancías utilizada por los funcionarios y los declarantes aduaneros ya que esta es la forma actual por medio de la cual se realizan las actividades de exportación.

### 11.1 DEFINICIÓN DE PROCESO<sup>10</sup>

Un proceso es un conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**11.1.1 Procesos que se desarrollan en la DIAN.** En la DIAN existen procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

**Los procesos estratégicos** tienen como finalidad orientar a la entidad para que cumpla con su misión, visión, política y objetivos y satisfacer las necesidades de las partes interesadas (organización, persona o grupo) que tengan un interés de la entidad.

**Los procesos misionales:** Tienen que ver con la razón de ser y las responsabilidades de la DIAN como institución del Estado que se refleja en su misión, que comprende 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.

**Los procesos de apoyo** proporcionan el soporte a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

**Los procesos de evaluación** permiten garantizar un ejercicio de medición, retroalimentación y ajuste, de tal forma que la entidad alcance los resultados propuestos. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna,

---

<sup>10</sup> Disponible en: [http://insitu.dian.gov.co/pinterna/pages/Procesoa\\_DIAN](http://insitu.dian.gov.co/pinterna/pages/Procesoa_DIAN)

acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

**Cuadro 2. Cuadro procesos**

CUADRO PROCESOS			
Procesos estratégicos	Procesos misionales	Procesos de apoyo	Procesos de evaluación
Inteligencia corporativa	Asistencia al cliente	Gestión Humana	Investigación disciplinaria
	Recaudación	Recursos Físicos	Control interno
	Comercialización	Recursos Financieros	Defensoría
	Fiscalización y Liquidación	Servicios Informáticos	
	Gestión Jurídica		
	Operación Aduanera		
	Administración de Cartera		
	Gestión Masiva		

Fuente. Este estudio

## 11.2 PROCESO PROPOSITO

**Administración de Cartera** Administrar la cartera morosa ejecutando todos los procesos para obtener el pago y/o extinción de las obligaciones administradas por la DIAN.

**Asistencia al cliente** Acercar la DIAN a los clientes, con el fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, ofreciendo una oportuna y amplia atención, mediante el uso de diferentes canales, aprovechando toda la capacidad y opciones tecnológicas con que cuenta la entidad.

**Comercialización** Custodiar y comercializar la mercancía aprehendida, decomisada y abandonada a favor de la Nación (ADA), como etapa final del proceso aduanero, garantizando efectividad en el manejo del inventario, custodia, conservación, disposición, austeridad en el gasto público, apoyo a programas sociales y rentabilidad en su actividad comercial.

**Control Interno** Realizar el seguimiento y verificación de los resultados obtenidos por los diferentes procesos desarrollados en la administración, de acuerdo con lo establecido por las normas para cada uno de ellos.

**Fiscalización y Liquidación** Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con la prevención, investigación, determinación, penalización, aplicación y liquidación de los tributos nacionales, de las sanciones, multas y de los demás emolumentos de competencia de la Entidad.

**Gestión Humana** Proveer todos los servicios requeridos para la adecuada gestión del capital humano con el que cuenta la entidad. Ello incluye la gestión de las actividades relacionadas con la selección, administración, formación, desarrollo, sanción y retiro del personal que se encuentre vinculado a la entidad.

**Gestión Jurídica** Compilar, actualizar y divulgar las normas sobre regímenes tributarios del orden nacional, aduanero, de comercio exterior y de control de cambios en los asuntos de su competencia; interpretar y actuar como autoridad doctrinaria en dichas materias

**Gestión Masiva** Prevenir y subsanar errores o incumplimientos relacionados con las obligaciones de los clientes.

**Inteligencia Corporativa** Proveer los elementos necesarios para que la entidad desarrolle y aplique los principios fundamentales de previsión, organización, coordinación de esfuerzos y control de acciones y de resultados.

**Investigación disciplinaria** Desarrollar las actividades legales de prevención y corrección de conductas disciplinables (capacitación, divulgación, procesos disciplinarios, etc.), y administra el sistema de quejas, reclamaciones, recomendaciones y peticiones.

**Operación aduanera** Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con la aplicación y desarrollo de la operación aduanera, regímenes aduaneros, valoración aduanera, clasificación arancelaria, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías, facilitando y agilizando todas las operaciones

**Recaudación** Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con el recaudo de tributos nacionales, derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior y de las sanciones cambiarias, presentación de la cuenta fiscal de ingresos públicos, actualización y depuración de la cuenta corriente, devolución y/o compensación de los saldos a favor

**Recursos Financieros** Administrar eficientemente los recursos financieros, basados en los requerimientos efectuados por cada una de las áreas misionales y los generados por el cotidiano funcionamiento de la entidad.

**Recursos Físicos** Administrar eficientemente los recursos físicos, basados en los requerimientos efectuados por cada una de las áreas misionales y los generados por el cotidiano funcionamiento de la entidad.

**Servicios informáticos** Satisfacer las necesidades generadas en los procesos institucionales, relacionadas con sistemas de información, tecnología de computación y redes informáticas, mediante la gestión y aplicación de los recursos de software y hardware.

1 Gobierno Nacional, Norma técnica de calidad en la gestión pública NTCGP 1000:2004

2 Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 3626 del 10 de octubre 2005.

3 Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 3626 del 10 de octubre 2005.

### **11.3 DESCRIPCION DEL PROCESO SALIDA DE MERCANCIAS POR EL SISTEMA MUISCA.**

**Salida de mercancías.** La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales ha consolidado, a través del modelo de gestión MUISCA, el procesos destinado a agilizar y simplificar los despachos aduaneros de exportación y salida de mercancías del territorio nacional.

**El 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 tienen como objetivo principal generar beneficios para la administración tributaria, aduanera y cambiaria, enfatizando en aquellos aspectos que inciden en la detección 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.

**Servicios:** 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.

Las características más destacadas del MUISCA son su integridad, su unicidad y su adaptabilidad al cambio.

**11.3.1 Procesos de salida de mercancías.** Procesos 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 zona franca.

### **11.3.2 Beneficios:**

**Trazabilidad:** El proceso se caracteriza por la trazabilidad que permite realizar un seguimiento a las actividades, brinda transparencia en la operación y minimiza los riesgos de actuaciones discrecionales de los usuarios y funcionarios. El exportador y demás usuarios aduaneros que intervienen podrán consultar del desarrollo de los procedimientos, verificar los usuarios o personas que han intervenido, revisar los tiempos de ejecución de las tareas, consultar los documentos generados por cada transacción y guía al usuario sobre las tareas pendientes por realizar.

**Agilidad:** Debido a la disponibilidad anticipada de la información, y de acuerdo con el perfilamiento del riesgo se permitirá el desaduanamiento ágil y expedito de las mercancías de bajo riesgo.

Al momento del ingreso se comunica al transportador o puerto de decisión de autorizar el embarque automático o inspeccionar, lo que permite al transportador más rápidamente disponer del embarque.

La automatización de las exportaciones globales con embarques fraccionados disminuirá el tiempo de despacho aduanero, haciendo más competitivas las exportaciones colombianas en el exterior.

**Facilitación:** Cumplimiento de funciones a través de los servicios de diligenciamiento WEB o por envío de archivos, servicios por los cuales desde el 2006 están familiarizados los usuarios, por el cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Diligenciamiento WEB. Fácil navegación, pantallas amigables, mensajes, ayuda, diferentes criterios de búsqueda.

Disponibilidad de herramientas gratuitas para preparar la información con los requerimientos técnicos exigidos por la DIAN. Herramientas de ayuda para la generación de archivos de acuerdo con las especificaciones técnicas exigidas.

Eliminación del uso del papel con los trámites del proceso de exportación.

**Cobertura:** Ampliación del 63% al 100% de la cobertura de los procesos de exportación que se realizan a través de servicios informáticos electrónicos.

Se automatiza el trámite del régimen de exportación definitiva con solicitud global y embarques fraccionados.

Se facilita el registro de información sobre contratos para el suministro de energía y gas; certificados PEX, programas de muestra sin valor comercial.

**Calidad de la información:** Se garantiza la calidad de la información recibida en la solicitud de autorización de embarque, registros, contratos y solicitudes, debido a que se valida:

- El registro y calidad de usuarios aduaneros.
- Los regímenes de importación o exportación precedentes.
- La información de vistos buenos y autorizaciones por subpartidas.
- La existencia y vigencia de la subpartida arancelaria.

**Interoperabilidad:** La interoperabilidad permite interactuar procesos o información desde sistemas electrónicos.

Permite asociar información de las empresas nacionales, con sus oficinas en el exterior; intercambio de información con otros gobiernos.

**Internacionalización:** En el proceso de salida de mercancías se tuvo encuenta los lineamientos internacionales de las aduanas modernas: Marco Normativo de la OMA para asegurar y facilitar el comercio global, Decisiones Andinas y compromisos de Colombia en convenios internacionales que se están negociando.

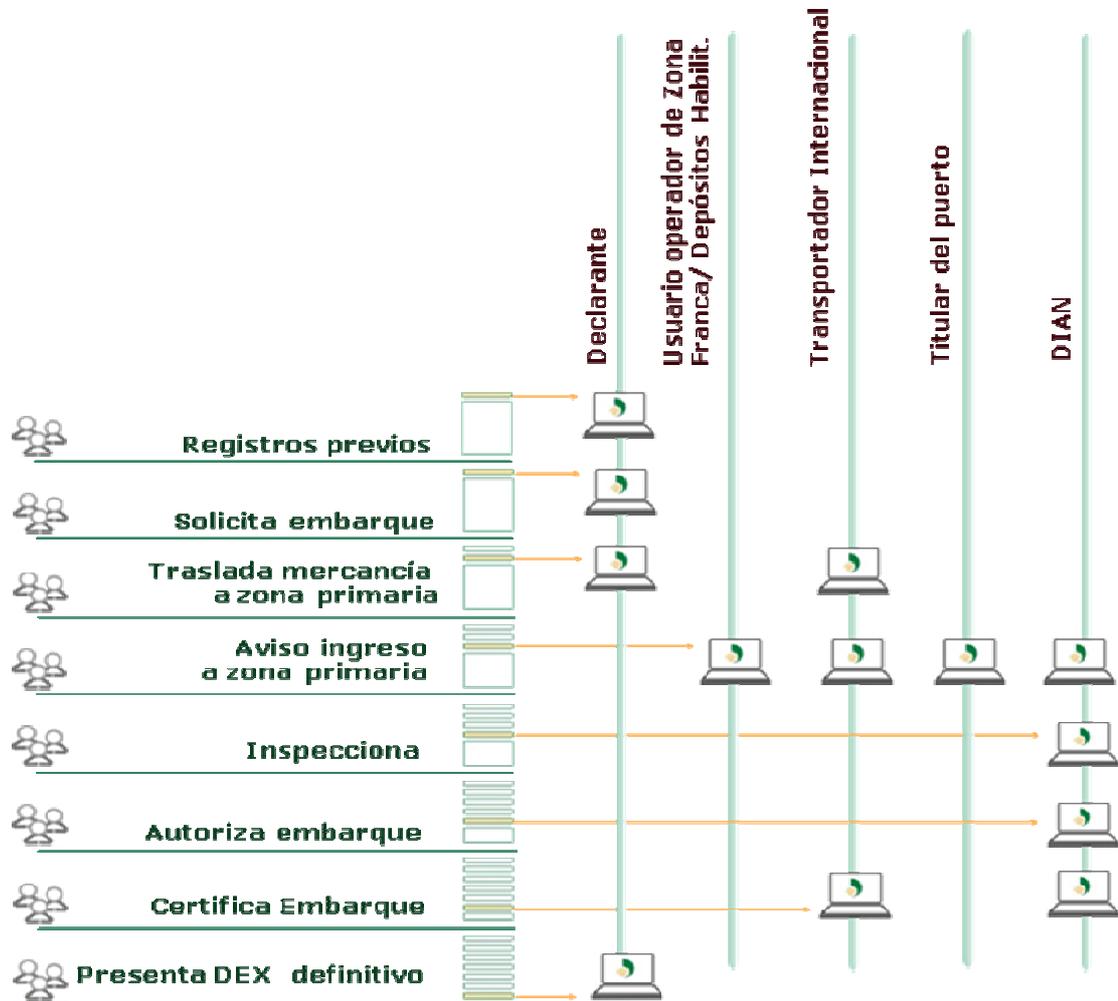
#### **11.4 FORMAS DE EMBARQUE**

El proceso de Salida de Mercancías se puede desarrollar de dos maneras, de acuerdo con la forma como se realicen los despachos aduaneros así:

- Exportación con embarque único
- Exportación global con embarques fraccionados

Los procedimientos y usuarios aduaneros que intervienen en cada uno se presentan en las siguientes graficas.

**Grafica 1. Exportación con embarque único.**



Fuente. Este estudio

**11.4.1 Registros previos:**

- Procedimiento automatizado
- Información previa necesaria para realizar los despachos aduaneros de exportación
- Contrato de suministros de energía
- Registro de un programa especial de muestra sin valor comercial
- Certificado PEX (programas especiales de exportación).

**11.4.2 Solicita embarque.** Procedimiento que permite presentar una solicitud para declarar una mercancía bajo un régimen de exportación

Información anticipada al ingreso de la mercancía al lugar de embarque, en casos justificados la DIAN autoriza la presentación de la Solicitud de Embarque en el lugar de embarque.

Herramientas ayuda para la presentación de la información, en archivos con las características técnicas exigidas.

**11.4.3 Aspectos generales de la Operación:**

Personas que intervienen

Datos del negocio

Identificación del transportador

Relación de lugares

**11.4.4 Detalles de las subpartida**

- Nomenclatura, cantidad, embalaje, bultos y peso.
- Descripción
- Información de sistemas especiales
- Información de regímenes precedentes

**11.4.5 Relación de documento soporte y/o vistos buenos:**

Numero- fecha-vigencia.

Entidad emisora-monto del documento

**11.5 RÉGIMEN DE EXPORTACIÓN**

**11.5.1 Definitiva:**

Con embarque único y datos definitivos

Con embarque único y datos provisionales

Energía, gas u otros

Programas especiales de exportación PEX

#### **11.5.2 Temporal:**

Temporal para reimportaciones en el mismo estado

Temporal por perfeccionamiento pasivo

#### **11.5.3 Reexportación:**

Definitiva

Temporal para reparación o remplazo en el exterior

#### **11.5.4 Reembarque y otros:**

Menajes, tráfico postal y envíos urgentes, muestras sin valor comercial, temporal de viajeros.

### **11.6 NUEVO DECLARANTE DIRECTO**

Los usuarios de un programa especial de exportación-PEX, para las exportaciones en desarrollo de un programa, inclusión lista de declarantes los autores de obras de arte, que en concepto del Ministerio de la cultura, no formen parte del patrimonio cultural de la Nación, para la exportación de las mismas.

### **11.7 ÚNICO FORMULARIO PARA DECLARAR**

- Se elimina el formulario 610: Declaración de exportación simplificada.
- Todos los regímenes se realizan a través de un formulario 600: declaración de exportación.
- Las exportaciones de: tráfico postal, menaje, temporal de viajeros y muestras sin valor comercial, se declaran con información mínima requerida.

**11.7.1 Traslada mercancía a zona primaria.** Procedimiento que consiste en elaborar un documento que ampara las mercancías desde la fábrica o depósito del exportador hasta el lugar de embarque o zona franca.

Este proceso lo realiza un transportador, exportador o intermediario aduanero (SIA), Cada vehículo en que se traslade la mercancía, podrá contener mercancías relacionadas en varias solicitudes de embarque, y debe estar amparado con un documento de traslado.

Existe la Obligatoriedad de elaborar el documento de traslado de la mercancía para continuar con el proceso, excepto cuando la solicitud de autorización de embarque se presente en el lugar de embarque.

**11.7.2 Aviso ingreso a zona primaria.** Procedimiento que consiste en informar el ingreso de la mercancía en el lugar de embarque, depósito habilitado o zona franca, según el caso. Esta actividad la realiza: Transportador internacional, Titular de puerto o muelle de servicio público o privado, Titular de un depósito habilitado o funcionario aduanero, Usuario operador de una zona franca además por cada vehículo que traslade la mercancía debe informarse el ingreso.

**11.7.3 Inspecciona.** 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.

**11.7.4 Autoriza embarque.** Decisión de la autoridad aduanera de autorizar el embarque de la mercancía.

Se podrá determinar: En forma automática o como resultado de una inspección, cuando el funcionario encuentra conformidad, entre lo declarado y lo inspeccionado, se comunica al usuario la decisión a través de los servicios informáticos electrónicos de la DIAN, lo que permite la mejor ubicación logística de la mercancía, según sea embarque automático o inspección.

**11.7.5 Certifica embarque.** Procedimiento que consiste en informar a la autoridad aduanera el total de la carga embarcada en un medio de transporte y relacionada en un manifiesto de carga, amparada en:

- Una solicitud de autorización de embarque.
- Un formulario movimiento de mercancía.
- Un documento de transporte (Operaciones de trasbordo).

La realiza un transportador internacional de carga, procede cuando se haya autorizado el embarque.

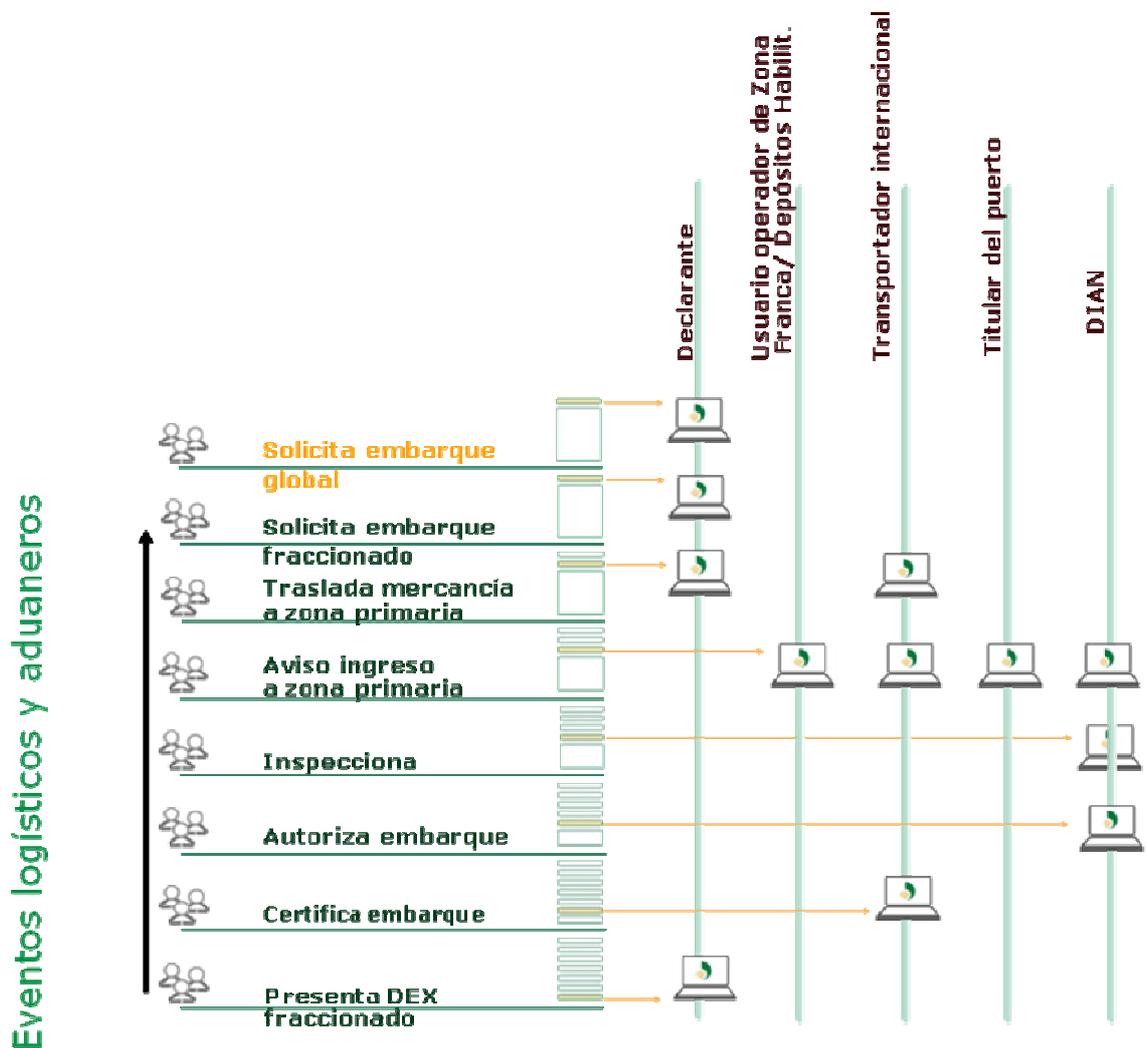
No se elabora en exportaciones: Con destino a zona franca, o de energía y gas, depósitos francos, depósitos provisiones de abordaje para consumo y para llevar.

En estos casos se genera la Declaración de Exportación sin certificar embarque el transportador transmitirá la información del manifiesto de carga, dentro de las 24 horas siguientes al embarque de la mercancía, se elimina la entrega física del Manifiesto de carga, posibilidad de corrección en forma electrónica, dentro de las 24 horas siguientes al informe de inconsistencias de la DIAN.

**11.7.6 Generar declaración de exportación.** Este procedimiento consiste en la presentación de la declaración de exportación, cuando se ha efectuado el embarque de la mercancía, se genera en forma automática y debe ser suscrito por el declarante.

En la exportación definitiva con embarque único y datos provisionales, se genera una declaración provisional y el declarante debe convertir los datos a definitivos dentro de los 3 meses siguientes.

**Grafica 2. Exportación global con embarques fraccionados**



Fuente. Este estudio

## **11.8 SOLICITUD EMBARQUE GLOBAL**

Procedimiento automatizado que permite presentar una solicitud global que ampare varios envíos fraccionados por un tiempo y cantidad determinados. Con la global, se realizan tantos embarques fraccionados, como cantidad registrada tenga para exportar y se elimina el concepto de “Nota de cargue”. Por cada embarque fraccionado efectuado, se genera una declaración “Declaración de exportación fraccionada”, con fines estadísticos.

Información real, oportuna y confiable de los embarques fraccionados realizados, para estadísticas de comercio exterior, solicitud global complementaria para aumentar las cantidades a exportar, siempre que el contrato esté vigente.

**11.8.1 Declaración de exportación consolidada.** Dentro de la vigencia de la solicitud global el declarante en cualquier momento puede consolidar las declaraciones de exportación fraccionadas.

La Declaración de exportación consolidada con varias Declaraciones de exportación fraccionadas, con datos definitivos = debe presentarse a más tardar dentro de los 10 primeros días del mes siguiente al primer embarque.

La Declaración de exportación consolidada con varias Declaraciones de exportación fraccionadas, con datos definitivos = debe presentarse a más tardar dentro de los 10 primeros días del mes siguiente al primer embarque.

El cumplimiento de todos o algunos de los pasos depende de factores como:

- El momento en que se presente la Solicitud de Embarque: antes o después de su ingreso al lugar habilitado.
- El lugar de destino final de la mercancía: fuera del territorio nacional, o una zona franca o un depósito franco o aprovisionamiento.
- El modo de transporte: marítimo, aéreo, o terrestre, o por cables o tuberías.

En cuanto a la presentación de la solicitud de autorización de embarque debe ser de forma anticipada al ingreso de la mercancía al lugar de embarque o zona franca, según el caso.

**11.8.2 Ingreso al proceso salida de mercancías.** Para el ingreso al portal de la DIAN, es necesario colocar la dirección en el navegador: <http://www.dian.gov.co>

Con esta página conseguirá toda la información que necesite y como utilizar correctamente los servicios informáticos electrónicos que la DIAN pone a la disposición del usuario.

El proceso de autenticación implica que la DIAN tiene un conocimiento previo sobre la persona que ingresa al portal y del tipo de servicios disponibles para ella, es decir, usted ya debe tener una cuenta creada y habilitada.

Luego se debe escoger la opción salida de mercancías e iniciar sesión.

Los datos que se debe son los obtenidos durante en procesos de habilitación de la cuenta.

**11.8.3 Organización.** Permite establecer si la persona que ingresa al portal obra en nombre propio o en representación de una organización, hay que tener en cuenta el ítem NIT y se digita el dato correspondiente, se puede ingresar a título personal para realizar operaciones en la cual se puede actuar directamente.

Si se trata de una solicitud hecha por un diplomático o una solicitud de menaje en la que pueda actuar directamente, se debe ser registrado transitoriamente para realizar el trámite con anterioridad a la presentación de la solicitud, por un funcionario de la administración correspondiente en este caso DIAN Ipiales.

Si se ingresa como persona natural que tenga la calidad de autorizado para actuar a nombre de una organización se debe escoger autorizaciones y si se ingresa como transportador fronterizo no domiciliado en Colombia se debe escoger organización no obligada a RUT.

**11.8.4 Identificación.** Permite registrar la información de identificación de la persona natural que ingresa al servicio. Estos datos deben ser los mismos con los cuales habilito su cuenta de usuario, Se debe hacer ingresando a:

- Nombre de una organización
- Nombre propio
- Ingresando como autorizado
- Ingresando como organización no obligada a RUT

**11.8.5 Contraseña.** Clave de acceso conocida únicamente por la persona, que se comporta igual que las claves otorgadas por las corporaciones bancarias para el manejo de sus tarjetas débito.

Luego se debe digitar contraseña sobre el botón contraseña el cual despliega el teclado virtual se finaliza dando aceptar.

Ya determinados los tres datos de la sesión (usuario, contraseña y organización) se da ingresar con lo cual se accede a los servicios informáticos que la DIAN coloca a la disposición de sus usuarios.

## 12. INGRESO AL PROCESO SALIDA DE MERCANCIAS

Si se ha ingresado correctamente a los servicios informáticos electrónicos se procede a digitar la opción salida de mercancías. Luego se debe diligenciar y presentar la solicitud de autorización de embarque que es el primer trámite que debe tener el usuario aduanero exportador. Por la opción solicitar embarque este link es un procedimiento que permite presentar una solicitud para declarar una mercancía bajo un régimen de exportación.

Mediante esta opción, el declarante podrá presentar a la DIAN la información sobre los siguientes tipos de solicitudes de embarque.

- 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 remplazo en el exterior
- Reembarque
- Menaje
- Tráfico postal y envíos urgentes
- Muestra sin valor comercial

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

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

Se procede con la opción registrar salida de mercancías y se selecciona el tipo de solicitud que desea efectuar.

Después se escoge el tipo de solicitud que se desea hacer si es inicial o de reemplazo. La solicitud es inicial cuando se efectúa su diligenciamiento y presentación por primera vez, y será de reemplazo cuando en forma voluntaria sea corregida una solicitud presentada con anterioridad, por parte del declarante, siempre y cuando la mercancía no haya ingresado al lugar de embarque o zona franca, según el caso.

**Concepto inicial:** corresponde al diligenciamiento del tipo de solicitud de autorización de embarque.

**Concepto reemplazo:** permite corregir los datos registrados en una solicitud de autorización de embarque que haya sido presentada a través de los servicios informáticos electrónicos y que no haya sido ingresada al lugar de embarque o zona franca.

Se selecciona inicial para corregir un documento nuevo, o reemplazo para corregir uno ya creado.

### **13. DILIGENCIAMIENTO DATOS GENERALES DE LA SOLICITUD DE AUTORIZACION DE EMBARQUE.**

Una vez seleccionado el tipo de solicitud y determinado si es inicial o de reemplazo, se debe guardar para generar un numero de documento temporal, que le permitirá identificar la solicitud que esta diligenciando, en el evento que requiera suspender el tramite y continuarlo en otro momento, se continua el tramite ingresando los datos a:

#### **13.1 LOS DATOS DE LAS PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL NEGOCIO**

Registrar los datos que identifican al declarante, exportador y destinatario, así como el país, ciudad y domicilio de destino.

#### **13.2 LOS DATOS DEL NEGOCIO**

Registre el numero de referencia o numero de orden de despacho del exportador (numero interno), el Incoterm pagado, el valor de la factura, moneda de transacción y forma de pago entre otros datos.

#### **13.3 LOS DATOS DE TRANSPORTE**

Registre los datos que identifican al exportador internacional que se va a utilizar para realizar el embarque de la mercancía que va hacer exportada. Si conoce el número de viaje o matricula del medio de transporte donde haya hecho la reserva de carga se debe indicar, este dato permitirá al transportador filtrar la información al momento de presentar el manifiesto de carga.

#### **13.4 DATOS DE LUGARES**

Registre los datos relacionados con: el lugar de destino final de la mercancía y el lugar de inspección, esto hace referencia al lugar donde será inspeccionada la mercancía (zona franca, zona primaria, zona secundaria).

### 13.5 DILIGENCIAMIENTO DATOS DE LAS SERIES O SUBPARTIDAS

Comprende el registro de los datos relacionados con las series o subpartidas que van a declarar, para el diligenciamiento de esta información, debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

**13.5.1 Diligenciamiento casilla Grupo.** Con el fin de facilitar el diligenciamiento de los datos relacionados con, la series o subpartidas, se permitirá agrupar varios conceptos relacionados con la información requerida.

Una mercancía que se declara puede ser agrupada de la siguiente manera:

**Caso 1:** una mercancía pertenece a una sola subpartida y va contenida en un solo tipo de embalaje, para este tipo de agrupamiento seleccione el numero de grupo (este dato será consecutivo y corresponderá al número de subpartidas que se van registrando), ingrese los datos de la subpartida que va a ser incluida, indicando su correspondiente nomenclatura código complementario y suplementario si lo tuviere, cantidad de unidades físicas y comerciales, la clase de embalaje, el numero de bultos, peso y descripción.

**Caso 2:** Esta forma de agrupamiento se utiliza cuando un mismo tipo de embalaje contiene varias mercancías pertenecientes a diferentes subpartidas.

Para diligenciar este tipo de agrupamiento:

- ✓ seleccione el número de grupo.
- ✓ Ingrese los datos de la primera subpartida que va a ser incluida.
- ✓ Indique la correspondiente nomenclatura, código complementario y suplementario si lo tuviere, cantidad de unidades físicas y comerciales, la clase de embalaje, el número de bultos, peso y descripción.
- ✓ pulse el botón adicionar, e inmediatamente los datos de la subpartida incluida pasan a una lista en la parte inferior.
- ✓ incluya la información de la siguiente subpartida, teniendo en cuenta que debe señalar en la casilla grupo el mismo número registrado para la casilla anterior.

**13.5.2 Casilla subpartida.** Para el diligenciamiento se debe pulsar, CONSULTA ARANCEL, que aparece en la parte derecha de dicha casilla. Mediante esta opción se podrá consultar a través del servicio de arancel, la nomenclatura correspondiente al a mercancía que se pretende declarar. Esta consulta podrá realizarse utilizando dos criterios de búsqueda: por código o por texto, como se explica a continuación.

**a.** si consulta por código, digite por lo menos los cuatro primeros dígitos, es decir la partida correspondiente a la nomenclatura arancelaria de la mercancía.

**b.** si consulta por texto, digite una palabra relacionada con la mercancía o producto que se está relacionando, debe tener en cuenta que esta palabra debe corresponder al texto del arancel de aduanas, después de esto se debe dar clic en opción buscar.

Seleccione el ítem correspondiente al a subpartida que se va a declarar y pulse continuar.

Luego se diligencia automáticamente los siguientes datos: el código de nomenclatura, los códigos complementarios y suplementarios correspondiente, si los hubiere, y el código de unidades físicas, por lo tanto estas casillas no deben ser diligenciadas por el usuario. Para terminar de diligenciar los datos de las series, debe registrarse la información correspondiente a:

- Cantidad de unidades físicas
- Código unidad comercial
- Cantidad de unidades comerciales
- Clase de embalaje
- Numero de bultos
- Peso bruto
- Peso neto
- Valor FOB USD

**13.5.3 Casilla descripción de la mercancía.** Con esta casilla se busca obtener por parte de los usuarios externos, usuarios aduaneros y contribuyentes, la identificación de las mercancías, en forma completa y clara, de manera que pueda ser gestionable y utilizada como herramienta de facilitación para que describan correctamente sus mercancías.

La descripción de la mercancía es un concepto que comprende todas la características que identifican un tipo de bien o producto. Solo quien la conoce la puede describir e individualizar correctamente.

- Este conocimiento le permitirá determinar para un mismo producto, la creación de una o varias descripciones de la mercancía, que según criterio del exportador deban ser diligenciadas.

- Entiéndase el concepto de descripción de la mercancía como el conjunto de elementos comunes que diferencian una mercancía de otra, dentro de un mismo producto que se pretende describir.

Existen dos maneras de diligenciar esta casilla:

**Caso 1:** conformando una sola descripción de la mercancía: deben describirse los elementos o atributos que sean comunes para el producto que se va a describir. El procedimiento para conformar una sola descripción de la mercancía es el siguiente y es de dos maneras:

1. todos los elementos son comunes
2. no todos los elementos son comunes

**Caso 2:** varias descripciones de la mercancía: si para un producto, se requiere individualizar dos o más tipos diferentes de mercancías, clic en agregar descripción.

El declarante podrá crear dos grupos diferentes de mercancías, de la siguiente manera:

- Primera descripción: clic botón agregar descripción.

- Segunda descripción: repetir paso del caso uno, para el diligenciamiento tanto de las características comunes como de las no comunes y dar término a la información dada se traerá a la casilla de descripción de la solicitud de autorización de embarque que se esté diligenciando.

Si se quiere cambiar algún dato de la Descripción de la mercancía, en las características de la mercancía clic en modificar descripción, luego pulse modificar descripción o eliminar y clic.

**13.5.4 Botón sistemas especiales.** Si con la exportación que se declara se está exportando mercancía en cumplimiento de un programa de sistemas especiales de importación-exportación, o de una reposición, seleccione la subpartida a la cual se va a registrar esta información y pulse el botón sistemas especiales.

Incluya la información solicitada y de Adicionar los datos relativos a sistemas especiales se relacionan en una lista.

**13.5.5 Botón régimen precedente.** Si con la exportación que se declara se está finalizando un régimen anterior, seleccione la subpartida a la cual se va a registrar esta información y clic en régimen precedente.

Incluya la información que corresponda al régimen precedente y siguiente paso, de esta manera a los datos de la serie y subpartida.

## **13.6 DILIGENCIAMIENTO DATOS DOCUMENTOS SOPORTES O VISTOS BUENOS**

Esta sección corresponde la información relacionada con los vistos buenos. Para el efecto, esta información se solicitara según la siguiente clasificación.

- a. Documentos de la operación
- b. Vistos buenos o autorización cuando a ello hubiere lugar

**13.6.1 Finalizar solicitud de autorización de embarque.** Una vez registrada la información de intervinientes, datos del negocio, datos de los lugares, datos del transporte, datos de las series e información relativa a los documentos soportes y vistos buenos requeridos debe incluir los valores totales de la operación.

Debe dar enviar y la solicitud se entenderá aceptada, cuando la DIAN acuse el recibo satisfactorio de la misma, a través de los servicios informáticos electrónicos.

Con la presentación se confirma el número de la autorización de embarque y se informa un número de asunto que le permitirá consultar su documento y seguir paso a paso cada uno de los procedimientos específicos que se realicen frente a esa solicitud.

Una vez enviado el documento y recibido el acuse de recibo dar asignar. Esta opción le informara al declarante que personas están autorizadas para presentar la planilla de traslado. Si el declarante desea autorizar a un transportador nacional para realizar este procedimiento debe dar la información y enviar.

Realizado este procedimiento el transportador podrá presentar la planilla de traslado. El servicio les confirmara la asignación de la tarea a las personas registradas.

Se podrá corregir una solicitud de autorización de embarque que fue enviada es decir que se encuentra en estado presentada, siempre y cuando no se haya presentado aviso de ingreso a lugar de embarque; este procedimiento lo puede realizar a través del concepto de reemplazo ingresando por la opción registrar salida de mercancías, seleccionando el tipo de solicitud de embarque/ registro que desea reemplazar y pulsando la opción reemplazo y digitando el numero de documento que desea corregir y envié nuevamente la solicitud.

**13.6.2 Consulta de asunto.** EL ASUNTO le permitirá al usuario aduanero conocer los procedimientos ejecutados, los usuarios aduaneros que han intervenido, los tiempos de ejecución de las tareas, los documentos generados por cada transacción, y se muestra en que estado se encuentra el proceso al momento de su consulta y guía al usuario en la realización de sus actividades pendientes del procedimiento, brindando transparencia en la operación.

Para esto se debe ingresar por la opción de menú consulta de asuntos o en la parte inferior por Asuntos.

Una vez ingrese el asunto podrá consultar:

**Personas:** Registra información de personas que han intervenido en el proceso

**Documentos:** presenta toda la documentación que se genera a partir de la ejecución de los procedimientos.

**Procedimientos:** describe las actividades que se surten durante el proceso.

**Jerarquías:** muestra la relación de asuntos asociados al asunto que se está consultando.

Esta opción permitirá continuar con la actividad o tarea pendiente dentro del proceso de salida de mercancías.

### **13.7 TRASLADO DE MERCANCIAS AL LUGAR DE EMBARQUE O ZONA FRANCA**

Es el procedimiento en el cual el exportador, el declarante o el transportador, genera el documento que acompaña el traslado de la mercancía amparada en una solicitud de embarque desde la fábrica o depósito del exportador, al lugar de embarque a la cual va a ser ingresada.

En los siguientes eventos este paso no es ejecutado:

- Exportación de energía
- Exportación temporal de viajeros
- Global complementaria
- Global inicial reembarque presentado en el lugar de embarque
- Solicitudes de autorización de embarque presentadas en el lugar de embarque.

Para realizar este procedimiento se ingresa por la opción consultas de asuntos, tareas y por el menú de la parte izquierda.

Una vez haya ingresado a diligenciar la planilla de traslado, se muestra dos opciones:

**13.7.1 Concepto inicial.** Corresponde al diligenciamiento de la planilla de traslado que va a amparar las mercancías para su traslado al lugar de embarque. Si las mercancías amparadas en una solicitud de autorización de embarque, deben

trasladarse al lugar de embarque en una o varias planillas, en este caso las planillas que se laboren deben tener el concepto: inicial.

**Concepto reemplazo:** permite corregir los datos en una planilla de traslado que haya sido presentada a través de los sistemas informáticos y que no haya sido ingresada al lugar de embarque o zona franca.

Si ingresa al menú, seleccione la opción inicial, para crear un documento nuevo o reemplazarlo para corregir uno ya creado e ingrese el número de placas del vehículo que efectuara el traslado, registre la información de tipo y número de documento sobre el cual se va a realizar el traslado, y siguiente paso.

Para continuar el diligenciamiento, suministre los datos de la carga correspondiente a: tipo de carga, tipo de unidad de carga, identificación de la unidad de carga, peso bruto, número de bultos, entre otros datos: así mismo, deben informar en esta página, si el traslado va a ser parcial o total.

El traslado de la mercancía puede ser parcial o total teniendo en cuenta que por cada vehículo que traslade mercancías al lugar de embarque o zona franca, debe elaborarse una planilla de traslado.

Para continuar con el diligenciamiento suministre los datos de transportador: identificación y razón social; así como la información del número de contenedores si la hubiere.

Al finalizar se presenta el resumen de la información de los totales de la carga que va amparada con la planilla de traslado, luego se presiona enviar y le aparece el número del documento, el cual se puede consultar en el asunto de la solicitud de embarque.

### **13.8 AVISO DE INGRESO AL LUGAR DE EMBARQUE O ZONA FRANCA**

El aviso de ingreso es el procedimiento que consiste en informar el ingreso al puerto, o a la bodega del transportador, o a un depósito, o al paso de frontera, de la mercancía contenida en el documento Traslado Mercancía Lugar de Embarque.

Según el modo de transporte o lugar de destino de la mercancía, el aviso de ingreso lo debe realizar cualquiera de los siguientes usuarios:

**Modo aéreo:** el transportador internacional de carga

**Marítimo:** el responsable del puerto o muelle de servicio público o privado

**Terrestre:** funcionario en el cruce de frontera o el depósito habilitado

**Zona franca:** usuario operador de zona franca.

Ingrese por la opción salida de mercancías, y seleccione el menú ubicado en la parte izquierda la opción embarcar carga y clic en la opción Registrar Aviso de Ingreso, diligencie los datos solicitados y finalmente pulse Presentar y así genera el numero de documento, el cual puede consultar en el asunto solicitud de embarque.

**13.8.1 Comunicar selectividad.** En este procedimiento la DIAN comunica al usuario aduanero su decisión de autorizar el embarque de la mercancía o inspeccionarla.

Registrado el ingreso de la carga amparada en una Solicitud de Autorización de Embarque al lugar de embarque o a la zona Franca, según el caso la DIAN, mediante los servicios informáticos electrónicos comunicara el resultado de la selectividad del documento, la cual podrá ser:

- Embarque automático
- Inspección físico o, inspección documental

El declarante debe ingresar por el asunto, seleccionar procedimientos y hacer clic en el icono buscar que se encuentra al lado del aviso de ingreso. Y ya agregado hacer clic en la carpeta subprocesos, y aparecerá el siguiente mensaje en el cuál se comunica el resultado de la selectividad “se ejecuto análisis de riesgo para el documento xx dando como resultado AUTOMÁTICA”.

**13.8.2 Certificado embarque.** Autorizado el embarque, ya sea automático o como resultado de una diligencia de inspección, el transportador internacional de carga podrá registrar el embarque a través del diligenciamiento del manifiesto de carga.

Este procedimiento no se debe realizar cuando:

- Se trate de exportaciones con destino a una zona franca o un depósito franco, o
- Cuando se trate de una exportación de energía, gas o aprovisionamiento.

Para realizar este procedimiento se puede ingresar:

1. por la opción **consulta de asuntos**, y hacer clic en el texto de la tarea pendiente.
2. por la opción **Tareas** ubicada en la parte inferior
3. por el menú ubicado en la parte izquierda.

Luego ingresar por la parte salida de mercancías, y seleccione del menú ubicado en la parte izquierda la opción embarcar carga y luego clic en manifestar carga y crear manifiesto y se digita la información principal del manifiesto de carga, y de clic en siguiente paso para ver el listado de solicitudes de autorización de

embarque, que estén autorizadas por la autoridad aduanera para ser embarcada. Seleccione los documentos que va a relacionar en el manifiesto de carga, y de siguiente paso.

La forma de cargue de la mercancía amparada en una solicitud de autorización de embarque podrá ser Parcial o Total.

**Parcial:** si la mercancía que se relaciona en el manifiesto de carga no corresponde a la totalidad de la carga amparada en la solicitud de autorización de embarque.

**Total:** si la mercancía que se relaciona en el manifiesto de carga corresponde a la totalidad de la carga amparada en la solicitud de autorización de embarque.

Por defecto, para el diligenciamiento de esta información se asume que el embarque será TOTAL, por tal razón para cada solicitud de autorización de embarque vienen registrados el peso y número de bultos ingresados al lugar de embarque.

Si se desea registrar un embarque PARCIAL, se debe hacer clic en el botón P y se habilitaran las casillas de peso y número der bultos, para que ingresen los datos correspondientes a la carga, luego clic en siguiente paso y diligencie la información requerida y pulse presentar.

### **13.9 PRESENTAR DECLARACION DE EXPORTACION**

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

Una vez presentado el manifiesto de carga o el aviso de ingreso, según sea el caso el declarante deberá consultar la declaración de exportación generada a través del Asunto de la Solicitud de Autorización de embarque.

El declarante debe firmar la declaración de exportación, para efectos de su presentación.

Tenga en cuenta que para firmar la declaración debe tener activados el mecanismo digital; al respecto consulte la cartilla del mecanismo digital que se encuentra en el portal de la DIAN:

[www.dian.gov.co/capacitacion/cartillaserviciosinformaticoselectronicos/mecanismo digital](http://www.dian.gov.co/capacitacion/cartillaserviciosinformaticoselectronicos/mecanismo%20digital).

Para realizar este procedimiento, en el asunto aparecerá que la próxima actividad pendiente es la de firmar el formulario 600 generado.

La declaración de exportación se entenderá presentada cuando la autoridad aduanera acuse el recibo satisfactorio de la misma a través de los servicios informáticos electrónicos, previa la firma del documento, mediante la autorización del mecanismo de firma con el certificado digital.

### **13.9.1 Tipos de diligenciamiento de la declaración de exportación:**

**Si se trata de una exportación con embarque único:** Con el procedimiento de presentación y firma de la declaración de exportación, se finaliza el proceso, excepto en el caso de que los datos declarados hayan sido provisionales; por cuanto en este caso, queda pendiente para el declarante la presentación y firma de la declaración de exportación con datos definitivos, dentro del término previsto en el decreto 2685 de 1999, modificado por el decreto 1530 de 2008.

**Si se trata de una exportación global con embarques fraccionados:** Por cada embarque fraccionado certificado por el transportador, se genera una declaración de exportación fraccionada, la cual debe ser consolidada en la oportunidad establecida en el decreto 2685 de 1999, modificado por el decreto 1530 de 2008, mediante la presentación y firma de una declaración de exportación consolidada.

Por lo anterior, se puede concluir que hay dos tipos de declaraciones de exportación que además de su presentación y firma, tienen un diligenciamiento diferente:

1. La declaración de exportación consolidada, que se presentan en los casos de una exportación global con embarques fraccionados.

A su vez, la declaración consolidada tiene dos formas:

- Puede ser definitiva, cuando los embarques fraccionados se realizaron con datos definitivos, o
- Puede ser para convertir datos provisionales o definitivos, si los embarques fraccionados se realizaron con datos provisionales.

2. La declaración de exportación definitiva, cuyo embarque se realizó utilizando datos provisionales, y que debe ser convertida a datos definitivos.

### **13.10 PROCEDIMIENTO PARA LOS DIFERENTES TIPOS DE DILIGENCIAMIENTO DE LA DECLARACION DE EXPORTACIÓN.**

El procedimiento para las declaraciones de exportación que deben ser diligenciadas a través de los servicios informáticos electrónicos es el siguiente:

Ingresar por el menú finalizar embarque, después digite diligenciar/presentar DEX, luego seleccione el tipo de de declaración de exportación que va a presentar:

**13.10.1 Procedimientos para Diligenciar una Declaración de exportación Consolidada, de embarques fraccionados con datos definitivos.** Para realizar este procedimiento, debe escoger en la casilla Tipo de diligenciamiento la opción consolidar DEX, y suministrar el numero de la solicitud de autorización de embarque global, para el efecto, podrá utilizar el botón Buscar, ubicado en la parte derecha de esta casilla, y dar continuar.

Aparecerá una página en la cual se enlistan todas las declaraciones de exportación, correspondiente a cada uno de los embarques fraccionados realizados con datos definitivos y con cargo a la solicitud de autorización de embarque global.

Seleccione las declaraciones de exportación fraccionadas que va a consolidar y continuar, luego seleccione los documentos soportes que acompañan la consolidación del los DEX fraccionados.

Para el diligenciamiento de la información de Documentos Soportes debe registrar por cada documento soporte requerido y de acuerdo con el tipo de solicitud realizada, lo siguiente: Cód. Tipo de documento, No del documento, Nit del emisor, fecha de expedición, Fecha de vencimiento, entre otros datos.

Se muestra una página con los totales de la operación global con embarques fraccionados que se están consolidando. Para finalizar, debe presentar el botón presentar.

Aparece una ventana que permite firmar el documento (con su certificado digital) y suministrar los datos de la contraseña personal ya firmado el documento, se genera el numero de la Declaración de Exportación Consolidada.

**13.10.2 Procedimiento para diligenciar una Declaración de Exportación Consolidada, de embarques fraccionados con datos provisionales.** Si se trata de una declaración de exportación con datos provisionales, una vez seleccione las declaraciones de exportación fraccionadas que van a ser consolidadas (como se explico en el tipo de diligenciamiento de la declaración de exportación anterior), así podrá modificar o registrar los datos de la siguiente casilla:

- Cantidad unidades comerciales embarcadas
- Cantidad unidades comerciales realmente pagadas
- Valor FOB

- Podrá adicionar información en la casilla de descripción

Ingrese la información requerida acerca de los documentos soportes que consolidan la operación. Para continuar, de clic en siguiente paso.

Proceda y diligencie la pagina con los totales de la operación y clic en presentar, firme el documento (con el certificado digital) y suministre los datos de su contraseña personal, una vez firmado el documento, se genera el número de la declaración de exportación definitiva.

**13.10.3 Procedimiento para diligenciar una declaración de exportación definitiva con datos provisionales a definitivos.** Los pasos a realizar son los mismos del procedimiento para diligenciar una declaración de exportación consolidada, de embarques fraccionados con datos provisionales.

Se debe tener en cuenta que se podrá modificar la información relacionada con los datos del destinatario, clases de declaraciones, valor total de la moneda de negociación, país destino final, datos de la serie y valores totales: fletes y seguros, Para finalizar firmar el documento.

### **13.11 CORRECCION Y MODIFICACION DE LA DECLARACION DE EXPORTACION**

Mediante este procedimiento se podrá presentar una declaración de corrección o de modificación, de conformidad con los elementos previstos en el Decreto 1530 de 2008.

Se realiza de la siguiente manera el declarante debe ingresar al proceso salida de mercancías y clic en la opción Finalizar Embarque, seleccionar la opción corregir o modificar, de acuerdo con el tipo de declaración de exportación que se va a presentar.

Si la declaración de exportación que se presenta es de corrección, debe registrar el número de la declaración de exportación anterior, registre la información que se les solicita y al finalizar, debe firmar y presentar la declaración de exportación.

#### **13.11.1 Otros procedimientos:**

**Envió de archivos XML de la solicitud de autorización de embarque o del documento de detalle de paquetes postales o envíos urgentes:** El procedimiento para diligenciar la solicitud de autorización de embarque por carga masiva, o el procedimiento para el envío de la información correspondiente

A los paquetes postales o envíos urgentes para la solicitud de autorización de embarque de una exportación de tráfico postal y envíos urgentes, debe diligenciarse siguiendo el procedimiento que se detalla en la cartilla de presentación de información por envíos de archivo del proceso de mercancía.

### **13.12 SOLICITUD DE INSPECCIÓN EN ZONA SECUNDARIA**

Este trámite podrá efectuarse ingresando a través de la opción de menú: solicitar embarque/solicitud de inspección en zona secundaria. En todos los casos, los usuarios altamente exportadores tendrán derecho a este tratamiento, sin necesidad de autorización previa por parte de la autoridad aduanera, sin embargo deberá señalar el lugar de inspección en la Solicitud de Autorización de Embarque

En la página Solicitud inspección zona secundaria deberá indicar: el tipo de solicitud (específica o por periodo de tiempo), los datos del lugar de ubicación de la mercancía y el motivo de la solicitud.

Luego se debe digitar las subpartidas correspondientes, y clic en adicionar, y luego dar enviar solicitud para generar el número de documento de solicitud de inspección en zona secundaria el cual sirve para consultar la respuesta.

Para consultar la respuesta entre por el menú principal por la opción solicitar embarque, una vez ingrese pulse la opción consultar solicitudes de inspección zona secundaria.

Luego, seleccione la administración por al cual presento la solicitud y escoja como opción tramitada y buscar, esta búsqueda le permite consultar las respuestas y las solicitudes de cambio realizadas y hacer clic en actuar por solicitud o respuesta.

**13.12.1 Solicitud de cambio de transportador y/o lugar de embarque.** Este procedimiento podrá efectuarse ingresando a través de la opción del menú embarcar carga y clic en solicitud cambios exportación, para una nueva solicitud ingresar por la opción solicitud cambio exportación, podrá realizar solicitud de cambio para: transportador, lugar de embarque y transportador/lugar de embarque y diligencie todos los datos según el caso.

Finalmente pulse el botón presentar para generar el número del documento de la solicitud de cambio, con el cual se consulta la respuesta.

**13.12.2 Salida de mercancías de lugar de embarque.** Mediante esta opción el exportador, el documento o el transportador podrán retirar la mercancía del lugar de embarque.

Este trámite podrá efectuarse a través de la opción del menú finalizar embarque, ingresando por salida de mercancías.

**13.12.3 Adición de vistos buenos una vez ingresada la mercancía al lugar de embarque.** Esta opción permite adicionar un visto bueno obtenido después de haber enviado la solicitud ingresa la mercancía al lugar de embarque, ingresando por la opción Embarcar carga/ Ingresar documentos de embarque, complete la información seleccionando el número y el tipo de documento que va a adicionar, las fechas de expedición y vencimiento entre otros datos. Para continuar el botón pulse adicionar.

**13.12.4 Consultar solicitudes de embarque.** Esta opción le permitirá consultar una solicitud en estado temporal o presentado, y copiar la información contenida en una solicitud a una nueva o invalidar dejando sin efecto una solicitud presentada. Este procedimiento podrá efectuarse ingresando la opción solicitud de embarque y seleccionando consultar solicitudes de embarque, ya ingresado seleccionar el tipo de diligenciamiento, las fechas de inicio y fin, y pulse el botón buscar. Para finalizar seleccione la solicitud de embarque y pulse la opción requerida.

**13.12.5 Consultar operaciones.** Mediante esta opción, se podrá consultar y generar reporte de las operaciones y transacciones realizadas a través de los servicios informáticos electrónicos de los procedimientos de exportación y de salida de mercancía de zona franca. Para realizar este procedimiento ingrese por consultar operaciones / consulta de exportaciones.

Aquí es donde el proceso de salida de mercancías por medio del sistema informático electrónico MUISCA termina y se finaliza la operación.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Disponible en : <http://CARTILLA Proceso Salida De Mercancías>

## **14. DETERMINACIÓN DE LA NORMATIVIDAD VIGENTE QUE REGULA EL PROCESO DE SALIDA DE MERCANCÍAS QUE SE APLICA PARA REALIZAR LAS DECLARACIONES DE CORRECCIÓN DE EXPORTACIÓN.**

Para llevar a cabo este capítulo se tendrán en cuenta las normas más relevantes que se aplica en el proceso exportador y las normas que se determinan para corregir los errores presentados en las declaraciones y tramites de exportación así se tendrá claridad sobre cuáles son las medidas a tener en cuenta para evitar inconsistencias.

Dentro del proceso salida de mercancía se manejan normas que son necesarias aplicar en el proceso de salida de mercancías por tal motivo la ley del comercio aplica las siguientes normas:

### **14.1 ARTICULO 23. ATESTACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LAS DECLARACIONES Y FORMULARIOS**

La presentación y suscripción de las declaraciones a través del sistema informático aduanero, o de formularios oficiales aprobados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, o de cualquier otra actuación que se surta ante las autoridades aduaneras, por parte de los representantes acreditados por las Sociedades de Intermediación Aduanera, conlleva la atestación por parte de éstas acerca de la veracidad de la información en ellos contenida.

La autoridad aduanera, sin perjuicio del ejercicio de sus facultades legales para la verificación documental o física, aceptará la información consignada en las declaraciones y formularios suscritos por los representantes autorizados de las Sociedades de Intermediación Aduanera.<sup>12</sup>

### **14.2 ARTICULO 227. PRESENTACIÓN Y ACEPTACIÓN DE LAS DECLARACIONES**

Las declaraciones de que trata el presente Capítulo, deberán presentarse y aceptarse a través del sistema informático aduanero de las Administraciones de Aduanas de la jurisdicción donde se encuentre la mercancía, salvo que se trate de modificación de una Declaración que implique la modificación de la garantía, en cuyo caso la modificación de la Declaración deberá presentarse en la Administración de Aduanas donde se presentó la Declaración Inicial.

---

<sup>12</sup> Oficina de la División de la Gestión Jurídica: decreto 2685 de 1999 pdf-Adobe pág. 28

Constituye documento soporte de las Declaraciones de que trata el presente artículo, además de los previstos en el artículo 121o. del presente Decreto, la Declaración Inicial, si a ella hubiere lugar.

### **14.3 DECLARACIÓN DE LEGALIZACIÓN**

**14.3.1 Artículo 228. Procedencia de la legalización.** Las mercancías de procedencia extranjera, presentadas a la Aduana en el momento de su importación, respecto de las cuales se hubiere incumplido alguna obligación aduanera que dé lugar a su aprehensión, podrán ser declaradas en la modalidad de importación que corresponda a la naturaleza y condiciones de la operación, en forma voluntaria o provocada por la autoridad aduanera, según se establezca en el presente Decreto.

También procede la Declaración de Legalización respecto de las mercancías que se encuentren en una de las siguientes situaciones:

a) Cuando habiendo sido anunciada la llegada del medio de transporte y transmitida electrónicamente la información de los documentos de viaje a la Aduana, se descargue la mercancía sin la entrega previa del Manifiesto de Carga y los documentos que lo adicionen, modifiquen o expliquen, siempre que se entreguen los mismos, junto con los demás documentos de viaje, dentro del día hábil siguiente a la aprehensión y que la mercancía corresponda a la información transmitida electrónicamente.

b) Cuando habiendo sido oportunamente informados los excesos o sobrantes, no se justifiquen por el transportador, en las condiciones previstas en artículo 99o. del presente Decreto.

c) Cuando se configure su abandono legal. No procederá la Declaración de Legalización, respecto de las mercancías sobre las cuales existan restricciones legales o administrativas para su importación, salvo que se acredite el cumplimiento del respectivo requisito.

De ser procedente la Declaración de Legalización, la mercancía en ella descrita se considerará, para efectos aduaneros, presentada, declarada y rescatada.

**14.3.2 Artículo 229. Declaración de legalización.** Para los efectos previstos en el artículo anterior, se presentará la Declaración de Legalización con el cumplimiento de los requisitos y el pago de los tributos aduaneros a que hubiere lugar, más el valor del rescate establecido en el artículo 231o. del presente Decreto, cuando a ello hubiere lugar.

A las declaraciones de legalización se les aplicarán las disposiciones y el procedimiento previsto en lo pertinente, en los artículos 120. y siguientes y en el artículo 230. del presente Decreto.

La legalización de mercancías no determina la propiedad o titularidad de las mismas, ni subsana los ilícitos que se hayan presentado en su adquisición.

#### **14.4 DECLARACIÓN DE CORRECCIÓN SECCIÓN II**

**14.4.1 Artículo 234. Declaración de corrección.** Artículo modificado por el artículo 24 del Decreto 1232 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> La Declaración de Importación se podrá corregir voluntariamente sólo para subsanar los siguientes errores: subpartida arancelaria, tarifas, tasa de cambio, sanciones, operación aritmética, modalidad, tratamientos preferenciales, valor FOB, fletes, seguros, otros gastos, ajustes y valor en aduana, y sólo procederá dentro del término previsto en el artículo 131 del presente decreto. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 252 de este decreto, la Declaración de Corrección voluntaria procederá por una sola vez.

La Declaración de Corrección provocada por la autoridad aduanera procederá, como consecuencia de los resultados de una inspección aduanera, o cuando se notifique requerimiento especial aduanero de corrección o de revisión del valor, en cuyo caso, la base para corregir será la determinada oficialmente por la autoridad aduanera, o a solicitud del declarante o del importador, cuando se pretenda corregir errores en el diligenciamiento de la Declaración de Importación, diferentes a los contemplados en el inciso primero del presente artículo, en cuyo caso, deberá mediar autorización previa por parte de la autoridad aduanera.

No procederá Declaración de Corrección cuando la autoridad aduanera hubiere formulado liquidación oficial de corrección o de revisión del valor. Siempre que se presente Declaración de Corrección, el declarante deberá liquidar y pagar, además de los mayores tributos e intereses a que haya lugar, la sanción es establecida en el Título XV de este decreto, según corresponda, pudiendo acogerse a la reducción de la sanción de multa a que se refiere el artículo 521 del presente decreto.

PARÁGRAFO. Cuando la Declaración de Corrección tenga por objeto modificar el valor inicialmente declarado, deberá presentarse una nueva Declaración Andina del Valor que soporte la Declaración de Corrección.

## **14.5 REGIMEN DE EXPORTACION**

**14.5.1 Artículo 266. Trámite de la exportación.** El trámite de una exportación se inicia con la presentación y aceptación, a través del sistema informático aduanero, de una Solicitud de Autorización de Embarque, en la forma y con los procedimientos previstos en este capítulo. Autorizado el embarque, embarcada la mercancía y certificado el embarque por parte del transportador, la Solicitud de Autorización de Embarque se convertirá para todos los efectos en una Declaración de Exportación.

**14.5.2 Artículo 267. Solicitud de autorización de embarque.** La Solicitud de Autorización de Embarque deberá presentarse ante la Administración de Aduanas con jurisdicción en el lugar donde se encuentre la mercancía, a través del sistema informático aduanero, en la forma que determine la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

**14.5.3 Artículo 268. Documentos soporte de la solicitud de autorización de embarque.** Para efectos aduaneros, el declarante está obligado a conservar por un período de cinco (5) años contados a partir de la fecha de presentación y aceptación de la Solicitud de Autorización de Embarque, el original de los siguientes documentos, los cuales deberá poner a disposición de la autoridad aduanera cuando ésta así lo requiera:

- a) Documento que acredite la operación que dio lugar a la exportación.
- b) Vistos buenos o autorizaciones cuando a ello hubiere lugar.
- c) Mandato, cuando actúe como declarante una Sociedad de Intermediación Aduanera o un apoderado.

En la Solicitud de Autorización de Embarque, el declarante deberá suministrar a la Aduana toda la información que ésta requiera, incluyendo la contenida en los anteriores documentos.

**14.5.4 Artículo 269. Causales para no aceptar la solicitud de autorización de embarque.** El sistema informático de la Aduana validará la consistencia de los datos de la Solicitud de Autorización de Embarque antes de aceptarla, e informará al declarante las discrepancias advertidas que no permitan la aceptación. No se aceptará la Solicitud de Autorización de Embarque, respecto de la cual se configure alguna de las siguientes situaciones:

- a) Cuando la solicitud se presente en una Aduana diferente a la que tenga jurisdicción aduanera en el sitio donde se encuentre la mercancía;
- b) Cuando en la solicitud no se incorpore como mínimo la siguiente información: modalidad de la exportación, subpartida arancelaria, descripción de la mercancía, cantidad, peso, valor FOB en dólares, país de destino, consolidación, cuando haya

lugar a ello, clase de embarque, información relativa a datos del embarque y, Sistemas Especiales de Importación-Exportación, cuando haya lugar a ello.

c) Cuando no se incorpore la información relativa a los documentos soporte de que trata el artículo anterior.

**14.5.5 Artículo 270. Autorización de embarque.** La Autorización de Embarque se entenderá otorgada cuando la Aduana, a través del sistema informático aduanero, previa verificación de la inexistencia de las causales de no aceptación, asigne el número y fecha correspondiente y autorice al declarante su impresión. En caso contrario, la autoridad aduanera a través del mismo medio, comunicará inmediatamente al declarante las causales que motivan su no aceptación.

**14.5.6 Artículo 271. Vigencia de la autorización de embarque.** La Autorización de Embarque tendrá una vigencia de un mes contado a partir de la fecha de su otorgamiento. Vencido este término, deberá tramitarse una nueva Solicitud de Autorización de Embarque para realizar la exportación.

**14.5.7 Artículo 274. Inspección aduanera.** <Artículo modificado por el artículo 27 del Decreto 1232 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> La autoridad aduanera, a través del sistema informático aduanero, con fundamento en criterios técnicos de análisis de riesgo o de manera aleatoria, podrá determinar la práctica de la inspección documental o física a las mercancías en trámite de exportación.

La diligencia de inspección aduanera deberá practicarse a más tardar el día hábil siguiente al recibo por la Aduana del aviso a que se refiere el inciso primero del artículo anterior y concluirse el mismo día que se inicie.

## **14.6 CAPITULO XII. MODIFICACION DE LA DECLARACION DE EXPORTACION Y DECLARACION DE CORRECCION**

**Artículo 335. Modificación de la declaración de exportación.** El declarante podrá modificar la Declaración de Exportación para cambiar la modalidad de exportación temporal a definitiva, en los eventos previstos en este Decreto

**Artículo 336. Declaración de corrección.** Efectuada la exportación, el declarante podrá corregir la Declaración de Exportación de manera voluntaria, o por solicitud del INCOMEX o la entidad que haga sus veces, previa autorización de la Aduana.

La Declaración de Exportación se podrá corregir de manera voluntaria, una vez efectuada la exportación, sólo para cambiar información referente a cantidad o precio, por razones derivadas de fluctuaciones en el comportamiento de los mercados, o por siniestros ocurridos después del embarque, siempre que dicho cambio no implique la obtención de un mayor valor del CERT. Para el efecto, el

declarante deberá comprobar ante la autoridad aduanera las circunstancias que motivan el cambio.

Previa autorización del INCOMEX o la entidad que haga sus veces, el declarante podrá corregir los valores agregados de los Sistemas Especiales de Importación Exportación consignados en la Declaración de Exportación.

PARAGRAFO. Por circunstancias excepcionales justificadas ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, podrá corregirse información diferente a la prevista en el presente artículo. Expo pág. 148

#### **14.7 RESOLUCIÓN NÚMERO 7941 DE (26 AGOSTO 2008)**

**Artículo 304.** Procedencia de la declaración de corrección. La Declaración de corrección se podrá presentar en los siguientes eventos:

1. Voluntaria. El declarante podrá de manera voluntaria presentar declaración de corrección a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas nacionales, para corregir la información referente a cantidad o precio, por razones derivadas de fluctuaciones en el comportamiento de los mercados, o por siniestros ocurridos después del embarque, siempre y cuando dicho cambio no implique la obtención de un mayor CERT;

2. La Subdirección de Comercio Exterior o dependencia que haga sus veces, de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, podrá autorizar al declarante a fin de que presente Declaración de Corrección a través de los servicios informáticos electrónicos, para corregir la información correspondiente a Sistemas Especiales de Importación-Exportación consignados en la Declaración de Exportación, en los siguientes casos:

2.1. En las operaciones indirectas, cuando los documentos de exportación registren fecha de autorización de embarque, posterior a la fecha de aprobación de esa operación.

2.2. Cuando se detecten inconsistencias frente al cuadro insumo producto respecto a lo consignado en la declaración de exportación; siempre que la descripción de las mercancías, y el valor agregado nacional declarado coincidan con los datos consignados en el cuadro insumo producto que se pretende corregir.

Para el efecto, el declarante debe registrar como documento soporte de la declaración de corrección, el número del acto administrativo expedido por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en el cual se autorice la corrección de la declaración de exportación.

No procederá la autorización de corrección por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en los siguientes eventos: • En los programas de

reposición de materias primas e insumos, cuando en la Declaración inicial de Exportación, el exportador no se acogió al derecho de reposición que le confiere el artículo 179 del Decreto – Ley 444 de 1967.

- Cuando se pretenda corregir el número del “Cuadro Insumo Producto” y se detecte que la fecha de presentación del cuadro insumo producto es posterior a la fecha de embarque.
- En las operaciones originadas en operaciones indirectas, sin la previa autorización de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
- Si la operación indirecta fue aprobada después de la fecha de embarque.
- Cuando se pretenda indicar en la declaración de corrección, que la exportación corresponde al Sistema Especial de Importación – Exportación.

3. Por circunstancias excepcionales: En circunstancias excepcionales, debidamente acreditadas ante la División de Servicio al Comercio Exterior, o quien haga sus veces de la Administración del lugar por donde se embarcó la mercancía, y diferente a los hechos objeto de corrección planteados en los numerales 1 y 2 del presente artículo, el declarante podrá presentar declaración de corrección a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

**Artículo 89º.** Modifícase el artículo 305 de la Resolución 4240 de 2000, el cual quedará así:

**Artículo 305º.** Trámite de la Declaración de Corrección. Una vez aceptada la declaración de corrección a través de los servicios informáticos electrónicos, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, podrá determinar la práctica de una diligencia de inspección documental

**Artículo 90º.** Modifícase el artículo 306 de la Resolución 4240 de 2000, el cual quedará así:

**Artículo 306º.** Inspección documental. En los eventos en que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales determine inspección documental, el funcionario competente, constatará el fundamento de la corrección evaluando los documentos soporte presentados, la información contenida en la Declaración de Exportación objeto de corrección y la Declaración de Corrección. Si encuentra procedente la corrección, dejará constancia de su actuación en el acta de diligencia de inspección.

**Artículo 91º.** Modifícase el artículo 307 de la Resolución 4240 de 2000, el cual quedará así:

**Artículo 307º.** Presentación de la Declaración de Corrección. Surtidos los procedimientos anteriores, el declarante deberá firmar y presentar la declaración de corrección, generada a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en forma directa si cuenta con un mecanismo amparado con un certificado digital suministrado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales o con asistencia de un funcionario, en los demás casos.

La declaración de corrección se entenderá presentada cuando se acuse el recibo satisfactorio de la misma y se asigne número y fecha, a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Presentada la Declaración de Corrección, esta reemplaza en su totalidad la declaración de exportación.

**Artículo 92º.** Modificase el artículo 308 de la Resolución 4240 de 2000, el cual quedará así:

**Artículo 308º.** Procedencia de la Modificación de la Declaración. La Modificación de la Declaración procederá en los siguientes eventos:

1. Cuando en una exportación temporal se decida dejar la mercancía en forma definitiva en el exterior, en los casos de exportación temporal para reimportación en el mismo estado, exportación temporal para perfeccionamiento pasivo y exportación temporal realizada por viajeros.

2. En los eventos de sustitución del exportador para el caso de exportaciones temporales.

**Artículo 93º.** Modifícase el artículo 309 de la Resolución 4240 de 2000, el cual quedará así:

**Artículo 309º.** Término para la presentación de la modificación de la Declaración. La presentación de la Modificación de la Declaración, deberá realizarse dentro del término para la terminación de la modalidad de exportación temporal que corresponda.

**Artículo 94º.** Modifícase el artículo 310 de la Resolución 4240 de 2000, el cual quedará así:

**Artículo 310º.** Trámite de la modificación de la Declaración. El declarante deberá presentar la modificación de la declaración, a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, cuando proceda alguno de los eventos previstos en el artículo 308 de la presente Resolución.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, verificará que se esté presentando en la oportunidad prevista en el artículo anterior y validará la correspondencia de los datos entre la Declaración de Exportación Temporal y la

## Declaración de modificación.

En el evento en que la modificación se presente en forma extemporánea, que no proceda según lo previsto en el artículo 308 de la presente resolución o cuando se pretenda cambiar una exportación temporal a exportación definitiva de bienes que formen parte del patrimonio cultural de la Nación, no se aceptará la modificación de la declaración.

En caso de aceptación se podrá determinar la práctica de una diligencia de inspección documental.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Oficina de la División de la gestión Jurídica: Resolución número 7941 de 26 de agosto de 2008, literal I del artículo 19 del decreto 1071 de 1999.

## **15. IDENTIFICAR LAS INCONSISTENCIAS PRESENTADAS EN LAS DECLARACIONES DE EXPORTACIÓN POR LOS DECLARANTES, POR LO CUAL ESTE SOLICITA DECLARACIÓN DE CORRECCIÓN.**

En este capítulo se estudiara cuales son los errores comúnmente presentados en las declaraciones de exportación tanto por los declarante como por los funcionarios, para identificar estos problemas será necesario la implementación de una encuesta y entrevista realizada a funcionarios y a usuarios exportadores como las agencias de aduanas de la ciudad de Ipiales. Además se utilizara la información obtenida por medio de carpetas de la división del Servicio al Cliente cierres manuales de exportación 2009 2010. En donde se encuentran algunos de los errores más comunes que se presentaron ante la DIAN.

En la Ciudad de Ipiales diariamente se realizan exportaciones de diferentes productos que van dirigidos a mercados nacionales como internacionales, esta es la razón para que la División de Operación Aduanera encargada del procesos salida de mercancías tenga una labor ardua en el manejo de sistemas informáticos aduaneros como el SYGA y el MUISCA que son los sistemas más utilizados por la entidad para realizar el procesos de comercialización tanto de importaciones como exportaciones, aunque actualmente ya no se maneja el sistema informático SYGA se lo sigue aplica en algunos casos.

El sistema electrónico informático MUISCA es el sistema más utilizado para presentar y diligenciar ante la DIAN todos los trámites requeridos por la ley de aduanas, en este caso el proceso de salida de mercancías realizado por medio del sistema Muisca, el cual se explico en el capítulo II.

Es entonces con la implementación de la resolución numero 7942 de 26 de agosto de 2008 que se toman las medidas de transición para el uso de servicios informáticos electrónicos y el envío de procedimientos manuales y donde se especifica que cuando no se puedan presentar solicitudes previas por medio del sistema electrónico se utilizara el sistema siga y cuando se necesite enviar una declaración de corrección o modificación deberá presentarse por diligenciamiento virtual en caso de que la declaración no se la pueda realizar de manera virtual ósea por medio del sistema se procederá a hacerlo de forma manual

Con el estudio realizado se puede observar que entre las inconsistencias y errores más frecuentes presentadas durante el año 2009 y 2010 tanto en el sistema electrónico como a nivel manual en los trámites del proceso de exportación realizados por parte de los usuarios aduaneros exportadores en este caso el Declarante, se puede concluir que los errores se exhiben en mayor cantidad por faltas involuntarias de digitación cometidos por los mismos declarantes al momento de subir los datos a través del sistema estos errores se presentan en las diferentes casillas de los formularios requeridos por la entidad. Por ejemplo: al

momento de ser enviados los trámites para previa verificación por parte del funcionario aduanero inspector se observa que existen inconsistencias en los documentos soportes, entre los más frecuentes están en el documento declaración de exportación (DEX) inicial, modificación, corrección, factura de exportación, lista de empaque, mandato, vistos buenos etc.

Además se identifica inconsistencias al momento de verificar los datos de los documentos con la mercancía a exportar ya que se presentan problemas con el peso, la cantidad de la mercancía esto hace que se solicite correcciones en los documentos.

Otros de los errores presentados en las Declaraciones de Exportación están relacionados con el sistema informático electrónico MUISCA debido que presenta lentitud, y la página desciende, esto hace que la información que se está digitando sea anulada o no se permita seguir con el debido procedimiento, por otra parte el sistema presenta tarea pendiente y no permite realizar la firma digital del documento, la modalidad utilizada por los declarantes no es la descrita, cambio de razón social de la empresa, la Agencia de Aduanas q hizo el tramite no funciona actualmente

También se muestran fallas en cuanto problemas propios de los declarantes que realizan las gestiones de exportación como en el cambio de código operacional ante la DIAN cambiando de Agencia, errores en cantidad, modificación de la declaración inicial, cierre del DEX, cierre de la SAE, la empresa de transporte no ha permitido manifestar carga etc.

Estos son los errores que comúnmente se presentan en la DIAN y hacen que se presente correcciones en las declaraciones y en otros trámites relacionados con los procesos de salida de mercancía.

Para entender mejor este estudio se realizo encuestas a las Agencias de Aduanas para que sean ellas mismas quien explique sus inconvenientes y siguieran alternativas para mejorar este trabajo.

## 15.1 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LAS ENCUESTAS DIRIGIDAS A USUARIOS ADUANEROS EXPORTADORES DE LA CIUDAD DE IPIALES.

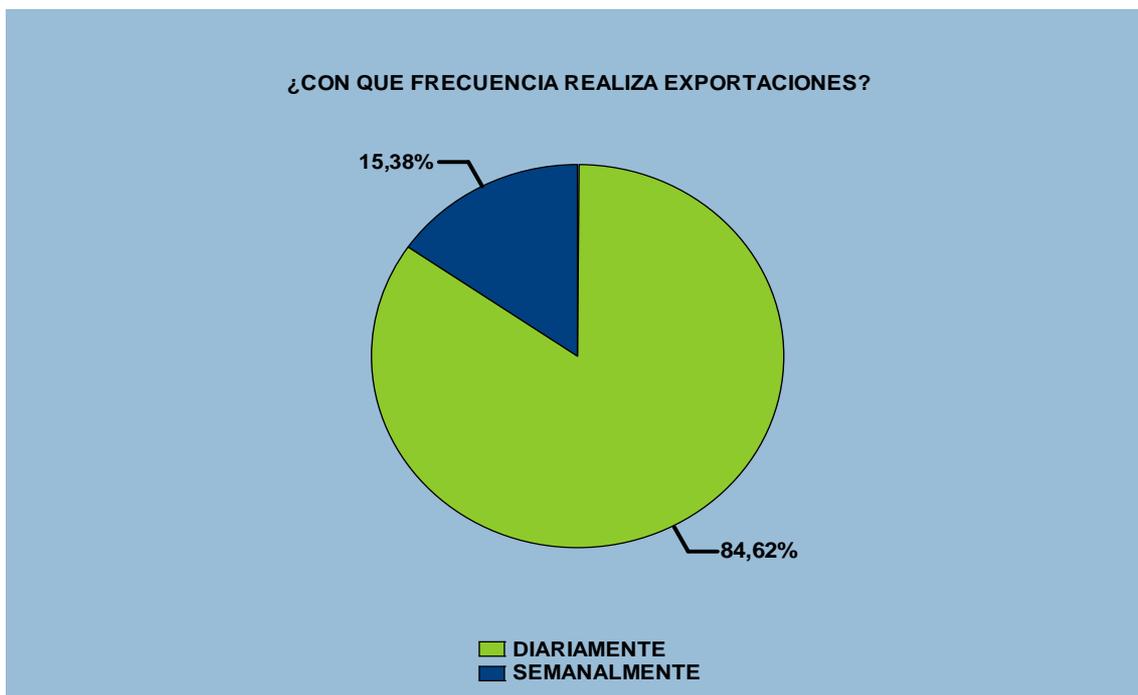
**15.1.1 Población objeto de estudio.** La población objeto de estudio del siguiente análisis de las encuestas está conformado por los Usuarios Aduaneros Exportadores de la ciudad de Ipiales, los cuales tiene relación directa con los procesos de comercialización que se realizan junto con la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Por lo anterior para la elaboración de las encuestas se opto por tomar la población total, las 39 Agencias de Aduanas que laboran en la ciudad, encargadas de Realizar los trámites pertinentes para el proceso de salida de mercancías, no se opto por la realización de muestra ya que la encuesta podía ser aplicada a todas las agencias.

### TABULACION Y ANALISIS DE LA ENCUESTA

#### Pregunta 1. ¿CON QUE FRECUENCIA REALIZA EXPORTACIONES?

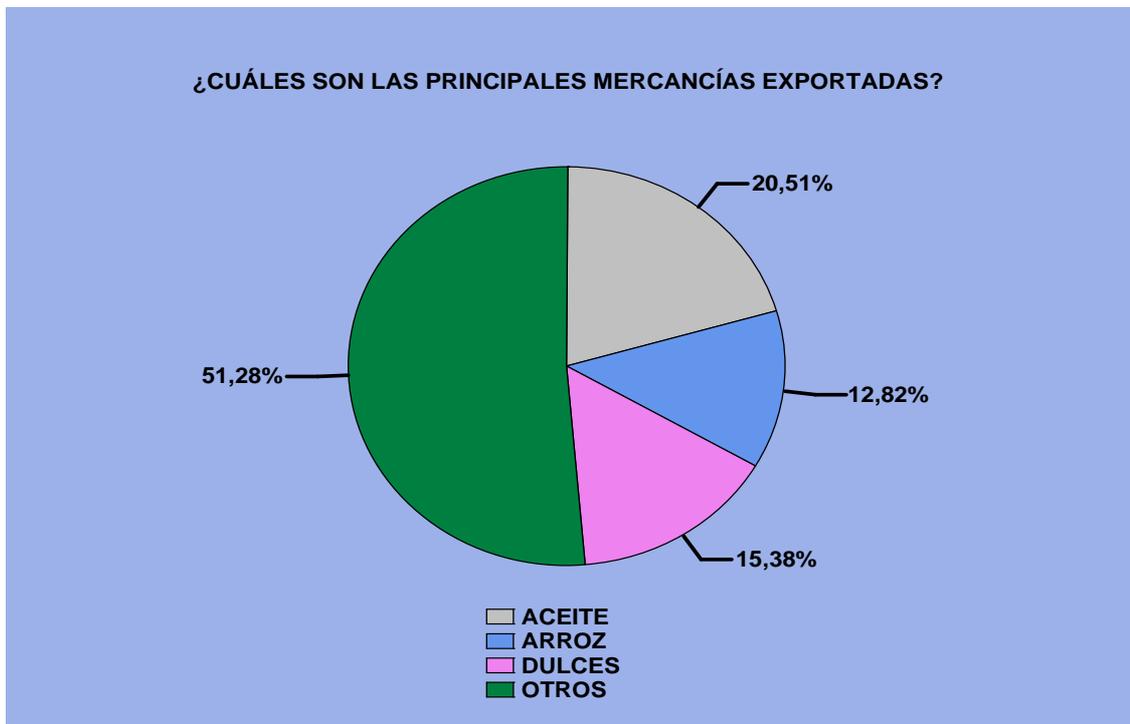
TABLA DE FRECUENCIA EXPORTACIONES					
			Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
Clase	Valor	Frecuencia	Relativa	Acumulada	Rel. acum.
1	DIARIAMENTE	33	0,8462	33	0,8462
2	SEMANALMENTE	6	0,1538	39	1,0000



Según la tabla de frecuencias se puede observar que el 84,62% de las agencias de aduanas realiza operaciones de exportación diariamente y que el 15,36% realiza exportaciones semanalmente. Cabe resaltar que de las agencias de aduanas encuestadas en Ipiales ninguna realiza operaciones de comercio mensual ni trimestralmente debido a que existe un continuo movimiento de las operaciones de comercio internacional, por estar Ipiales situado en zona de frontera.

**Pregunta 2. ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES MERCANCÍAS EXPORTADAS?**

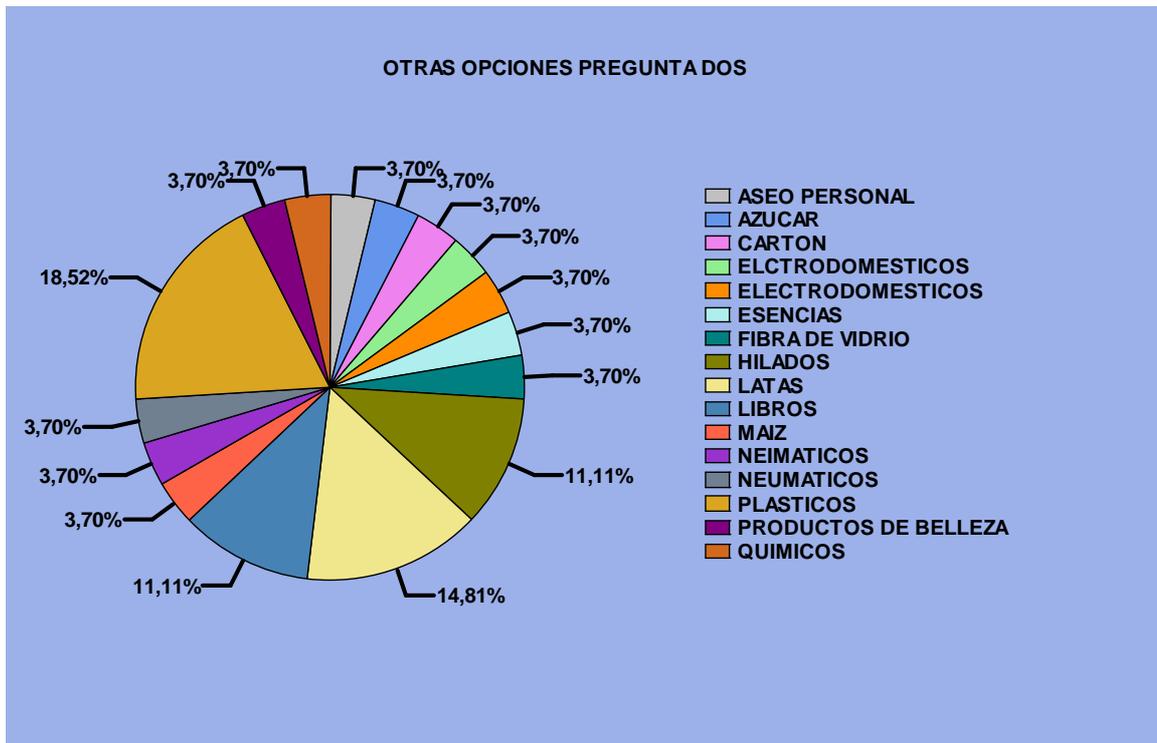
TABLA DE FRECUENCIA MERCANCÍAS EXPORTADAS					
			Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
Clase	Valor	Frecuencia	Relativa	Acumulada	Rel. acum.
1	ACEITE	8	0,2051	8	0,2051
2	ARROZ	5	0,1282	13	0,3333
3	DULCES	6	0,1538	19	0,4872
4	OTROS	20	0,5128	39	1,0000



Se puede analizar que las principales mercancías exportadas en la ciudad de Ipiales por los diferentes usuarios exportadores se encuentran en un primer lugar las relacionadas con otro tipo de productos, en los que se encuentran diferentes mercancías al momento de exportarlas, le sigue aceites los cuales se observa son exportados en otra cantidad y entre los productos menos exportados esta el café por que según las encuestas no se observan exportaciones de este producto por parte de Ipiales.

## OTRAS OPCIONES PREGUNTA DOS

TABLA DE FRECUENCIA PARA OTROS PRODUCTOS					
			Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
Clase	Valor	Frecuencia	Relativa	Acumulada	Rel. acum.
1	ASEO PERSONAL	1	0,0370	1	0,0370
2	AZUCAR	1	0,0370	2	0,0741
3	CARTON	1	0,0370	3	0,1111
4	ELCTRODOMESTICOS	1	0,0370	4	0,1481
5	ELECTRODOMESTICOS	1	0,0370	5	0,1852
6	ESENCIAS	1	0,0370	6	0,2222
7	FIBRA DE VIDRIO	1	0,0370	7	0,2593
8	HILADOS	3	0,1111	10	0,3704
9	LATAS	4	0,1481	14	0,5185
10	LIBROS	3	0,1111	17	0,6296
11	MAIZ	1	0,0370	18	0,6667
12	NEIMATICOS	1	0,0370	19	0,7037
13	NEUMATICOS	1	0,0370	20	0,7407
14	PLASTICOS	5	0,1852	25	0,9259
15	PRODUCTOS DE BELLEZA	1	0,0370	26	0,9630
16	QUIMICOS	1	0,0370	27	1,0000

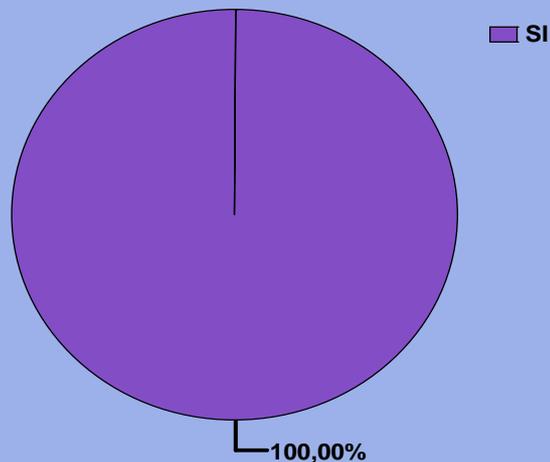


Por lo que se puede observar la mayoría de encuestados respondió que entre los productos exportados están otros se opto por realizar una tabla aparte para la verificación de qué tipo de productos se refiere: entre los más exportados están las latas seguidas de libros e hilados que representan un alto grado de exportación. Entre los productos que menos se sacan del país tenemos aseo personal, neumáticos, maíz, productos de aseo químicos azúcar cartón, electrodomésticos, esencias fibra de vidrio; estas exportaciones son realizadas en menos cantidad.

**Pregunta 3. ¿MANEJA CORRECTAMENTE EL ACTUAL SISTEMA INFORMÁTICO ELECTRÓNICO (MUISCA) IMPLEMENTADO POR EL GOBIERNO PARA REALIZAR EXPORTACIONES?**

TABLA DE FRECUENCIA MANEJO MUISCA					
			Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
Clase	Valor	Frecuencia	Relativa	Acumulada	Rel. acum.
1	SI	39	1,0000	39	1,0000

**¿MANEJA CORRECTAMENTE EL ACTUAL SISTEMA INFORMÁTICO ELECTRÓNICO (MUISCA) ?**

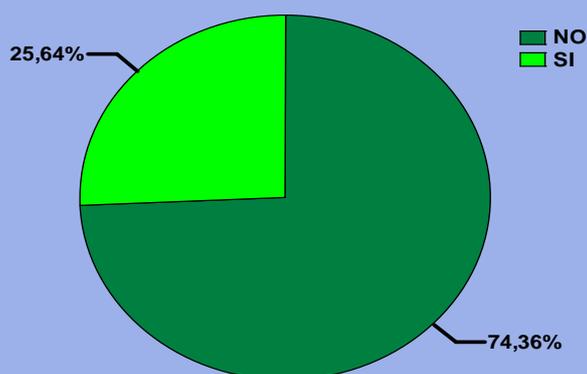


Esta tabla muestra el número de veces que se maneja el correctamente actual sistema informático electrónico MUISCA así como porcentajes y estadísticas acumuladas. Por ejemplo, en todas las 39 encuestas realizadas, el MANEJO DEL MUISCA es igual a SI. Esto representa 100,0% de los 39 valores respondió que sí saben manejar bien el sistema MUISCA que de lo contrario existiría inconvenientes graves al momento de realizar exportaciones tanto al interior como fuera del país.

**Pregunta 4. ¿TIENE ALGUNA DIFICULTAD AL MOMENTO DE DILIGENCIAR EL FORMATO SAE (SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DE EMBARQUE) POR EL SISTEMA INFORMÁTICO ELECTRÓNICO MUISCA?**

TABLA DE FRECUENCIA PARA DILIGENCIAMIENTO SAE					
			Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
Clase	Valor	Frecuencia	Relativa	Acumulada	Rel. acum.
1	NO	29	0,7436	29	0,7436
2	SI	10	0,2564	39	1,0000

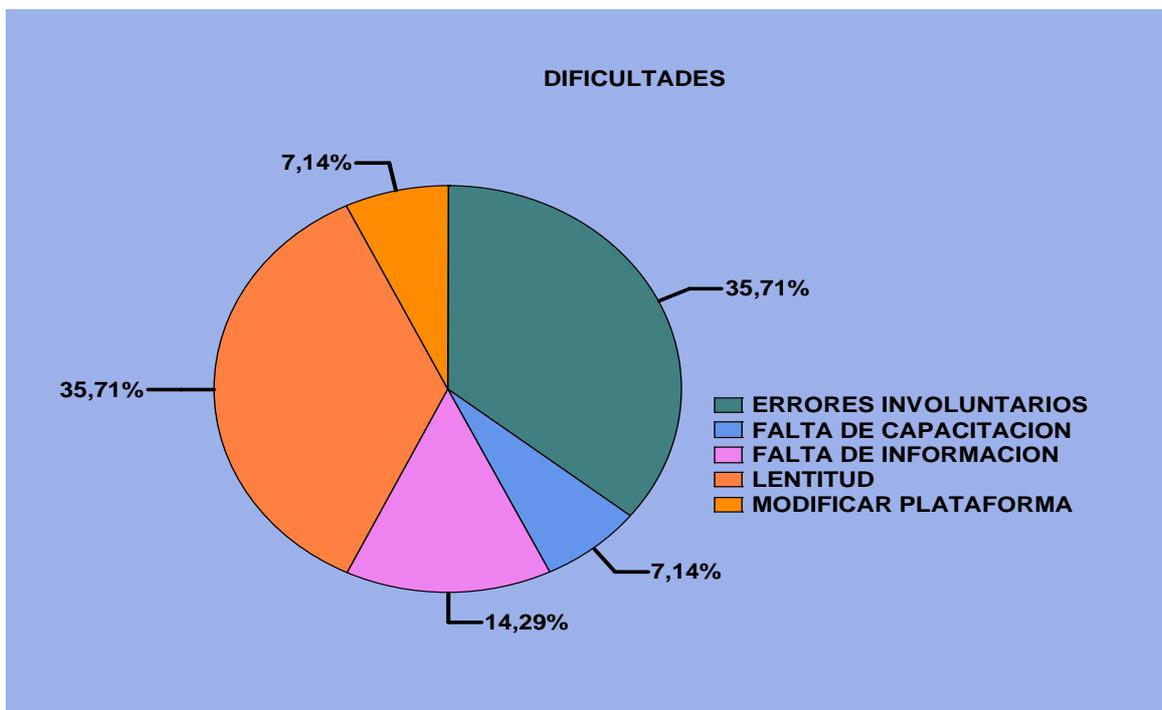
¿TIENE ALGUNA DIFICULTAD AL MOMENTO DE DILIGENCIAR EL FORMATO SAE ?



Al analizar esta tabla se puede observar que el 74,38% de los usuarios aduaneros exportadores encuestados, NO presentan dificultad con el manejo del primer documento requerido para realizar el proceso de exportación SAE (solicitud de autorización de embarque), mientras que un 26.84% de la población exportadora respondió que si presenta alguna dificultad con este documento.

## DIFICULTADES

TABLA DE FRECUENCIA PARA DIFICULTADES					
			Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
Clase	Valor	Frecuencia	Relativa	Acumulada	Rel. acum.
1	ERRORES INVOLUNTARIOS	5	0,3571	5	0,3571
2	FALTA DE CAPACITACION	1	0,0714	6	0,4286
3	FALTA DE INFORMACION	2	0,1429	8	0,5714
4	LENTITUD	5	0,3571	13	0,9286
5	MODIFICAR PLATAFORMA	1	0,0714	14	1,0000

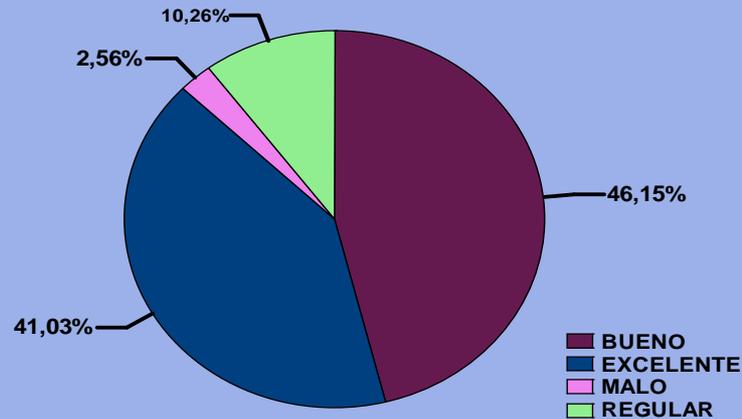


Entre los inconvenientes mayormente presentados al momento de diligenciar el formato SAE se puede mirar que el 35,71% de encuestados respondió que existe muchos errores involuntarios por parte del usuario, esta es la causa por las cuales estos solicitan en gran medida correcciones en los trámites realizados.

**Pregunta 5. ¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO QUE PRESTA LA DIAN EN EL ÁREA DE EXPORTACIONES?**

TABLA DE FRECUENCIA CALIFICACION DEL SERVICIO					
			Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
Clase	Valor	Frecuencia	Relativa	Acumulada	Rel. acum.
1	BUENO	18	0,4615	18	0,4615
2	EXCELENTE	16	0,4103	34	0,8718
3	MALO	1	0,0256	35	0,8974
4	REGULAR	4	0,1026	39	1,0000

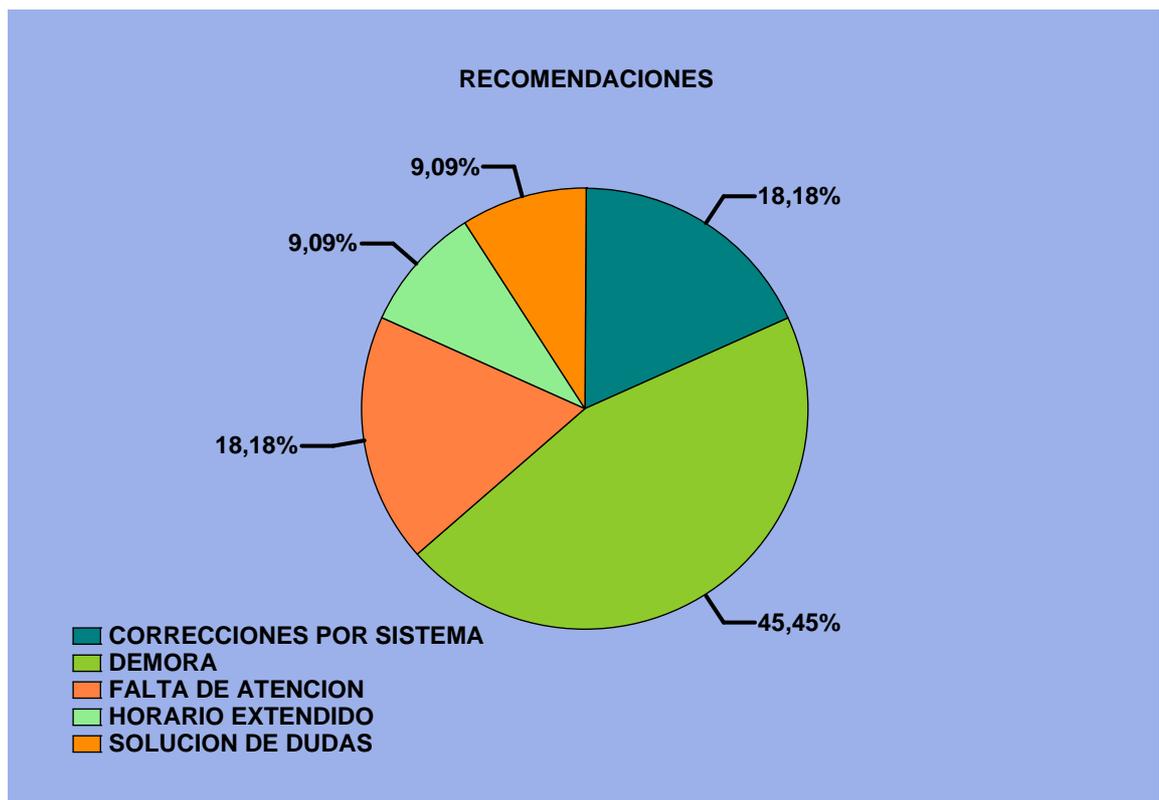
¿CÓMO CALIFICA EL SERVICIO QUE PRESTA LA DIAN EN EL ÁREA DE EXPORTACIONES?



El 46.15% de los usuarios aduaneros exportadores de la ciudad de Ipiales respondieron que el servicio que presta la DIAN de Ipiales es Bueno debido a que todos los procesos se encuentran bien organizados además los funcionarios están capacitados para orientar en lo relacionado a actividades del comercio exterior . El 41,03% respondió que el servicio es Excelente y que no presentan ningún inconveniente con la asistencia que brinda la DIAN a través de sus funcionarios por el contrario se sienten satisfechos porque sienten que son muy bien atendidos, sin embargo con un porcentaje del 10,26% y 2,56% de los encuestados no están satisfechos con el servicio que presta la DIAN, ya que afirman que los funcionarios muchas veces se encuentran muy ocupados y no les dan la atención que necesitan.

## RECOMENDACIONES

TABLA DE FRECUENCIA RECOMENDACIONES					
			Frecuencia	Frecuencia	Frecuencia
Clase	Valor	Frecuencia	Relativa	Acumulada	Rel. acum.
1	CORRECCIONES POR SISTEMA	2	0,1818	2	0,1818
2	DEMORA	5	0,4545	7	0,6364
3	FALTA DE ATENCION	2	0,1818	9	0,8182
4	HORARIO EXTENDIDO	1	0,0909	10	0,9091
5	SOLUCION DE DUDAS	1	0,0909	11	1,0000



Para comprender mejor la pregunta numero 5 es necesario tener en cuenta las recomendaciones que dejan los usuarios exportadores, entre estas nos podemos dar cuenta que un porcentaje del 45,45% requiere, que no haya demora en el sistema mientras que el 18,18% sugiere que todas las correcciones sean

realizadas a través del sistema informatico electrico y no manuales, buscando asi disminuir tiempo. Otro 18,18% aconseja que los funcionarios presten mejor atencion y el 8,08% quieren que el horario de atencion sea extendido debidoa que realizan exportaciones diariamente y necesitan agilidad.

**Pregunta 6. ¿AL MOMENTO DE DILIGENCIAR LOS TRÁMITES REQUERIDOS PARA REALIZAR EL PROCESO DE SALIDA DE MERCANCÍAS USTED ESTÁ CONFORME CON LA INFORMACIÓN QUE LE BRINDA EL FUNCIONARIO?**

TABLA DE FRECUENCIA CONFORMIDAD CON INFORMACION					
Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	NO	9	0,2308	9	0,2308
2	SI	30	0,7692	39	1,0000

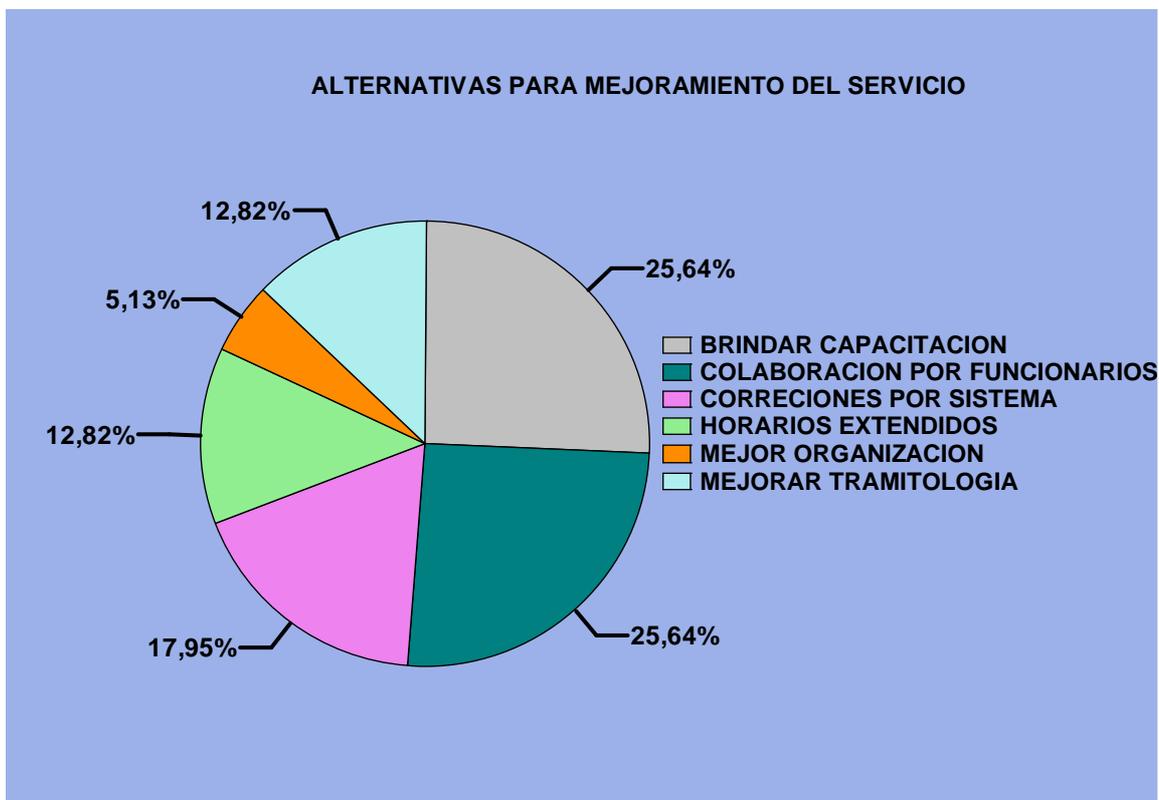


Del 100% de la población encuestada el 76,92% respondió que SI está conforme con la información que le brinda el funcionario de la entidad DIAN debido a que los funcionarios son ágiles y eficientes además son capacitados en las mejores universidades de Colombia, poseen estudios superiores y son capacitados continuamente en la misma entidad.

Un 23,08% respondió que al momento de diligenciar los trámites para realizar el proceso de exportación no se encuentra conforme con la información prestada por el funcionario por que este muchas veces se encuentra ocupados y tienen trabajo, pero la causa más relevante es en cuanto al sistema porque este es el inconveniente más fuerte para la demora en el diligenciamiento de datos.

**Pregunta 7. ¿QUÉ ALTERNATIVAS CONSIDERA NECESARIO PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE LA ENTIDAD EN EL PROCESO SALIDA DE MERCANCÍAS?**

TABLA DE FRECUENCIA ALTERNATIVAS PARA MEJORAMIENTO					
Clase	Valor	Frecuencia	Frecuencia Relativa	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Rel. acum.
1	BRINDAR CAPACITACION	10	0,2564	10	0,2564
2	COLABORACION POR FUNCIONARIOS	10	0,2564	20	0,5128
3	CORRECCIONES POR SISTEMA	7	0,1795	27	0,6923
4	HORARIOS EXTENDIDOS	5	0,1282	32	0,8205
5	MEJOR ORGANIZACION	2	0,0513	34	0,8718
6	MEJORAR TRAMITOLOGIA	5	0,1282	39	1,0000



Según la tabla de frecuencias y la grafica se puede mirar que el 25, 64% recomienda brindar capacitación tanto a usuarios exportadores como a los propios funcionarios para que el proceso se mejore y no existan correcciones en los trámites de ningún tipo.

El otro 25,64% dicen que mejoraría el servicio la colaboración por parte de los funcionarios en las diferentes dudas que se presentan al momento de diligenciar los tramitares de exportación.

El 17, 95% sugiere que las correcciones de exportación que se realizan sean hechas por medio del sistema MUISCA así se disminuirá tiempo y se acelerara el proceso y un 12,82% necesitan que los horarios de atención sean más extensos y se mejore la Tramitología en proceso de corrección de errores.

Por último un 5,13% de los encuestados proponen que exista mejor organización.

## **15.2 ANALISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA A FUNCIONARIOS ENCARGADOS DEL PROCESO SALIDA DE MERCANCIAS.**

**Funcionario encuestado:** Rut Obando

**Cargo:** División de Gestión Operación aduanera Servicio de Salida de Mercancías - Puente Internacional de Rumichaca Ipiales.

**Fecha:** Diciembre 26 de 2009.

**Hora:** 8:00 AM

La división de gestión de la operación aduanera es la encargada de todos los procesos de comercio exterior tanto importaciones como exportaciones, es la encargada de verificar por medio del sistema informático MUISCA que el proceso se realice como lo exige la norma.

El proceso exportador nace con el diligenciamiento de la Solicitud de autorización de Embarque más conocida como la SAE, el cual es un formato # 602 que lo diligencia el declarante por medio del sistema MUISCA la resolución 7941 especifica la vigencia de una SAE.

Una exportación normal debe tener tanto un comprador como un vendedor y debe existir una aduana de despacho en este caso la ubicada en Rumichaca y una Aduana de Llegada, cuando existan estos elementos del comercio y se haya convenido con términos de negociación habrá inicio de exportación, el declarante exportador en su momento necesitara que exista tramites como la SAE la factura comercial, certificado de origen de la mercancía, lista de empaque, datos del seguro, fecha de vencimiento, certificado de estupefacientes el cual es para sustancias controladas, vistos buenos. Si se tiene todos estos documentos se inicia una exportación ya sea definitiva o global.

**Definitiva:** cuando la mercancía sale totalmente del territorio aduanero nacional

**Global:** la mercancía sale parcialmente.

Para iniciar el proceso exportador el declarante tramitara los datos, inicia por la solicitud de autorización de embarque, incluyendo subpartida arancelaria, descripción DIAN, número de mandato específico. Una vez generada correctamente la SAE se procede a enviarla, este proceso lo realiza la aduana contratada, a través de los sistemas informáticos aduaneros a sea el MUISCA.

Luego se debe diligenciar la solicitud de embarque recibido y si existen sistemas especiales va subrayado y cuando la DIAN lo acepte aparecerá en el sistema comió recibido.

También existe un contrato con la empresa de transporte, la cual es la encargada de generar otro requisito para el proceso exportador que es la planilla de traslado

de la mercancía a zona primaria o zona franca en esta va descrito la cantidad de la SAE peso y placa del vehículo y la SAE con la que sale, cuando se tenga la panilla de transadto el transportador la presenta en la ventanilla del funcionario exportador y la DIAN procede a presentar un documento y carta de porte y dice cual fue la selectividad si fue automática, documental o física, antes de revisar la SAE. E funcionario procede a revisar la placa y el manifiesto de carga ya generado los datos completos se da tramite y vía libre y se ingresa al Ecuador por el sistema.

Con la realización de este proceso se generan ciertos errores o problemas que son solicitados por los declarantes o la agencia de aduanas estos inconvenientes se generan cuando el cliente de la agencia de aduanas se da cuenta que no cuadran datos ni cantidades en los documentos, los cuales se presentan por que en el mismo sistema no se puede generar correcciones, otras por errores en peso, cantidad, subpartida arancelaria, mala digitación de los puntos de los documentos.

Cuando esos errores no pueden ser corregidos por el mismo sistema se procede a hacerlos de manera manual con un formulario de errores de la cuenta de usuario que es el 195.

Otros errores se presentan por lentitud del sistema, demora de reintegros, el declarante diligencia mal los datos, falta de conocimiento del sistema informático electrónico MUISCA, no se genera aviso etc.

### **DATOS ESTADISTICOS DE ERRORES PRESENTADOS POR MEDIO DEL SISTEMA AÑO 2009 2010.**

Aquí se muestran la cantidad de errores presentados por los usuarios aduaneros exportadores y declarantes por medio del sistema en el año 2009 y 2010. Las cuales pueden ser voluntarias, autorizadas por la DIAN o por circunstancias especiales.

<b>Cuadro 3. ERRORES PRESENTADOS POR SISTEMA 2009 2010</b>			
<b>AÑO 2009</b>		<b>AÑO 2010</b>	
<b>Especiales</b>	415	<b>Especiales</b>	40
<b>Autorizadas por la DIAN</b>	55	<b>Autorizadas por la DIAN</b>	22
<b>Voluntarias</b>	206	<b>Voluntarias</b>	14

**Fuente:** División servicio de aduanas cierres por sistema de exportación 2009 - 2010.

Cuando no se permite la realización de correcciones por medio del sistema se procede a realizar las solicitudes de corrección por parte de los usuarios aduaneros y declarantes de manera manual para ello se reviso en los cierres manuales de exportación y se encontró en el año 2009, 50 solicitudes de corrección y en el año 2010, 100 solicitudes.

## **16. ESTRUCTURA DEL PLAN DE ACCIÓN QUE PERMITA OPTIMIZAR EL PROCESO DEL SERVICIO, EN EL PROCESOS SALIDA DE MERCANCÍAS.**

El presente capítulo hace referencia las variables internas y externas que se deben tener en cuenta para identificar algunos aspectos que mejoren el servicio prestado por la entidad por lo tanto se debe plantear un plan de acción que mejore el servicio y minimice los errores que se presentan en los documentos soportes. Además es necesario el análisis tanto interno como externo de la entidad realizando la matriz MEFI y MEFE.

### **16.1 VARIABLES INTERNAS Y EXTERNAS**

Es de vital importancia que se proceda con la evaluación y análisis de las Fortalezas, Debilidades, Amenazas y Oportunidades más representativas las cuales inciden en el proceso salida de mercancías que maneja la entidad, estas herramientas servirán como mecanismos de soporte para identificar en que aspectos son fuertes y cuáles son las oportunidades que se pueden desarrollar.

Para restar las Debilidades del servicio prestado por la DIAN y equilibrar las amenazas existentes que impiden el correcto servicio, y así poder desarrollar buenas estrategias que permitan minimizar riesgos, y lograr un mejor desempeño.

### **16.2 REALIZACION DE LA MATRIZ MEFI**

Para realizar el análisis de la matriz de evaluación de factores internos de se procede a analizar los factores claves de éxito (fuerzas y debilidades del área salida de mercancías), mediante entrevistas con los funcionarios de la entidad encargados de el proceso salida de mercancías así se deberá efectuar la siguiente parte:

Se asignara un peso a cada uno de los factores claves que presenta la entidad, este valor indicara la importancia relativa del mismo para alcanzar un óptimo desempeño del servicio en el sector en el cual desarrolla su actividad.

- 0 Si se establece que el factor identificado no tiene importancia.
- 1 si se establece que el factor identificado es absolutamente importante.

El peso que se otorgue a cada uno de los factores tendrá relación con la importancia de los mismos con relación a la evolución del sector.

Posteriormente se asignara una calificación entre 1 y 4 teniendo en cuenta la siguiente relación:

- Si el factor representa una debilidad mayor la calificación será igual a 1.
- Si el factor representa una debilidad menor la calificación será igual a 2.

- Si el factor representa una fuerza menor la calificación será igual a 3.
- Si el factor representa una fuerza mayor la calificación será igual a 4.

Las calificaciones serán asignadas según el grado de importancia que cada uno de los factores tengan para el óptimo desarrollo del servicio de la entidad.

- Se Multiplicara el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable.
- Se Sumara las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la organización.

El total del ponderado puede oscilar entre una calificación mínima de 1 a una calificación máxima de 4, de lo anterior se debe tener en cuenta que el promedio de 2.5 es una calificación a tener en cuenta para los siguientes casos:

- Si el total del ponderado se encuentra muy por debajo de la puntuación de 2.5 puede concluirse que la organización es débil en lo correspondiente a la situación interna.
- Si calificación es muy por arriba de 2.5 indican una situación interna fuerte.
- Se debe tener en cuenta que la suma total de los pesos debe ser igual a 1 independientemente de los factores claves que se incluyan.

## 16.3 EVALUACIÓN DE FACTORES INTERNOS

### FORTALEZAS

- ✚ LA ENTIDAD POSEE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y DE ÁREAS FUNCIONALES: Excelente diseño estructural y organizacional el cual hace que la entidad tenga buen desempeño y su servicio sea prestado de la menor manera.  
**Calificación:** fortaleza mayor (4)
- ✚ SE MANEJA CORRECTAMENTE EL SISTEMA INFORMÁTICO ELECTRÓNICO MUISCA: funcionarios capacitados constantemente con un buen manejo del sistema dentro de la misma institución.  
**Calificación:** fortaleza menor (3)
- ✚ CONOCIMIENTO PREVIO DE LA LEY DE ADUANAS: conocimiento de la ley estatuto aduanero  
**Calificación:** fortaleza mayor (4)

## DEBILIDADES

- ✚ FALTA DE ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO: se presenta poca atención por parte del funcionario al declarante exportador  
**Calificación:** debilidad menor (2)
- ✚ FALLAS DENTRO DEL SISTEMA INFORMÁTICO: se presentan por que el sistema tiene dificultades propias  
**Calificación:** debilidad mayor (2)
- ✚ DEMORA AL MOMENTO DE DAR RESPUESTA A LAS CORRECCIONES SOLICITADAS: la entidad dirigen correcciones de exportación a la ciudad de Bogotá y se presenta lentitud al dar respuesta.  
**Calificación:** debilidad mayor (1)

**Cuadro 3. Matriz de evaluación de factor interno MEFI**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>PONDERACION</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>TOTAL PONDERADO</b>
La entidad posee estructura organizacional y de áreas funcionales	0.18	4	0.72
Se maneja correctamente el sistema informático electrónico muisca	0.10	3	0.3
Conocimiento previo de la ley de aduanas	0.20	4	0.8
<b>DEBILIDADES</b>			
Falta de atención del funcionario	0.15	2	0.36
Fallas dentro del sistema informático	0.18	2	0.18
Demora al momento de dar respuesta a las correcciones solicitadas	0.19	1	0.19
<b>TOTAL</b>	1		2.55

## ANALISIS DE RESULTADO DE LA MATRIZ MEFI

Al realizar la Matriz de Factores Internos del servicio que presta la DIAN de Ipiales en el proceso salida de mercancías en relación a la prestación de un mejor servicio a los usuarios aduaneros en el momento que estos solicitan correcciones, se puede observar que la Fortaleza Mayor está presente en el conocimiento previo de la Ley de Aduanas ya que los funcionarios se basan estrictamente a lo que

implanta la ley. En cuanto a las Debilidades se puede mirar que uno de los Factores más representativos es, la demora al momento de dar respuesta a las correcciones solicitadas razón por la que se presentan ante la DIAN frecuentes peticiones de corrección para que así se agilice el proceso a realizarse por los declarantes y se sufre demoras y lentitud en las respuestas exigidas por el cliente.

El total ponderado está alrededor de un 2.55, con lo que se puede concluir que el servicio prestado se encuentra estable y es pertinente buscar alternativas que mejoren el proceso.

#### **16.4 REALIZACION DE LA MATRIZ MEFE**

El análisis de la matriz de evaluación de factores externos del servicio prestado por la DIAN se realiza después de haber determinado los factores claves de éxito (Oportunidades y Amenazas), mediante un análisis competitivo realizado a través de investigaciones y preguntas hechas a funcionarios y usuarios de la DIAN así se, procederá a realizar el siguiente proceso:

Se asignará un peso a cada uno de los factores claves para destacarse en el sector de acuerdo a su importancia.

- 0.0 si se establece que el factor identificado no tiene importancia.

- 1.0 si se establece que el factor identificado es absolutamente importante.

Los pesos van directamente relacionados con la importancia que cada uno de los factores tenga con el desempeño del sector.

Posteriormente se asignará una calificación entre 1 y 4 teniendo en cuenta la siguiente relación:

- La calificación será igual a 4 Si el factor identificado tiene una excelente concordancia con los requerimientos que el sector presenta.

- La calificación será igual a 3 Si el factor identificado tiene una buena concordancia con los requerimientos que el sector presenta

- La calificación será igual a 2 Si el factor identificado tiene una aceptable concordancia con los requerimientos que el sector presenta

- La calificación será igual a 1 Si el factor identificado tiene una mala concordancia con los requerimientos que el sector presenta.

Estas calificaciones serán asignadas según el grado de importancia de cada uno de los factores en la entidad.

- Se Multiplicara el peso de cada factor por su calificación correspondiente para determinar una calificación ponderada para cada variable.

- Se sumara las calificaciones ponderadas de cada variable para determinar el total ponderado de la entidad.

El total del ponderado puede oscilar entre un calificación mínima de 1 a una calificación máxima de 4.

De lo anterior se debe tener en cuenta que el promedio de 2.5 es una calificación a tener en cuenta para los siguientes casos:

- Si el total del ponderado es igual a 4 quiere decir que la compañía posee estrategias con las cuales se pueden aprovechar al máximo las oportunidades que el sector presenta y disminuir las posibles amenazas que el macro entorno posee.

- Si el ponderado es igual o muy cercano a 1 puede concluirse que la empresa presenta falencias en las estrategias adoptadas.

## **16.4 EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS**

### **OPORTUNIDADES**

✚ ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEFINIDO Y CONCRETO: se maneja una organización definida no necesita cambios.  
Calificación: excelente (4)

✚ ORGANIZACIÓN Y ORDEN: los procesos dentro de la división son estables se los conoce y se los aplica.  
Calificación: buena (4)

✚ CAPACITACIONES CONTINUÚAS DENTRO DE LA ENTIDAD: es política de la DIAN realizar capacitaciones continuas sobre nuevas disposiciones gubernamentales.  
Calificación: buena (4)

### **AMENAZAS**

✚ AUMENTO DE FALLAS EN LAS CORRECCIONES DE EXPORTACIÓN: se presentan errores diarios en los documentos soportes presentados por los usuarios aduaneros y declarantes.  
Calificación: mala (3)

✚ CAMBIO DE DATOS EN EL DILIGENCIAMIENTO DE TRÁMITES: se cambian datos por sistema.  
Calificación: aceptable (3)

- ✚ FALTA DE CONOCIMIENTO DE MANEJO DEL SISTEMA MUISCA POR PARTE DEL DECLARANTE: no se maneja bien el sistema por falta de capacitaciones a usuarios aduaneros.  
Calificación: (1)

**Cuadro 4. MATRIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS MEFE**

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>PONDERTACION</b>	<b>CALIFICACION</b>	<b>TOTAL PONDERADO</b>
Estructura organizacional definido y concreto	<b>0.16</b>	<b>4</b>	<b>0.64</b>
Organización y orden	<b>0.14</b>	<b>4</b>	<b>0.56</b>
Capacitaciones continuas dentro de la entidad	<b>0.19</b>	<b>4</b>	<b>0.76</b>
<b>AMENAZAS</b>			
Amento de fallas en las correcciones de exportación	<b>0.18</b>	<b>3</b>	<b>0.54</b>
Cambio de datos en el diligenciamiento de trámites	<b>0.16</b>	<b>3</b>	<b>0.48</b>
Falta de conocimiento de manejo del sistema muisca por parte del declarante	<b>0.17</b>	<b>1</b>	<b>0.17</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3.15</b>

#### **ANALISIS DE RESULTADOS DE LA MATRIZ MEFE**

Al realizar el análisis de la matriz MEFE se puede observar que la matriz de factores externos tuvo un ponderado total de 3.15, el cual indica que dentro del proceso salida de mercancías y prestación del servicio existen muchas oportunidades de mantenerse firme con sus clientes exportadores y así brindarles un mejor servicio atendiendo dudas y minimizando errores en sus trámites.

**Cuadro 5. Matriz DOFA**

<b>DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DE IPIALES</b>					
<b>PROCESO SALIDA DE MERCANCIAS-CORRECCIONES DE EXPORTACION.</b>					
<b>DOFA</b>	<b>No</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>No</b>	<b>AMENAZAS</b>	
	<b>1</b>	La entidad posee estructura organizacional definido y de áreas funcionales	<b>1</b>	Falta de conocimiento del manejo del SIE MUISCA por el declarante.	
	<b>2</b>	Aprovechar al personal capacitado semanalmente en la entidad	<b>2</b>	Inconsistencias en los tramites de corrección de exportación	
	<b>3</b>	Implementación del programa de gestión de calidad en el área de exportaciones	<b>3</b>	Cambio de datos en el diligenciamiento de la solicitud de autorización de embarque	
	<b>FORTALEZAS</b>		<b>DEBILIDADES</b>		
	<b>1</b>	Buen manejo del SIE muisca por el funcionario	<b>1</b>	Falta de atención por parte del funcionario	
	<b>2</b>	Programas de capacitación	<b>2</b>	Fallas técnicas en el Sistema MUISCA	
	<b>3</b>	Conocimiento previo de la ley de Aduanas.	<b>3</b>	Demora al momento de dar respuesta a las correcciones solicitadas por el declarante.	

**Fuente:** Está investigación Enero 20 de 2009.

**Cuadro 6. Diseño del plan de acción**

PLAN DE ACCIÓN							
OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	PRESUPUESTO	TIEMPO	RESPONSABLE
Fiabilidad	Analizar los problemas de los clientes exportadores en el servicio que presta la DIAN dentro del proceso Salida de Mercancías.	Desarrollar instrumentos tales como encuesta y entrevista, y aplicar a los usuarios exportadores.	Analizar la información que arroja la aplicación de los instrumentos para generar la propuesta de mejoramiento	Número de Propuestas de mejoramiento planteado.	Estimados en copias, materiales, viajes= \$135.000	21 de octubre( estimado un mes) según cronograma	Tatiana Díaz
Evidenciar las dificultades de los exportadores en el momento de la utilización del sistema MUISCA.	Realizar un estudio al proceso salida de mercancías realizado a través del sistema MUISCA	Definir y desarrollar información concerniente al manejo del sistema MUISCA-salida de mercancías	Plantear soluciones conjuntas a partir del as sugerencias y vivencias de los usuarios exportadores.	Número de sugerencias de los exportadores al manejo y operación del sistema.	Estimado en internet, impresiones= \$60.000	21 de Noviembre a 20 Diciembre	Tatiana Díaz
Identificar inconsistencias y errores en los demás trámites requeridos para la salida de mercancías DEX.	Minimizar errores presentados por los usuarios exportadores	Plantear ideas que mejoren el diligenciamiento de tramites	Generar un nivel de satisfacción optimo a cada usuario	Numero de atención dado/ número de atención por dar	Estimado en otros gastos= \$10.000	21 de Diciembre a 20 de Enero	División Operación Aduanera

OBJETIVOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	PRESUPESTO	TIEMPO	RESPONSABLE
Brindar a los usuarios de la DIAN un mejor servicio y atención	Incrementar horario de atención a usuarios exportadores	Proponer programas de capacidad de respuesta (conferencias)	Incentivar a los funcionarios a mejorar la atención	Numero de atención dado	No definido	21 de Enero a 21 de Febrero	Mayor José Luis Palomino
Mejorar el nivel de conocimiento de los usuarios exportadores en el proceso salida de mercancías por el MUISCA.	Programas de Capacitación en cuanto al manejo de sistema informático MUISCA	Planear niveles de capacitación por parte de la institución (DIAN) que se puedan ejecutar de acuerdo a los tiempos y requerimientos de los usuarios exportadores.	Generar la continuidad de los programas de capacitación y sensibilizar a los usuarios exportadores para la realización de los mismos.	Número de capacitaciones planteadas / número de participantes en las mismas.	No definido	21 de Febrero a 30 de marzo	Mayor José Luis Palomino

**Fuente:** Está investigación Febrero 28 de 2010.

## 17. CONCLUSIONES

La realización de la pasantía dentro de la Dirección Seccional de Impuestos y aduanas Nacionales de la Ciudad de Ipiales fue una experiencia gratificante en el sentido de que se adquirió cierto grado de experiencia referida con la aplicabilidad y manejo de la Norma Aduanera relacionada con el Proceso Salida de Mercancías y de los actuales sistemas informáticos electrónicos que se están manejando hoy en día, para la realización de operaciones de comercio internacional, tanto Importaciones, Transito Aduanero y en especial el proceso de Salida de Mercancías.

Se analizo y se pudo conocer las funciones y la forma como se desenvuelven los Funcionarios asignados a trabajar dentro de la División de Gestión de la Operación Aduanera encargados de prestar su servicio dentro del Proceso Salida de Mercancías y conocer las normas que presiden sus obligaciones.

Se estudio las Normas vigentes estipuladas en el Estatuto Aduanero Colombiano las cuales rigen el Proceso Salida de Mercancía y las Normas utilizadas para realizar las debidas correcciones cuando se presentan errores o inconsistencias en los trámites y documentos exigidos dentro del proceso exportador.

Se reconoció los principales errores que se cometen en los documentos soportes del proceso exportador y la manera de solucionarlos con la debida agilidad, además se realizo encuestas a los usuarios exportadores donde se identifico sus dudas e inquietudes, todo esto para prestar un mejor servicio por parte de la DIAN.

Se diseño y se aplico herramientas de apoyo para obtener información como lo son las encuestas entrevistas las cuales sirvieron para identificar dudas e inconvenientes que tienen los usuarios exportadores dentro del proceso de exportación.

Se reconoció a la DIAN como una entidad del estado que juega un papel preponderante en la ejecución de la ley de Aduanas ya que con su labor dentro de los procesos de comercio desarrolla una tarea ardua para obtener los mejores resultados.

Actualmente la DIAN se encuentra manejando programas de gestión de calidad los cuales benefician y facilitan todas las actividades de comercialización. En el contexto del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), es un método concreto que concede especial valor a la mejora de lo existente, apoyándose en la creatividad, la iniciativa y la participación del personal y un elemento fundamental para la mejora de la competitividad. Su implementación supone una organización y agilidad dentro de la entidad.

Se realizó un Plan de Acción el cual sirvió como soporte para identificar los principales objetivos a tener en cuenta para la creación de nuevas estrategias que mejoren y agilicen el servicio que presta la DIAN de Ipiales en el proceso salida de mercancías dentro de la división de gestión de operación aduanera.

En el transcurso de la pasantía se dio paso a realizar un estudio donde se analizó todo lo concerniente al proceso exportador, sus problemas y se buscó la forma cómo solucionarlos todo esto con la creación y diseño del plan de acción.

Desempeñar funciones como pasante de la DIAN, en la división de gestión de la operación Aduanera, proceso salida de mercancías, permitió identificar que la labor que desempeña esta área es importante para sobrellevar todos los procesos los cuales van encadenados con esta ya que de aquí se despliega todo un sinnúmero de dudas y así se da paso a un estudio previo logrando obtener protección nacional y fuentes de trabajo.

Existe desconocimiento por parte de los usuarios aduaneros exportadores sobre las obligaciones que deben cumplir y que les evitara pasar inconvenientes con la división encargada del proceso salida de mercancías esto hace entorpecer el proceso exportador, además como la falta de atención de los funcionarios en el momento de prestar su servicio a sus usuarios exportadores, a pesar de que estos poseen gran capacitación algunas veces no cumplen con su labor y esto hace difícil el servicio.

También se observó que existen errores frecuentes que son cometidos por los declarantes al momento de diligenciar los datos en los documentos por medio del sistema MUISCA, esto debido a falta de capacitaciones que expliquen el manejo del sistema actual.

La implementación de nuevos sistemas electrónicos especiales como el MUISCA ha logrado buenos resultados en los procesos de comercialización pero para que perduren es necesario conocerlos y manejarlos así se obtendrá buenos resultados a futuro. Además se aprendió el manejo y implementación del sistema electrónico informático MUISCA.

Con el desarrollo del trabajo final se obtuvo aprendizaje y experiencia en todos los pasos a seguir dentro del proceso exportador y servirá como herramienta para la obtención del título como Profesional del Comercio Internacional y Mercadeo.

## 18. RECOMENDACIONES

La realización del estudio analítico que se aplicó al servicio prestado por la DIAN de Ipiales en el proceso salida de mercancías durante el año 2009, trajo consigo la opción de crear un Plan de Acción que permita el mejoramiento al servicio brindado a los usuarios aduaneros exportadores, por lo tanto se vio necesario realizar y tener en cuenta estrategias que permitan mejorar el proceso y minimice riesgos, así se agilizará la salida de mercancías a nivel nacional e internacional.

Por medio de la realización del plan de acción propuesto se tendrá en cuenta los objetivos dados incorporándolos y poniéndolos en marcha para la mejora del servicio en la entidad.

Será necesario analizar los problemas que tiene los clientes exportadores al momento de diligenciar los trámites del proceso salida de mercancías por el sistema MUISCA, para trabajar en posibles soluciones al proceso con lo cual se logrará eficacia al proceso.

Realizar capacitaciones a funcionarios y agencias de aduanas en cuanto a las normas actuales que rigen el proceso de salida de mercancías ya que la falta de conocimiento de la norma hace que se generen inconsistencias y errores y el proceso se realice lento.

Desarrollar programas de capacitación mensual a usuarios aduaneros exportadores en cuanto al manejo del sistema electrónico informático MUISCA y los nuevos programas de gestión de calidad implementados.

Aplicar programas de mejora en Asistencia al cliente, incrementando horarios de atención a usuarios exportadores.

Se recomienda a la División encargada incrementar refuerzos dentro de la entidad a funcionarios encomendados a manejar el diligenciamiento de documentos por medio del sistema MUISCA, optando por incluir mayores niveles de capacitación tanto a funcionarios como a usuarios aduaneros y declarantes de la región, así se optimizará el proceso y el servicio que presta la entidad.

Será necesario mejorar en cuanto a asistencia al cliente así se restaurará el proceso y se minimizarán los riesgos.

Acompañar a los clientes, atender sus necesidades y brindar un buen servicio son puntos que se deben tener en cuenta para la satisfacción de los clientes por parte de la entidad.

Hacer énfasis a los usuarios aduaneros exportadores en el aprendizaje y comprensión de las normas aduaneras descritas en el actual Estatuto Aduanero Colombiano Decreto 2685 de 1999 y el estudio de las cartillas relacionadas con el proceso salida de mercancías así se evitara solicitar declaraciones de corrección que impiden realizar ágilmente el proceso, disminuyendo tiempo y optimizando la labor prestada por parte de los funcionarios.

## **BIBLIOGRAFÍA**

ESTATUTO ADUANERO COLOMBIANO. DIAN Decreto 2685 de 1999. Bogotá: Legis Editorial S.A.

GUIA CENTRO DE SERVICIOS ADUANEROS CESA, Enero 2006

HERNANDEZ SABIERRI H, FERNANDEZ G BAUTISTA P: Metodología de la investigación, España Editorial Magraw Hill Ed. 2.

Oficina de la División de la Gestión Jurídica: Decreto 4048 de 2008 que comprende las resoluciones 7 y 9 del 4 de Noviembre de 2008 Emitidas por el Director General de Aduanas.

PERILLA GUTIERREZ, Rogelio. Manual para importadores y exportadores. Bogotá: Editorial Guadalupe Ltda.

### **CARTILLAS DIAN**

GUIA DE PROCEDIMIENTOS PRORROGAS Y PLAZOS

MANUAL SALIDA DE MERCANCIAS

MECANISMO DE FIRMA DIJITAL

SERVICIO PARA ENTREGAR INFORMACION POR INCIDENTES EN EL USO DE LOS SISTEMAS INFORMATICOS ELECTRONICOS.

TABLAS PARAMÉTRICAS

## NETGRAFIA

[www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)  
[www.dian.gov.co/descargas/salidademercancias/videos/exportaciones/base/\\_exportacionesswf](http://www.dian.gov.co/descargas/salidademercancias/videos/exportaciones/base/_exportacionesswf)  
[www.dian.gov.co/descargas/capacitaciones/videos/expo/base\\_prevexpo.swf](http://www.dian.gov.co/descargas/capacitaciones/videos/expo/base_prevexpo.swf)  
[www.dian.gov.co/descargas/novedades/avisosalidademercancias.pdf](http://www.dian.gov.co/descargas/novedades/avisosalidademercancias.pdf)  
[www.proexport.com.co](http://www.proexport.com.co)  
[www.CAN.org](http://www.CAN.org)  
[www.DANE.gov.co](http://www.DANE.gov.co)  
[www.DIAN.gov.co](http://www.DIAN.gov.co)  
[www.Importaciones.gov.co](http://www.Importaciones.gov.co)  
[www.insitu.dian.gov.co](http://www.insitu.dian.gov.co)  
[www.muisca.dian.gov.co](http://www.muisca.dian.gov.co)  
[www.dian.gov.co/sistemasinformaticos](http://www.dian.gov.co/sistemasinformaticos)  
[www.camalantioquia.org.co/ce/boletinfebrero/medidas\\_ecuador.pdf](http://www.camalantioquia.org.co/ce/boletinfebrero/medidas_ecuador.pdf)

## **ANEXOS**



## Anexo B. PRESUPUESTO

El desarrollo del trabajo de pasantía involucra factores económicos que serán ineludibles para conseguir los objetivos propuestos en el proyecto.

Para alcanzar esto es preciso el cálculo numérico que precise el valor presupuestal utilizado en el desempeño del estudio, realizado a partir del mes de julio de 2009 hasta enero de 2010.

<b>PRESUPUESTO PROYECTO DE PASANTIA DIAN-IPIALES</b>			
<b>GASTOS DIRECTOS</b>		<b>GASTOS INDIRECTOS</b>	
<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>VALOR</b>
<b>Materiales</b>	20.000	Impresiones	20.000
<b>Equipamiento</b>	10.000	Internet	40.000
<b>Viajes</b>	90.000	Papelería	25.000
<b>Llamadas</b>	20.000	Alimentación	30.000
<b>Copias</b>	25.000	Otros gastos	10.000
<b>SUBTOTAL</b>	165.000	<b>SUBTOTAL</b>	125.000
			<b>TOTAL: \$290.000</b>

**Fuente:** Está investigación octubre 9 de 2009.

**Anexo C. Entrevista Funcionario DIAN.**

**Universidad De Nariño**

**Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas**

**Programa De Comercio Internacional Y Mercadeo**

**OBJETIVO:** Realizar un análisis al servicio que presta la DIAN de Ipiales en el proceso salida de mercancías a los usuarios de Ipiales.

NOMBRE DE LA ENTIDAD: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

CIUDAD: \_\_\_\_\_

ÁREA: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE FUNCIONARIOS: \_\_\_\_\_

1. ¿Cuántos funcionarios laboran en el proceso salida de mercancías? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuántos meses de experiencia tiene en el área de exportación? \_\_\_\_\_

3. ¿Donde adquirió esa experiencia? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Cuál es el servicio o rol que desempeña dentro del proceso? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. ¿Cuál es el proceso utilizado para realizar una exportación? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. ¿Qué tipo de exportación se realiza? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7. ¿Quiénes son los involucrados en el proceso salida de mercancías? \_\_\_\_\_

---

---

8. ¿Cuántas son las agencias que efectúan exportaciones? \_\_\_\_\_

---

---

9. ¿Cuáles son los sistemas informáticos utilizados por la DIAN para brindar su servicios en el proceso salida de mercancía? \_\_\_\_\_

---

---

10. ¿Cuáles son los requisitos del sistema para que los usuarios hagan uso del mismo sin inconveniencias (plataforma)? \_\_\_\_\_

---

---

11. ¿Qué sistemas electrónicos se utilizan actualmente para llevar a cabo una exportación? \_\_\_\_\_

---

---

12. ¿El sistema electrónico utilizado actualmente por la DIAN presenta inconsistencias al momento de realizar la salida de mercancías? \_\_\_\_\_

---

---

Cuáles? \_\_\_\_\_

---

---

13. ¿En qué ocasión no se puede realizar el trámite de exportación por el sistema MUISCA? \_\_\_\_\_

---

---

14. ¿En qué momento se utiliza el procedimiento manual? \_\_\_\_\_

---

---

15. ¿Cuántas clases de declaración de salida de mercancías se maneja? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

16. ¿Cuál es la razón para realizar correcciones? \_\_\_\_\_

17. ¿Cuáles son las causas comunes para presentar corrección en las declaraciones de exportación? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

18. ¿Quién solicita las correcciones? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

19. ¿En qué momento se percata que existen fallas en los trámites enviados?

\_\_\_\_\_

20. ¿Cuáles son las causas frecuentes que originan los errores o inconsistencias?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

21. ¿Existe alguna normatividad o procedimiento que explique al usuario exportador como corregir una declaración de exportación? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cual? \_\_\_\_\_

22. ¿Qué resultados generan los errores en la declaración de exportación? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

23. ¿Cuáles son las quejas o reclamos que se funda por parte de los usuarios en cuanto al servicio que presta la entidad en el área de exportaciones? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

24. ¿Cuáles son las principales mercancías exportadas y tramitadas? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

25. ¿Existe control por parte de la DIAN a las mercancías exportadas? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Por qué? \_\_\_\_\_

26. ¿Con que frecuencia se realizan exportaciones? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

27. ¿Cuál es el destino de las exportaciones realizadas por la frontera Colombo-ecuatoriana? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

28. ¿Cómo se llaman las exportaciones que se dirigen a otros países aparte del Ecuador? \_\_\_\_\_

**Anexo D. Encuesta Usuario Aduanero Exportador**

**Universidad de Nariño**

**Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas**

**Programa De Comercio Internacional Y Mercadeo**

**OBJETIVO:** Esta encuesta se realiza a partir de la necesidad de identificar los inconvenientes más comunes que se presentan al momento de diligenciar los trámites necesarios para realizar la exportación y brindarle al usuario exportador un mejor servicio por parte de la DIAN, por lo tanto es necesario identificar la percepción de los usuarios frente al servicio que presta la DIAN de Ipiales en el proceso salida de mercancías.

1. ¿Con que frecuencia realiza exportaciones?

Diariamente \_\_\_\_\_

Semanalmente \_\_\_\_\_

Mensualmente \_\_\_\_\_

Trimestralmente \_\_\_\_\_

Otros? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. ¿Cuáles son las principales mercancías exportadas? \_\_\_\_\_

Arroz \_\_\_\_\_

Dulces \_\_\_\_\_

Aceites \_\_\_\_\_

Café \_\_\_\_\_

Otro \_\_\_\_\_ Cual? \_\_\_\_\_

3. ¿Maneja correctamente el actual sistema informático electrónico (MUISCA) implementado por el gobierno para realizar exportaciones?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

4. ¿Tiene alguna dificultad al momento de diligenciar el formato SAE (solicitud de autorización de embarque) por el sistema informático electrónico MUISCA?

Si \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Cuales? \_\_\_\_\_

5. ¿Cómo califica el servicio que presta la DIAN en el área de exportaciones?

Excelente \_\_\_\_\_

Bueno \_\_\_\_\_

Regular \_\_\_\_\_

Malo \_\_\_\_\_

En caso de que su respuesta este entre regular o malo cual, sería su recomendación? \_\_\_\_\_

6. ¿Al momento de diligenciar los trámites requeridos para realizar el proceso de salida de mercancías usted está conforme con la información que le brinda el funcionario?

Si \_\_\_\_\_

No \_\_\_\_\_

Por qué? \_\_\_\_\_

7. ¿Qué alternativas considera necesario para el mejoramiento del servicio de la entidad en el proceso salida de mercancías?

Mejor organización \_\_\_\_\_

Colaboración por funcionarios \_\_\_\_\_

Corrección por sistema \_\_\_\_\_

Mejor Tramitología en proceso de corrección de errores \_\_\_\_\_

Horarios extendidos \_\_\_\_\_

Brindar capacitación a usuarios \_\_\_\_\_

**MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIÓN PRESTADA.**

### Anexo E. Cuadro de Categorización Encuesta

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORÍA	PREGUNTAS ORIENTADORAS	TÉCNICA	FUENTE
1. Verificar los inconvenientes más comunes presentados al momento de diligenciar los trámites requeridos por medio del sistema MUISCA para la realización de la exportación por los usuarios exportadores	Conformidad con el servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ ¿Con que frecuencia realiza exportaciones?</li> <li>✚ ¿Cuáles son las principales mercancías exportadas?</li> <li>✚ ¿Maneja correctamente el actual sistema informático electrónico (MUISCA) implementado por el gobierno para realizar exportaciones?</li> <li>✚ ¿Tiene alguna dificultad al momento de diligenciar el formato SAE (solicitud de autorización de embarque) por el sistema informático electrónico MUISCA?</li> <li>✚ ¿Cómo califica el servicio que presta la DIAN en el área de exportaciones?</li> </ul>	Encuesta	Salida de mercancías
2. Determinar alternativas de mejora para agilizar el servicio que presta la entidad y mejorar el proceso de salida de mercancías	Identificación del perfil	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ ¿Al momento de diligenciar los trámites requeridos para realizar el proceso de salida de mercancías usted está conforme con la información que le brinda el funcionario?</li> <li>✚ ¿Qué alternativas considera necesario para el mejoramiento del servicio de la entidad en el proceso salida de mercancías?</li> </ul>	Encuesta	Salida de mercancías

**Fuente:** esta investigación 21 noviembre de 2009

Documento Unico Aduanero de Salida de Mercaderías										600		
1. Año 2008 Especio reservado para la DIAN					4. Número de formulario 600700007989							
												
20. Tipo de documento 31		18. Número de identificación 900065296			6. DV 7	7. Primer apellido		8. Segundo apellido		9. Primer nombre	10. Otros nombres	
11. Razón social EMPRESA PRUEBA DOBLE FIRMA 2												
24. Tipo de documento 3		25. Número documento de identificación 371238012			26. DV 8	27. Primer apellido		28. Segundo apellido		29. Primer nombre	30. Otros nombres	
31. Razón social EMPRESA S.I.A												
32. Tipo de documento 22		33. Número documento de identificación 6575749			34. Primer apellido MORENO		35. Segundo apellido SUAREZ		36. Primer nombre RAUL		37. Otros nombres ANDRES	
38. Razón social												
39. Domicilio destinatario CALLE PICHINCHA No. 45-78										40. Ciudad QUITO		
41. Clase DUA DEX UNICO DATOS DEF 1		Cód.	42. No. Formulario 1		43. Tipo de diligenciamiento		Cód.	44. Tipo despacho Inicial		Cód.	45. Tipo de corrección 11	
46. No. Referencia 51257		47. No. Programa especial de muestras o contrato de suministro de energía		48. No. Autorización de embarque global		49. Régimen aduanero Exportación definitiva		Cód.	50. Aduana despacho Aduana Iptales		Cód.	51. Cód. País 169
52. Cód. Región de procedencia 52		53. Tipo de datos Definitivos al embarque 01		Cód.	54. Tipo de embarque Unico		Cód.	55. Cód. Natur. de la transacción 1		56. Cód. Incidencia DAF	57. Lugar de entrega PUENTE INTERNACIONAL RUMICHACA	
58. Cód. Moneda de transacción USD		59. Valor factura en moneda de transacción 30,000		60. Tasa de cambio 1,700		61. Forma de pago Pago al contado		Cód.	62. Cantidad de pagos anticipados 2			
63. Fecha 1er. pago anticipado N/A		64. Mercancía a la mano con el viajero SI NO X		65. Sistemas especiales SI X NO		66. Exportación en tránsito SI NO X		67. Modo de transporte Transporte carretero		Cód.	68. Tipo de carga Suelta	
69. Aduana de salida Aduana Iptales		Cód.	70. País destino final ECUADOR		Cód.	71. Cód. Lugar destino final ECUIO						
72. Valor total FOB US 25,000		73. Valor total fletes US 4,000		74. Valor total seguros US 4,000		75. Valor total otros gastos US 200						
76. Valor total exportaciones US 33,200		77. Valor a reintegrar US 15,000		78. Total Valor Agregado Nacional US								
Totales para control												
79. Total series 1		80. Total número de bultos 1		81. Total peso bruto kg. 1000								
82. No. Aceptación 5a9ea4590808080				83. Fecha Aceptación 20080603		84. No. Autorización de embarque 6027000029259		85. Fecha autorización embarque 20080603				
86. Nombre funcionario responsable								Firma funcionario responsable				
87. Cargo												
88. Tipo de documento		89. No. del documento de identificación										
90. No. Radicación												
91. Tipo de documento		92. Número de identificación			93. DV	94. Primer apellido		95. Segundo apellido		96. Primer nombre	97. Otros nombres	
Firma												
997. Fecha de aceptación										AAAA - MM - 20/08:06:05		

DIAN		Solicitud de Autorización de Embarque				MUSCRA		602							
1. Año 2008		2. Concepto 1		4. Número de formulario 6027000029259											
Especio reservado para la DIAN		 													
30. Tipo de documento 31		16. Número de identificación 900065296		6. DV. 7		7. Primer apellido		8. Segundo apellido		9. Primer nombre		10. Otros nombres			
11. Razón social		EMPRESA PRUEBA DOBLE FIRMA 2										34. Diplomático			
25. Tipo de documento 31		26. Número de identificación 371238012		27. DV. 8		28. Primer apellido		29. Segundo apellido		30. Primer nombre		31. Otros nombres			
32. Razón social		EMPRESA S.A.													
33. Tipo de documento 22		34. Número de identificación 6575749		35. Primer apellido MORENO		36. Segundo apellido SUAREZ		37. Primer nombre RAUL		38. Otros nombres ANDRES					
39. Razón social															
40. Domicilio (Dirección)		CALLE PICHINCHA No. 45-78						41. País ECUADOR		Cód. 239		42. Ciudad QUITO			
43. No. Formulario anterior		44. No. Folio anterior		45. No. Autorización global		46. No. de programa especial de MSVC o Contrato de suministro de energía									
47. Régimen aduanero		Cód. 11		48. Aduana despacho		Cód. 37		49. Región Procedencia		Cód. 52		50. Tipo de embarque		Cód. 01	
51. Tipo datos		Cód. 01		52. Naturaleza de la transacción		Cód. 1		53. Tipo de solicitud		Cód. 01		54. Cód. Incoterms		55. Lugar de entrega	
56. Cód. Moneda de transacción		USD		57. Valor factura en moneda de transacción		30,000		58. Tasa de cambio		1,700		59. Forma pago		Cód. 2	
60. Cantidad pagos anticipados		Cód. 2		61. Fecha 1er. pago anticipado		/ /		62. Marcancia a la mano del viajero		SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		63. Sistemas especiales		SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
64. Exportación en tránsito		SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		65. Modo de transporte		Transporte carretero		Cód. 3		66. Tipo de carga		Suelta		Cód. 1	
67. Aduana de salida		Cód. 37		68. Lugar de embarque		Colombia - Ecuador: Paso De Frontera Rumichaca		Cód. 1066		69. País destino final		ECUADOR		Cód. 239	
70. Lugar destino final		Quito		Cód. ECUADOR		71. Lugar destino final Colombia		Cód. 239		72. Depósito habilitado		Cód. 239			
73. Tipo de documento 31		74. Número de identificación 371238013		75. DV. 6		76. Primer apellido		77. Segundo apellido		78. Primer nombre		79. Otros nombres			
80. Razón social		EMPRESA TRANSPORTADORA INTERNACIONAL													
81. Lugar de embarque		LE		82. No. Aprobación solicitud inspección zona secundaria		CRUCE DE FRONTERA		83. Dirección ubicación mercancías		84. Solicita inspección física		SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>			
85. Valor total fletes USD		4,000		86. Valor total seguros USD		4,000		87. Valor total otros gastos USD		200		88. Total valor FOB USD		25,000	
89. Valor total exportaciones USD		33,200		90. Total valor agregado nacional USD		20,000		91. Valor a reintegrar USD		15,000		92. Total series		1	
93. Total número de bultos		1		94. Total peso bruto lgs.		1,000		95. No. de aceptación		e874b369d808080		96. Fecha		20080603	
97. No. de redacción															
<b>Colombia, un compromiso que no podemos evadir.</b>															
Firma de quien suscribe el documento															
1001. Apellidos y nombres															
1002. Tipo Doc. 10 1003. No. identificación 777777772 1004. DV 4															
1005. Cód. Representación															
1006. Organización															
997. Fecha de aceptación AAAA - MM - DD/00:00:00 2008 - 06 - 03															

DIAN		Manifiesto de carga			MUSCAR		1165		
1. Año <b>2 0 0 8</b>		2. Concepto <b>1</b>			4. Número de formulario				
Espacio reservado para la DIAN									
Transportador en Colombia									
20. Tipo de documento	18. Número de identificación	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres			
3 1	3 7 1 2 3 8 0 1 3	5							
11. Razón social									
ETI									
24. No. Formulario anterior	25. Operación	Cód.	26. Calidad Operación	Cód.					
	Exportación	2	Regular	1					
27. Administración	Cód.	28. Lugar arribo / despacho	Cód.	29. Carácter del responsable	Cód.				
Aduana (platales)	37	198	198						
Transportador Internacional									
30. Primer apellido	31. Segundo apellido	32. Primer nombre	33. Otros nombres						
34. Razón social									
Datos medio de transporte									
35. Modo de transporte	Cód.	36. No. de matricias	37. Nacionalidad	Cód.					
Transporte carretero	3		COLOMBIA	169					
38. Nombre nave									
Datos viaje									
39. Modalidad Transporte	Cód.	40. No. de viaje	41. Tipo viaje	Cód.					
Normal	1	541	Carga	1					
42. Cód. Pile 1 embarque/destino	43. Cód. Lugar 1 embarque/destino	44. Cód. Pile 2 embarque/destino	45. Cód. Lugar 2 embarque/destino	46. Cód. Pile 3 embarque/destino	47. Cód. Lugar 3 embarque/destino	48. Cód. Pile 4 embarque/destino	49. Cód. Lugar 4 embarque/destino	50. Fecha y hora estimada de llegada / fecha y hora de embarque	
ECUIO	239							Año Mes Día Hora Min Seg	
Con-ductor									
51. Tipo de documento	52. Número de identificación	53. Primer apellido	54. Segundo apellido	55. Primer nombre	56. Otros nombres				
Total									
57. Total contenedores con carga	58. Total contenedores vacíos	59. Total bultos	60. Total peso bruto	61. Total documentos transporte directo	62. Total documentos conexiadores	63. Total documentos transporte fijo			
0	0	1	1 0 0 0	1	0	0			
<p><b>Colombia, un compromiso que no podemos evadir.</b></p>									
Firma de quien suscribe el documento				Firma funcionario autorizado					
1001. Apellidos y nombres	1002. Tipo Doc.	1005. Cód. Representación	1006. Organización	1003. No. identificación	1004. DV	904. Apellidos y nombres	905. Cargo	909. Dependencia	
								900. Lugar Admitivo.	
								901. Organización	
						907. Fecha de expedición	2 0 0 8 - 0 6 - 0 5 / 0 3 : 0 3 : 0 8		

		<b>Planilla de Tratamiento de Mercadería a Zona Primaria</b> <b>pto. Zona Franca</b>					<b>1162</b>	
1. Año <b>2008</b>		2. Concepto <b>1</b>			4. Número de formulario <b>1162700045779</b>			
Espacio reservado para la DIAN								
Datos del responsable del ingreso a zona primaria								
20. Tipo de documento	15. Número de identificación	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres		
3 1	8 6 0 0 5 0 0 9 7	8						
11. Razón social <b>ANDINOS S.I.A. LTDA.</b>								
Datos generales								
24. No. de formato anterior								
Identificación medio de transporte y lugares								
25. Modo de transporte	Cód.	26. Medio de transporte	Cód.	27. No. identificación del medio de transporte	28. Aduana de despacho	Cód.		
Transporte carretero	3	Camion	600	CIS570	Aduana Iptales	37		
29. Aduana de salida	Cód.	30. Lugar de embarque	Cód.	31. Tipo de carga	Cód.			
Aduana Iptales	37	Colombia - Ecuador: Paso De Frontera Rumichaca (Depto N	1066	Suelta	1			
Totales								
32. Total número de contenedores	33. Total número de bultos	34. Total peso bruto kg	35. Cantidad de registros					
0	160	408400	1					
					<b>Colombia, un compromiso que no podemos evadir.</b>			
Firma de quien escribe el documento					Firma de quien escribe el documento			
904. Apellidos y nombres 905. Cargo 909. Dependencia 900. Lugar aduana 901. Organización					1001. Apellidos y nombres 1002. Tipo doc. 1 0 No. Identif: 1 3 0 1 5 5 7 1 1004. DV 7 1005. Cód. Representación 1006. Organización 997. Fecha de expedición <b>2008-08-27 16:07:44</b>			