

**FACTORES QUE DIFICULTAN LA CALIDAD Y EL SERVICIO EN LOS
PROCESOS ADUANEROS EN LA DIVISION DE COMERCIO EXTERIOR DE LA
ADMINISTRACION LOCAL DE ADUANAS DE CALI**

RICARDO VALENCIA RAMOS

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

**FACTORES QUE DIFICULTAN LA CALIDAD Y EL SERVICIO EN LOS
PROCESOS ADUANEROS EN LA DIVISION DE COMERCIO EXTERIOR DE LA
ADMINISTRACION LOCAL DE ADUANAS DE CALI**

RICARDO VALENCIA RAMOS

**Trabajo presentado como requisito para optar el titulo de Profesional en
Comercio Internacional y Mercadeo.**

**Asesor:
Esp. FERNANDO GUERRERO FARINANGO**

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

Nota de aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

San Juan de Pasto, Marzo de 2009

DEDICATORIA

A Dios el Sabio y Padre eterno, por ser mi real compañía en cada paso que doy, a Jesucristo por ser mi salud y aliento cada mañana y al Espíritu Santo, por ser mi fuerza invisible y respaldo constante.

A mis queridos padres: Ligia y Rodolfo que me han dado a pesar de sus reducidos recursos la visión plena de mi futuro.

A mis hermanos: Carmen Julia un agradecimiento eterno por su apoyo cuando estuvo con nosotros. A Wisman, José Luis, Byron, Hader, Harold y Aurenk; que siempre han esperado lo mejor para mí, brindándome su apoyo incondicional.

A "mis sobrinos": Ariel, Daniel, Camilo, Juan P. Jesús D. y Carmen Melissa "la princesa", Byron Santiago, Aurenk Rodolfo, Javier Alexis, una nena que se parece a mi hermana y Mateo. De brindarles un Apoyo cuando este a mi alcance.

A Eduin y su familia por su solidaridad y colaboración.

Ricardo Valencia Ramos.

AGRADECIMIENTOS

A veces la vida es un poco difícil y mas difícil es cuando nuestro camino se oscurece y viene la tormenta, las pruebas los desalientos, las enfermedades, y sobre todo la perdida de seres queridos como mi Hermana Carmen Julia, deudas en fin una vida derrumbada, los amigos desaparecen como por inercia y en ocasiones los lleva a pensar que la vida sin ellos es peor.

Pero cuando se conoce el verdadero sentido de la vida y el orden generacional; nos damos cuenta que es un capitulo en el que Dios ha estado muy pendiente de nuestras decisiones definitivas y está en buscarlo a Él a través de su Hijo Jesucristo y sentirlo todos los días en su Espíritu Santo.

Y es por eso cuando creo que me vuelven algunos tropiezos y desánimos del mundo en el que vivo, me fortalezco en mi señor Jesucristo a quien le doy toda la alabanza y el gozo de servirle. Por eso digo **mis agradecimientos son para MI SEÑOR JESUCRISTO quien jamás me ha desamparado.**

Ricardo Valencia Ramos.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	13
1. TÍTULO.....	15
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
2.1 TEMA.....	16
2.2 ÁREA TEMÁTICA.....	16
2.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA PROBLEMÁTICA.....	16
2.4 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO.....	19
2.4.1 Espacial.....	19
2.4.2 Geográfica.....	20
2.4.3 Temporal.....	20
3. JUSTIFICACIÓN.....	21
4. OBJETIVOS.....	23
4.1 OBJETIVO GENERAL.....	23
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	23
5. FUENTES DE INFORMACION.....	24
5.1 PRIMARIAS.....	24
5.2 SECUNDARIAS.....	24
6. MARCO TEÓRICO.....	25
6.1 ANTECEDENTES.....	25
6.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS.....	25
6.3 MARCO LEGAL.....	28
6.4 MARCO REFERENCIAL.....	28
7. METODOLOGÍA.....	31
7.1 TIPO DE ESTUDIO.....	31

8. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA DIVISIÓN DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR COMO METODO PARA COMPRENDER ALGUNAS DIFICULTADES ADMINISTRATIVAS EN LACIUDAD DE CALI.....	32
8.1 LA MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO (M.P.C)	32
8.2 MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO (MPC)	33
8.2.1 Una responsabilidad fundamental de los estrategas consiste en encargarse de que se desarrolle un sistema eficaz de auditoria externa.	34
8.3 PROBLEMAS MÁS COMUNES QUE SE PRESENTAN EN EL GRUPO DE IMPORTACIONES.....	34
8.4 PROBLEMAS MÁS COMUNES QUE SE PRESENTAN EN EL GRUPO EXPORTACIONES	35
8.5 PROBLEMAS MÁS COMUNES QUE SE PRESENTAN EN EL GRUPO TRÁNSITOS ADUANEROS.....	36
8.6 PRESENTACIÓN DE ALGUNOS ASPECTOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y EL SERVICIO EN LOS DIFERENTES REGÍMENES ADUANEROS: IMPORTACIONES, EXPORTACIONES Y TRÁNSITOS.	36
9. ASPECTO ADMINISTRATIVO	38
9.1 RECURSOS HUMANOS	38
9.2 RECURSOS INSTITUCIONALES.....	38
9.2.1 Presupuesto para realización del informe:.....	38
10. DESARROLLO DE LA PASANTIA	39
10.1 ESTRUCTURA INTERNA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR.....	42
10.1.1 Control carga	42
10.2 TRANSPORTE INTERMODAL	43
10.2.1 Servicio de mercancías.....	44
10.2.2 Terminales interiores.	44
10.2.3 Viajeros.....	44
10.2.4 Zona franca.....	45

10.2.5 Pólizas	46
10.2.6 Pólizas globales y específicas.	47
10.2.7 Exportaciones	47
10.2.8 Control de usuarios.....	48
11. CONCLUSIONES	49
12. RECOMENDACIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA.....	51
ANEXOS.....	51

LISTA DE ANEXOS

Pág.

Anexo A. SOPORTES DE LOS ESTUDIOS DE LOS PERFILES DE LA DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR Y LA ADMINISTRACION LOCAL DE ADUANAS DE CALI.	53
--	----

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Matriz MPC.....	33

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación titulado FACTORES QUE DIFICULTAN LA CALIDAD Y EL SERVICIO EN LOS PROCESOS ADUANEROS EN LA DIVISIÓN DE COMERCIO EXTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE ADUANAS DE CALI, se tiene en cuenta en todo el proceso practico que se lleva a cabo en un contexto aduanero desde la introducción de la mercancía a territorio aduanero nacional hasta el levante de la misma (queda a disposición del usuario aduanero).

Para recalcar algunos aspectos relevantes de esta practica, es bueno tener en cuenta que los procedimientos de importación, exportación y transito aduanero se aplican a la perfección en la división objeto de estudio, en este caso LA DIVISIÓN DEL SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR es una área donde se manejan temas específicamente concernientes al andamiaje comercial, que de hecho es como cada paso que lleva la mercancía en el que es preponderante la agilización y el servicio adicional que se le ofrece tanto al cliente nacional, como extranjero que entre otras cosas es de gran importancia la labor que desempeñan los funcionarios y esta recae sobre los profesionales en COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO, quienes manejamos un perfil idóneo puesto que la formación es netamente el aspecto logístico y económico en el mundo empresarial de este nuevo milenio.

Por ultimo las directrices logístico-comerciales que se señalan en el presente informe necesitan ser complementadas con el conocimiento práctico puesto que es el único mecanismo que nos lleva a tener claro cada uno de los procedimientos comerciales.

ABSTRACT

In the titled investigation work present FACTORS THAT COMPLICATE THE QUALITY AND THE SERVICE IN THE CUSTOMS PROCESSES IN THE DIVISION OF FOREIGN TRADE OF THE LOCAL ADMINISTRATION OF CUSTOMS OF CALI, keeps in mind in all the process I practice that he is carries out in a customs context since the introduction of the merchandise to national customs territory to the he raise of the same one (he remains at the disposal of the Customs user).

To emphasize some prominent aspects of this practices, is good to keep in mind that the procedures of importing, export and I travel customs they apply to the perfection in the study object division, in this case THE DIVISION OF THE SERVICE TO THE FOREIGN TRADE is an area where themes are handled specifically concernientes to the commercial framework, that in fact is like each step that carries the merchandise in which The improvement and the additional service that him is offered so much to the national client, like the foreigner that among others things is of great importance the work that perform the officials and this he falls on the professionals in INTERNATIONAL TRADE AND MARKETING, who handle a suitable profile since the formation is clearly the economic and logistic aspect in the business world of this new millennium.

By I finalize the logistic-commercial guidelines that are indicated in the present report they need to be complemented with the practical knowledge since is the only mechanism that carries us to have clear each one of the commercial procedures.

INTRODUCCIÓN

El presente informe de pasantía es un resumen de todos los procesos y actividades desarrolladas desde el 10 de diciembre de 2003 hasta el 12 de Junio de 2004. Este informe tiene básicamente tres secciones: en la primera se destaca todo el contenido investigativo de los factores que dificultan la calidad y el servicio en la división donde desarrollé mis prácticas "como título", planteamiento del problema, justificación, marco legal, marco contextual, antecedentes y otros. Esta parte hace referencia a la identificación del informe como resultado de un proceso de investigación.

La segunda sección comprende un análisis y diagnóstico detallado con la MPC (Matriz del Perfil Competitivo) de la situación real de la División de Servicio al Comercio Exterior de la Ciudad de Cali con relación a las Divisiones de Comercio Exterior de Bogotá y Medellín. Basándonos en resultados de estudios realizados por la defensoría del contribuyente y usuario aduanero de cada uno de los perfiles que deben tener los funcionarios para un óptimo resultado en la prestación del servicio.

La Tercera sección, hace énfasis en el desarrollo de la práctica o pasantía; es decir, cómo se llevo a cabo, por qué fuí asignado en la División de Comercio Exterior, en qué grupos preste asistencia, cuales fueron los beneficios para la empresa y cuales personales, cómo fue mi participación y por último las recomendaciones pertinentes que doy a cada grupo y que se puedan poner en práctica para lograr mejores resultados.

Es de resaltar que la educación, la permanente actualización y la experiencia de su fuerza laboral, son para un país los principales factores de competitividad; las exigencias de los distintos sectores económicos y sociales, generan cada día nuevas y mayores demandas para responder adecuadamente a las condiciones del mercado nacional e internacional.

Para las entidades del Estado cada vez resulta más apremiante el ingreso en esta nueva era de mejoramiento en la calidad del servicio que prestan, y para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es una urgente tarea, sobre todo, teniendo en cuenta su calidad de organismo que se encuentra en permanente interrelacion con los ciudadanos colombianos.

La Administración Local de Aduanas desde el inicio de sus actividades, ha venido trabajando en la defensa de los derechos básicos del contribuyente y usuario, aduanero dentro de los cuales y como número uno se encuentra el de recibir un trato digno y respetuoso por parte de los servidores de la contribución. Este Despacho considera que sólo el trato digno y respetuoso que los funcionarios

brinden a los contribuyentes, en especial durante las diligencias de registro que adelantan, modificará el negativo “imaginario colectivo” que los colombianos poseen sobre la DIAN en particular, pero sobre todo, hará que recibir una visita de esta entidad no sea una carga más pesada que el hecho de tener que tributar.

Por otro lado la Defensoría, en ejercicio de su función de canalización de las inquietudes presentadas por los contribuyentes y usuarios sobre deficiencias en la prestación del servicio por parte de la DIAN, y atendiendo las reclamaciones presentadas por ellos sobre excesos y malos tratos recibidos en las inspecciones a sus domicilios, visitas de registro e inspecciones de mercancía entre otras, decidió realizar un estudio que permitiera conocer el perfil actual de los funcionarios encargados de realizar tales actividades, y a partir de allí, realizar un análisis sobre las posibles causas de la problemática, de forma tal que se puedan proponer a la Dirección General de la DIAN alternativas de solución y mejoramiento. Que entre otras cosas define en gran parte un proceso de reestructuración administrativa.

Se trata entonces de diseñar una organización flexible y abierta al entorno, capaces de aprender a entender los puntos de vista de los usuarios, que en ellos solamente se especifiquen aquellos elementos absolutamente necesarios orientados a sus poblaciones objetivo, con capacidad de transformarse, adaptarse y responder en forma ágil a las controversias de la comunidad comercial, que hagan posible la descentralización y participación de la sociedad civil.

1. TÍTULO

“FACTORES QUE DIFICULTAN LA CALIDAD Y EL SERVICIO EN LOS PROCESOS ADUANEROS EN LA DIVISIÓN DE COMERCIO EXTERIOR DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE ADUANAS DE CALI”

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Es bueno el servicio que se les presta a los usuarios del Comercio Exterior en la Administración Local de Aduanas de Cali?

¿Cuenta con los recursos idóneos la División de Servicio al Comercio Exterior para cumplir con las expectativas administrativas en la actualidad?

2.1 TEMA

Manejo de los procedimientos aduaneros relacionados con los usuarios de la División de Servicio al Comercio Exterior de la Administración Local de Aduanas de Cali.

2.2 ÁREA TEMÁTICA

El área temática del presente estudio se ubica dentro de las Ciencias Económicas y Administrativas.

2.3 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA PROBLEMÁTICA

La División de Servicio al Comercio Exterior de la Administración Local de Aduanas de Cali, es un grupo muy dinámico, el cual presta sus servicios a todos los usuarios inscritos y no inscritos ante la autoridad aduanera para realizar trámites inherentes a IMPORTACIONES, EXPORTACIONES Y TRANSITOS ADUANEROS. Convirtiéndose en una de las divisiones que por su importancia en dichos procesos en una de las mas eficientes del área aduanera.

Entre los servicios que presta están:

- ❖ Asesoría en tramitología
- ❖ Recepción, revisión y verificación de documentos
- ❖ Capacitación a todos los usuarios del comercio exterior
- ❖ Acceso a información desde todos los ámbitos del comercio exterior.

La situación real de la administración y específicamente la división de Servicio al Comercio Exterior, muestra que el manejo y el control de los servicios debe acomodarse a las políticas económicas de competitividad y mejoras en el proceso aduanero por parte de los funcionarios que en muchos de los casos son personas que no poseen el perfil para desempeñar los cargos en los que se encuentran asignados en la actualidad.

Los profesionales de hoy en especial **PROFESIONALES EN COMERCIO INTERNACIONAL** deben ser los llamados para ocupar cargos en los procesos aduaneros y mas hoy que requieren adaptarse a las nuevas políticas de integración, además debemos dejar claro que en los tiempos actuales los derechos aduaneros son dispositivos fiscales instituidos en esencia por razones de política económica más que como medidas para elevar los ingresos. Los impuestos de importación, el tipo más habitual de derechos aduaneros, se exigieron principalmente para favorecer a las industrias nacionales manufacturera y agrícola de la competencia extranjera mediante la elevación de los precios de venta de los artículos importados. Las cuotas de importación se establecieron por el mismo motivo. Los impuestos de exportación se impusieron sobre materias primas, sobre todo en países agrícolas, para mantener los precios y controlar la distribución de los suministros disponibles. Por la misma razón las cuotas de exportación se instituyeron tanto en los países industrialmente desarrollados como en los países agrícolas. La lista de derechos aduaneros se llama arancel. Los aranceles no son en el día de hoy el objetivo de las medidas anticompetencia concebidas bajo el auspicio del Acuerdo General sobre Aranceles y Comercio (GATT) y la Organización Mundial del Comercio (OMC).

Por otro lado Línea dinámica del tiempo Firma del Tratado de Libre Comercio Norteamericano el gobierno nacional debe implementar medidas drásticas de beneficio para el país por que, en una zona de libre comercio los países firmantes del tratado además de adoptar medidas integracionistas como **uniones aduaneras** se comprometen a anular entre sí los aranceles en frontera; es decir, los precios de todos los productos comerciados entre ellos serán los mismos para todos los integrantes de la zona, de forma que un país no puede aumentar (mediante aranceles a la importación) el precio de los bienes producidos en otro país que forma parte de la zona de libre comercio. Como ejemplo de este tipo de acuerdos comerciales internacionales pueden citarse la Asociación Europea de Libre Comercio (EFTA) y el Tratado de Libre Comercio Norteamericano (TLC).

Además, Una unión aduanera es una ampliación de los beneficios derivados de una zona de libre comercio. En una unión aduanera, además de eliminarse los aranceles internos para los países miembros de la unión, se crea un Arancel Externo Común (AEC) para todos los Estados. Cualquier país de la unión que importe bienes producidos por otro país no perteneciente a la unión aplicará a estos bienes el mismo arancel. Las uniones aduaneras suelen permitir también la libre circulación de personas y capitales por todos los territorios de los países miembros, lo que permite la libre adquisición de bienes de consumo y empresas de los ciudadanos de un país en el resto de los países pertenecientes al acuerdo comercial. El ejemplo más destacado de unión aduanera fue la Comunidad Económica Europea, germen de la Unión Europea (UE). Por estas razones es que el gobierno debe cumplir con un principio básico de mejorar y agilizar los trámites que permita ver a las empresas que sus derechos como usuarios de los procedimientos aduaneros se están cumpliendo.

Es importante decir que así como hay derechos también hay obligaciones. Según el art. 26 literal (b) del decreto ley 2685 de Diciembre 28 1999; dice que las SIA deben responder por la veracidad y exactitud de los datos consignados en las declaraciones de importación, exportación y tránsito aduanero y demás documentos tramitados electrónicamente en el sistema informático aduanero o suscritos en desarrollo de la actitud de Intermediación aduanera.

También es preciso destacar, que los resultados deben resolverse desde el punto de vista interno-administrativo, viendo directamente todos los factores como son: tecnológico, capital financiero y recurso humano como los más relevantes y que se reflejan como falencias más tangibles.

Por lo tanto, es necesario, hacerles a dichos factores un análisis y diagnóstico para examinar el problema con un estudio minucioso a través de la MPC (Matriz del Perfil Competitivo); y desde esta óptica mostrar unos cambios sustanciales traducidos en excelentes resultados.

Debemos tener en cuenta, que la DIAN se encuentra en un proceso de Reestructuración y es válido destacar a las políticas económicas del país deben dárseles nuevos enfoques que permitan dinamizar y simplificar los procedimientos aduaneros. Este es el caso que desde ya la División de Servicio al Comercio Exterior viene tomando con gran responsabilidad en cada uno de sus filtros de control aduanero, llámese Grupo Carga, grupo tránsitos, grupo importaciones (SIDUNEA) y grupo exportaciones como la columna vertebral del andamiaje aduanero.

La adopción del MUISCA (Modelo Unico de Ingresos, Servicios y Control Automatizado) se presenta como la principal alternativa de solución al factor tecnológico, pero es de mencionar que el talento humano como principal pieza en todos los procesos es en la actualidad de un 90 por ciento de personal de adultos mayores, los cuales tienen una muy superficial formación en sistemas de información; por lo que se debe tener en cuenta personal mixto que no solo conozca los procesos administrativos sino también la normatividad y los procesos computacionales (Internet). Sin estas medidas no será posible adaptarnos a los nuevos modelos de desarrollo específicamente aduaneros. Por último cabe resaltar los modelos administrativos que empiezan desde el Administrador Local de Aduanas hasta los jefes de cada uno de los grupos internos de trabajo quienes son los que evalúan la labor de cada uno de los funcionarios. Esos cinco elementos a saber son:

- ❖ Planeación
- ❖ Organización
- ❖ Staffing
- ❖ Dirección
- ❖ Control.

La Planeación es decidir de antemano qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo y quién debe llevarlo a cabo. Los planes comprenden la adopción de objetivos para la empresa, las metas de los diferentes grupos internos de trabajo y las formas de alcanzarlos.

La Organización es la función administrativa que se encarga de proyectar y mantener los objetivos que tiene cada cargo dentro de la empresa, funciones y responsabilidades de cada persona y por último los niveles de autoridad que tiene cada trabajador en una entidad.

Staffing consiste en dotar y mantener el personal que requiere la estructura organizativa de la entidad, para ello se realiza un estudio de necesidades, mano de obra, se evalúa y selecciona el personal adecuado para cada actividad.

El control es la medición y la corrección de las actividades de los subordinados para asegurar que los eventos se ajustan a los planes. El control mide también el desempeño en relación con las metas y los planes, muestra dónde existen desviaciones para realizar los ajustes en forma oportuna.

La dirección es la parte de la administración, que se encarga de guiar y conducir a todo el talento humano que trabaja en la entidad para obtener los resultados planeados.

Los cinco anteriores elementos del proceso administrativo deben ser tenidos en cuenta en la División de Servicio al Comercio Exterior si requiere disminuir sustancialmente algunos problemas que se presentan o distorsionan la calidad en el servicio y que en últimas puede llevar a controversias jurídicas injustificadas a los usuarios aduaneros.

2.4 DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

2.4.1 Espacial. La pasantía se realizó en la parte administrativa (recurso humano, factor tecnológico, y la parte financiera de la DIAN de Cali específicamente en la División de servicio al comercio exterior). Se escogió esta sección por cuanto allí se presentan el mayor número de visitas de usuarios aduaneros, además hay mayor perfil al estudio tangible del comercio internacional. Que de acuerdo a las tendencias del comercio internacional debe integralizar las funciones de los funcionarios aduaneros en especial la aduana de Cali que representa una de las mas importantes en el territorio nacional gracias al volumen de mercancías y empresas vinculadas al comercio exterior colombiano (importadores, exportadores), empresas prestatarias de servicios al comercio exterior (transportadores, depósitos habilitados, sociedades de intermediación aduanera, zonas francas, asesores, entidades financieras).

2.4.2 Geográfica. La pasantía se desarrolla en la División de Servicio al Comercio Exterior de la Administración Local de Aduanas de Cali - Valle. Ubicada en la Carrera 3ª N° 10-60.

2.4.3 Temporal. El tiempo en que se desarrolló esta práctica o pasantía fue de 992 horas comprendidas entre el periodo del 29 de Septiembre de 2003 al 29 de Marzo de 2004 con una jornada de trabajo de 8 horas diarias de lunes a viernes.

3. JUSTIFICACIÓN

"La Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero en cumplimiento de su misión la cual consiste en " Contribuir a garantizar el respeto de los derechos de los contribuyentes, responsables, agentes de retención, declarantes y usuarios aduaneros, por medio de la evaluación, seguimiento, cumplimiento de las normas y procesos tributarios, aduaneros y cambiarios. Así mismo, formular a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, las recomendaciones que permitan asegurar una adecuada, justa y oportuna prestación del servicio fiscal" y al analizar las inconformidades, reclamaciones y sugerencias allegadas a su despacho por parte de los ciudadanos, con respecto de las funciones ejercidas por la Policía Fiscal y Aduanera, organismo creado por la Ley 488 de 1998 en su artículo 80, con el objetivo de ejercer labores de apoyo y soporte en el cumplimiento de la gestión fiscal de la DIAN, se hace necesario realizar un estudio que permita evaluar las actividades ejercidas por dicho organismo, con el objetivo de esclarecer los motivos de inconformidad expuestos por los ciudadanos con respecto a dichas actividades.

Por otra parte, una de las funciones de la Defensoría es la de velar porque las actuaciones de las diferentes dependencias de la DIAN se cumplan dentro del marco de los principios constitucionales de equidad y transparencia que rigen el ejercicio de la función pública, lo cual se logra en este estudio particular, conociendo y revisando cuidadosamente los procesos y procedimientos ejecutados por los funcionarios que forman parte de la Dirección de la Policía Fiscal y Aduanera en cada una de las dependencias de la entidad donde prestan sus servicios.

Es así, que mediante las verificaciones realizadas con el presente estudio no solo se están canalizando y confrontando las inquietudes que tengan los contribuyentes y usuarios aduaneros sobre los posibles déficit en la prestación del servicio por parte de la POLFA que está en unidad de apoyo directo con la División de Servicio al Comercio Exterior, sino que también, permitirá formular recomendaciones efectivas y confiables que propendan por mejorar y superar dichas deficiencias aplicando los correctivos a que haya lugar, con el objetivo de establecer estándares de desempeño que permitan monitorear la eficacia en la ejecución de las funciones de apoyo de la Policía Fiscal y Aduanera"¹.

Así mismo, las recomendaciones establecidas por esta Defensoría, permitirán mejorar la credibilidad y confianza de los contribuyentes y usuarios aduaneros y cambiarios en la gestión de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a

¹ Disponible en: [www. Defensor del contribuyente y usuario aduanero.gov.co](http://www.Defensor del contribuyente y usuario aduanero.gov.co)

través del conocimiento específico y diáfano que tengan sobre las funciones ejercidas por esta entidad junto con la Policía Fiscal y Aduanera.

Pero debemos destacar que lo importante en todo proceso es "servir". Cuando se facilitan los procesos en los que intervenimos, prestamos atención completa a las solicitudes y debemos darnos a la tarea de tratar de resolver los problemas con profesionalismo como si fueran nuestros y sin recibir nada a cambio por que visto desde ese punto contribuimos a la corrupción.

En términos generales la DIAN y específicamente la División de Servicio al Comercio Exterior donde desarrolle mis prácticas es una entidad pública que está orientada al servicio y los funcionarios como miembros activos de ella deben cumplir sus funciones y estrategias previstas pero generando respeto de las dos partes (funcionarios - usuarios aduaneros).

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Estudiar los factores que dificultan la calidad del servicio en los procesos aduaneros en la División de Comercio Exterior de la Administración Local de Aduanas de Cali.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Realizar un diagnóstico de la Situación actual administrativa de la División de Comercio Exterior.
- ❖ Conocer las Fortalezas y Debilidades, para fomentar unas nuevas estrategias que permitan mejorar el servicio.
- ❖ Analizar y estudiar cada uno de los perfiles en cada uno de los grupos internos de trabajo.
- ❖ Presentar un conjunto de recomendaciones y/o sugerencias tendientes a mejorar directamente la imagen de los funcionarios de la División y por ende la Administración Local de Aduanas de Cali.

5. FUENTES DE INFORMACION

5.1 PRIMARIAS

Se obtuvo a través de charlas dictadas por los funcionarios de la Defensoría del Contribuyente y Usuario aduanero de la Regional Suroccidente.

5.2 SECUNDARIAS

La información se obtuvo de informes presentados por parte de los funcionarios de la División de Servicio al Comercio Exterior, de documentos actualizados, recursos bibliográficos (textos, apuntes y experiencias).

6. MARCO TEÓRICO

6.1 ANTECEDENTES

Es importante aclarar que el programa de Comercio Internacional y Mercadeo en la Universidad de Nariño, es un programa nuevo. Sobre el cual se pretende crear las bases generando unas nuevas expectativas profesionales en el mundo de los negocios en nuestro país. La División de servicio al Comercio exterior y la DIAN como tal están comprometidas en mejorar y prestar un mejor servicio a los contribuyentes y usuarios aduaneros. Ya que en los últimos resultados se han venido presentando una serie de irregularidades que a menudo son informadas a la Defensoría del Contribuyente y usuario aduanero que defiende a plenitud bajo todos los conceptos legales y hacer cumplir con lo establecido en el estatuto aduanero y lo impuesto por la OMC , el GATT y las normas internacionales. Aunque en la Universidad ha habido estudiantes con un gran nivel de estudio; son muy pocos los que han realizado sus prácticas académicas en una entidad como la DIAN y sin poner énfasis en el Servicio; por eso viendo la necesidad de prestar un mejor servicio se da la gran posibilidad de hacer un estudio de factores que entorpecen o dificultan la calidad y el servicio en los procesos aduaneros para desde este punto contemplar la posibilidad de garantizar la prioridad de mi trabajo de investigación en la División de Comercio Exterior.

6.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Existen múltiples y variadas definiciones en torno a la competencia laboral. Un concepto generalmente aceptado se establece como una capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. La competencia laboral se convierte así en una capacidad real y demostrada.

Otra definición, con la cual nos identificamos, es aquella que la define como la capacidad real que tiene un trabajador para desempeñarse competitivamente en una determinada ocupación, aplicando conocimientos, habilidades, destrezas, valores y comportamientos, acumulados a lo largo de su vida laboral.

La formación laboral por competencias, es una modalidad que tiene unos veinte años de existencia en el mundo, y ha sido probada con éxito en países como el Reino Unido. Allí, por ejemplo, las mejoras introducidas, que fueron cristalizadas en reformas educativas hacia mediados de la década pasada. Cuyo objetivo era Crear una fuerza laboral más competitiva en el ámbito internacional, contar con una mano de obra más flexible, dar crédito y apoyo práctico al concepto de formación continua, y desarrollar un sistema de capacitación caracterizado por la

eficiencia y la rentabilidad, que goce de una sólida reputación y del mismo nivel que la formación académica.

Cabe mencionar que la OIT ha definido el concepto de «Competencia Profesional» como la idoneidad para realizar una tarea o desempeñar un puesto de trabajo eficazmente por poseer las calificaciones requeridas para ello. En este caso, los conceptos competencia y calificación, se asocian fuertemente dado que la calificación se considera una capacidad adquirida para realizar un trabajo o desempeñar un puesto de trabajo.

Para los canadienses, una competencia es el conjunto de comportamientos socioafectivos y habilidades cognoscitivas, psicológicas, sensoriales y motoras que permiten llevar a cabo adecuadamente un papel, una función, una actividad o una tarea. En Australia, las competencias se conciben como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones específicas; es la combinación de atributos (conocimiento, actitudes, valores y habilidades) y tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones. Este enfoque holístico integra y relaciona atributos y tareas, permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente y toma en cuenta el contexto y la cultura del lugar de trabajo. Además, concibe al hombre en la integralidad de su ser.

Entre las principales características de la competencia laboral, se encuentran que ellas proveen de una capacidad real para lograr un objetivo o resultado, se centran en la persona, se parte de los resultados u objetivos deseados, están orientadas a la práctica, y se requieren bases comunes de entendimiento.

A la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero por ejemplo han acudido numerosos contribuyentes y usuarios a causa del mal trato que aseguran recibir de parte de los funcionarios de la DIAN en las visitas de fiscalización que les realizan a sus empresas o domicilios. Es por ello, que surge la necesidad de realizar un Estudio que nos permita verificar si las competencias laborales y los perfiles de los funcionarios, se adecuan a los requerimientos del cargo, y proponer perfiles integrales, basados en competencias, que puedan propender por una mejora en las relaciones ciudadano – DIAN.

La Defensoría considera necesario que la DIAN debe revisar y optimizar sus estrategias de servicio, entendidas como las fórmulas ideales para suplir las necesidades y demanda de los contribuyentes y usuarios de nuestro país.

En este sentido, la visión de la DIAN juega un papel preponderante en el desarrollo de su estrategia de servicio. Analizar su posición en el contexto nacional e internacional y tener un concepto claro de la posición que desea ocupar, es requisito fundamental antes de emprender el diseño de un paquete de servicios para sus clientes, entendidos estos como los contribuyentes y usuarios colombianos.

Este es un proceso que requiere que la Alta Dirección comprenda que la DIAN es una entidad prestadora de servicios, y como tal debe ser manejada con pensamiento empresarial, que exige criterio, creatividad y capacidad de pensar a un nivel global. En este orden de ideas, en el presente Estudio se pretende identificar el conjunto de habilidades, que en opinión de los contribuyentes, usuarios aduaneros y funcionarios de la DIAN, son necesarias para el desempeño de los cargos requeridos en las Divisiones de Fiscalización Tributaria, Aduanera y Servicio al Comercio Exterior, en todo el territorio nacional. Las habilidades que se señalen permitirán acercarse a un perfil al que definiremos como un «conjunto de competencias inherentes al buen desempeño en estos puestos de trabajo».

Enfocándonos en otros aspectos en administración de los recursos humanos, algunos autores la definen como el logro de objetivos a través de la gente. La intención no es definir nuevamente el término, sino llamar la atención sobre el contenido final de la definición: «a través de la gente» recurso cuyas características especiales exige analizarlo en particular.

La gran complejidad de la tarea administrativa surge por las múltiples dimensiones del ser humano. El hombre piensa, se motiva, siente, aprende, tiene capacidad para expresar sus ideas y emociones (comunicación) y necesita nuevamente de permanentes incentivos siendo el salario apenas uno de ellos, que lo estimulen y a los cuales debe permanecer atento el jefe interesado en obtener el mejor rendimiento. A diferencia de quienes lo conciben como una simple extensión de la máquina, el hombre también busca obtener el respeto, el aprecio y la valoración de los otros, expresando profunda insatisfacción en caso contrario en su trabajo, el hombre manifiesta todos los sentimientos propios de la naturaleza humana: amor, odio, ira, compasión, piedad, amistad, coraje, etc. los cuales en mayor o menor medida influyen su tarea. Abundan las anécdotas de trabajadores dispuestos a sacrificar sus incentivos personales por ayudar a un compañero.

Caracterizándolo como el más importante componente de la organización se afirma que el hombre es:

- ❖ **Proactivo:** es decir, capaz de hacer suceder cosas y no simplemente de reaccionar a la ocurrencia de los eventos.
- ❖ **Social:** en permanente contacto con las otras personas, conformando grupos y disfrutando de la relación.
- ❖ **Un ser de necesidades:** experimenta creencias e insatisfacciones y orienta su comportamiento a la satisfacción de las mismas.
- ❖ **Preceptor:** es decir, posee capacidad en la realidad que lo circunda a través de los sentidos.

- ❖ **Evaluador:** tiene capacidad de reflexionar, comparar y elaborar sus propias conclusiones.
- ❖ **Seleccionador:** es capaz de tomar decisiones.

Ciertamente nos quedamos cortos en diferenciar el recurso humano de aquellos otros con los cuales el administrador realiza su tarea. Simplemente se pretendió mostrar por qué en este recurso amerita un tratamiento especial, señalando algunos derroteros para su correcta orientación.

6.3 MARCO LEGAL

El acelerado proceso de internacionalización de las economías ha creado la necesidad de simplificar al máximo los procedimientos administrativos que deben surtir los usuarios del comercio internacional, con miras a eliminar las barreras a la libre movilidad transfronteriza de las mercancías.

La simplificación de los trámites aduaneros se ha convertido en una prioridad de primera línea para todos los países del orbe, hasta el punto de ser catalogado por distintos foros internacionales (Organización Mundial del Comercio, Organización Mundial de Aduanas, Banco Mundial, etc.) como uno de los factores claves para la facilitación del comercio mundial.

Lo anterior se ha traducido en un redireccionamiento de la función de las Aduanas y la legislación aduanera respecto al desarrollo de los países. Concebidas otra como parte integral del sistema de recaudo, el mundo de hoy, cada vez mas globalizado, exige de estas un papel activo en la promoción y facilitación del intercambio.

Al llamado a la evolución empieza a actuar nuestro país. La última reforma aduanera, expedida en Diciembre de 2.004 y que acaba de entrar en vigencia, permite concluir que Colombia se está preparando para afrontar los retos que nos exige la nueva coyuntura comercial y para adecuar el ordenamiento jurídico a las exigencias propuestas por nuestros socios en las negociaciones comerciales en curso.

Teniendo en cuenta las implicaciones inmediatas, así como la abundancia y trascendencia de las nuevas disposiciones contenidas en la Reforma Aduanera (Decretos 4136, 4431 y 4434 de Diciembre de 2004) y de las que deberán venir en un futuro inmediato,

6.4 MARCO REFERENCIAL

El nivel de avance de las acciones desarrolladas para cumplir con los planes de mejoramiento que tiene la Administración Local de Aduanas Nacionales de Cali

por la vigencia 2002, trabajadas a lo largo del año 2003, y primer trimestre del año 2004, permite al cierre de la pasantía mostrar, unos resultados cuantitativos y cualitativos positivos y óptimos.

Las acciones ejecutadas por cada una de las Divisiones de la Administración que se encuentran comprometidas en el Plan de Mejoramiento, en especial la división de Comercio Exterior. Y los enlaces que se han establecido entre cada una de ellas, nos evidencia un continuo mejoramiento de la labor desarrollada en la Administración Local de Aduanas Nacionales de Cali, optimizando los recursos de todo orden con que cuenta ella.

Se ha trabajado con insistencia en la implementación de la cultura institucional; entendida ésta como la aplicación de nuestros principios y valores, los cuales se recuerdan tanto en los Subcomités de Control Interno a los Jefes de las Divisiones, como al interior de cada una de las dependencias, en los comités de estudio que se realizan como efecto multiplicador y se evalúa su aplicación al momento de efectuarse semestralmente los seguimientos a nuestra labor, así como anualmente al realizar las evaluaciones del desempeño.

La gestión de la Administración que se cuestionó por parte del ente auditor en aspectos como falta de integralidad de los procesos Aduanero, Cambiario y Tributario, así como por las deficiencias en la retroalimentación entre las Divisiones que componen la Administración, fue superado como se puede observar con el desarrollo planeado y programado de las visitas y su fase posterior de evaluación y retroalimentación entre las áreas participantes.

De igual manera, las comunicaciones entre las diferentes Divisiones sobre hechos objeto de sanción y fallos judiciales que nos involucran, han sido una herramienta valiosa para mejorar nuestra labor.

El hallazgo referido a la necesidad de ejercer una correcta planeación en el Nivel Central y una correcta coordinación entre éste y el Nivel Regional, para la implementación de las Ordenes Administrativas, poniendo como ejemplo el caso de la Orden Administrativa 05 de 2002, se considera que fue circunstancial, pues, para el momento en que se desarrolló la auditoría que nos ocupa, se estaba iniciando la aplicación de la misma, con la infraestructura física, recursos humanos, logísticos y financieros escasos con que cuenta esta Administración.

En el caso específico de la Orden Administrativa 05 de 2002, se ha venido trabajando hasta lograr adaptarnos a todos los parámetros que ella establece para reforzar los controles necesarios para prevenir el ingreso de mercancías de prohibida o restringida importación.

En aspectos formales y relevantes como es la conformación de los expedientes que se adelantan en las Divisiones de Control Cambiario, Fiscalización,

Liquidación y Jurídica, que fueron objeto de hallazgo en la pasada auditoria, a la fecha se ha logrado unidad de criterio en este aspecto, atemperándonos a la Instrucción Administrativa No. 008 de Marzo de 2003. Se han establecido filtros al interior de cada dependencia receptora de informativos, para ejercer su propio control de calidad y la de las Dependencias clientes.

El hallazgo relacionado con el control de la canalización de divisas correspondientes a operaciones de comercio exterior por valores inferiores a US \$ 10.000,00, que se sugiere por parte del ente visitador, sea controlada por esta jurisdicción, si bien fue acogido el planteamiento en tal sentido dentro del Plan de Mejoramiento y, se realizaron todas las acciones que estaba en posibilidad de realizar la División de Control Cambiario de esta Administración, lo que es verificable documentalmente; por ser un procedimiento que debe regular la Subdirección Cambiaria, instancia que, ante los requerimientos reiterados de esta jurisdicción ha dicho que se espere instructivo al respecto; a esta Administración no le queda otra opción que esperar por la remisión del mismo, so pena de excedernos en nuestras facultades y funciones.

Por otra parte es oportuno manifestar que gracias al trabajo mancomunado de las Divisiones de Comercialización, Liquidación y Jurídica, se ha superado la demora en la definición de situación jurídica de las mercancías y en la agilidad en la disposición de las mismas, ello ha permitido que el valor a pagar por concepto de bodegajes se reduzca.

Se trabaja procurando, que los eventos arrojen los resultados esperados y las Entidades solicitantes de asignaciones de vehículos, cumplan con hacer a través de su representante legal. La petición de dichas asignaciones. Es importante dejar claro que el proceso administrativo es desarrollado oportunamente por la División de Comercialización y Comercio Exterior, no obstante, como es un procedimiento que está centralizado y debe contar con la participación de un tercero “el interesado en la mercancía”, la efectiva culminación del citado proceso, no está en cabeza de la Dependencia Comercializadora, sin embargo, es fácilmente verificable la labor ejecutada por la División para cumplir con su función.

7. METODOLOGÍA

Durante el desarrollo de la pasantía realizada en la División de Comercio Exterior de la Administración Local de Aduanas de Cali, para llevar a cabo el presente trabajo se llevo a cabo las siguientes actividades:

- ❖ Asistir a charlas educativas dictadas por la Defensoria del contribuyente y usuario aduanero.
- ❖ Solicitar información personal y documental a los funcionarios de la defensoria.
- ❖ Entablar preguntas a los funcionarios de la DIAN y a los usuarios aduaneros sobre los problemas más comunes que impiden unos mejores resultados en la prestación del servicio.

7.1 TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio realizado corresponde al analítico - descriptivo, por cuanto durante el transcurso de la pasantía se hace un estudio y análisis de cada uno de los perfiles de los funcionarios y cuales son los factores que llevan a que se cometan errores que influyen a no prestar el servicio de una manera más oportuna, para luego plasmarlas en un informe final de manera descriptiva.

8. ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA DIVISIÓN DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR COMO METODO PARA COMPRENDER ALGUNAS DIFICULTADES ADMINISTRATIVAS EN LA CIUDAD DE CALI.

8.1 LA MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO (M.P.C)

La matriz del perfil competitivo identifica a los principales competidores de la empresa, así como sus fortalezas y debilidades particulares, en relación con una muestra de la posición estratégica de la empresa. Los pesos y los totales ponderados de una MPC o una EFE tienen el mismo significado. Sin embargo, los factores de una MPC incluyen cuestiones internas y externas; las calificaciones se refieren a las fuerzas y a las debilidades. Existen algunas diferencias importantes entre una EFE y una MPC. En primer término, los factores críticos o determinantes para el éxito en una MPC son más amplios, no incluyen datos específicos o concretos, e incluso se pueden concentrar en cuestiones internas.

En nuestro ejercicio aplicado a la realidad de las tres administraciones más importantes y representativas del país por lo menos en los aspectos tomados en el cuadro permiten hacer una evaluación de las Divisiones de Servicio al Comercio Exterior según argumentos reales de funcionarios que han conocido y han visitado para recibir charlas en otras administraciones aduaneras. En este sentido se tomaron los factores claves de éxito que podemos comparar y de esta manera comprometernos a convertir nuestra División en uno de las mejores a nivel nacional.

Cuadro 1. Matriz MPC.

FACTORES CLAVES DE EXITO	Ponderación	A. A. CALI		A. A. BOGOTA		A.A. MEDELLIN	
		Clasificación	Resultado ponderado	Clasificación	Resultado ponderado	Clasificación	Resultado ponderado
Servicio al cliente	0.22	4	0.88	4	0.88	4	0.88
Talento Humano	0.20	3	0.60	4	0.80	2	0.40
Compañerismo	0.18	3	0.54	3	0.54	3	0.54
Infraestructura Adva.	0.11	3	0.33	4	0.44	4	0.44
Agilización Procedimientos	0.10	4	0.40	4	0.40	2	0.20
Actividad Empresarial	0.10	3	0.30	4	0.40	3	0.30
Nivel de Recaudo	0.06	4	0.24	4	0.24	3	0.18
Ubicación Geoestratégica	0.03	3	0.09	4	0.12	3	0.09
Total resultado ponderado	1.00		3.38		3.82		3.03

A.A. Administración Aduanera
Fuente. Este estudio

8.2 MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO (MPC)

La presente tabla, muestra de una matriz del perfil competitivo. En este ejemplo, el “Nivel de servicio al Cliente” es el factor crítico de mayor importancia para el éxito, como señala el peso de 0.22. El Talento Humano, el compañerismo, la infraestructura administrativa, la agilización de procesos, la actividad empresarial y el nivel de recaudo presentan los casos decisivos e importantes en las 3 Divisiones por presentar calificaciones representativas. La ubicación geoestratégica que presenta la menor calificación para Cali y Medellín por no estar en fronteras, su nivel de recaudo o movimiento de mercancías es limitado y un poco estimulado por la actividad empresarial y las zonas francas que le jalonan un poco el nivel de recaudo, pero esto es como una estrategia del gobierno mas no de la naturaleza de su posición. Por lo tanto la División de Servicio al Comercio Exterior de la Capital de la República, se presenta como la mas fuerte con un total ponderado de 3.82 dejando claro que posee un mayor numero de empresas, su aeropuerto y vías de acceso están mejor equipados para ejercer la función aduanera.

Una aclaración en cuanto a la interpretación: sólo porque una empresa obtenga una calificación de 3.82 y otra de 3.38 en una matriz del perfil competitivo, no

quiere decir que la primera empresa sea mejor que la segunda. Las cifras revelan la fuerza relativa de la empresa, pero la precisión implícita es sólo una ilusión. Las cifras no son mágicas. El propósito no es obtener una única cifra mágica, sino más bien asimilar y evaluar la información de manera sensata que sirva para tomar decisiones.

Debido a una mayor turbulencia e los mercados y las industrias de todo el mundo, la auditoria externa se ha convertido en una parte vital y explícita del proceso de la administración estratégica. Este caso ofrece un marco para reunir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva. Las empresas que no movilicen y faculten a administradores y empleados para que éstos puedan identificar, vigilar, pronosticar y evaluar las fuerzas externas clave, podrían no anticipar las oportunidades y amenazas recientes y, en consecuencia, podrían seguir estrategias ineficaces, dejar pasar oportunidades y propiciar el fracaso de la organización.

8.2.1 Una responsabilidad fundamental de los estrategas consiste en encargarse de que se desarrolle un sistema eficaz de auditoria externa. Con el anterior ejemplo se quiere es conocer como estamos, que se requiere para mejorar nuestra calidad y servicio en nuestra División que se ha propuesto unas metas de convertirse en la mas eficiente y competitiva del país, mostrándole a las entidades de control y al gobierno que se están haciendo cambios y que se está trabajando por corregir nuestros errores.

Objetivo: Analizar la calidad y servicios prestados en los procesos de Importación, Exportación y Transito Aduanero para los usuarios de comercio exterior, intermediarios del servicio, la Aduana como entidad de control.

En un análisis realizado en el mes de noviembre del año 2003 con intervención de la Administradora Local de Aduanas, También se contó con la participación de la Jefe de la División de Servicio al Comercio Exterior; quien presenta a los funcionarios de la dependencia a su cargo y que tienen la responsabilidad de atender los procesos Aduaneros por esta Administración.

8.3 PROBLEMAS MÁS COMUNES QUE SE PRESENTAN EN EL GRUPO DE IMPORTACIONES

❖ Dentro del proceso de recepción y aceptación de las declaraciones de Importación, las sociedades de Intermediación Aduaneras “SIAS”, no validan previamente a la entrega de documentos al usuario digitador de la DIAN, situación que origina falta de documentos soportes.

❖ Los documentos presentados por las SIAS, son presentados sin verificar requisitos de calidad en su diligenciamiento y presentación en la caso de

declaraciones de importación con los requisitos mínimos de descripción, Vistos buenos.

❖ El personal que labora con las SIAS, no tiene preparación o conocimiento en los procesos aduaneros y el manejo de los trámites a realizar ante la Aduana.

❖ Algunas SIAS, solicitan a la Aduana asesorías sobre casos concretos, en algunas ocasiones sin siquiera previamente realizar un análisis del caso y estudio de la norma, con ello buscando que la Aduana resuelva toda clase de situaciones a los cuales se ven abocados.

❖ Presentación de memoriales los cuales se radican en la Administración sin fundamento jurídico, es decir no ha sustento legal que justifique una solicitud de un proceso aduanero.

❖ En los Descargues Directos que se presentan no cumplen las formalidades legales que exige la ley, en algunas ocasiones por la premura en que se solicita el trámite, muestra claramente la falta de planeación para estos casos.

❖ Problemas de Endosos de documentación presentada, o no se realizan o no cumplen las formalidades legales.

❖ No tiene claramente definido que los requisitos de los registros de Importación expedidos por el **Digecomex** difieren a los requisitos exigidos en al Declaración de Importación de la DIAN.

8.4 PROBLEMAS MÁS COMUNES QUE SE PRESENTAN EN EL GRUPO EXPORTACIONES

No realizan el diligenciamiento completo del documento de Exportación – DEX

Presentan errores en el manejo de las diferentes modalidades del régimen de exportaciones.

❖ El personal auxiliar no actúa carnetizado siendo una obligación de las SIAS hacerlo.

❖ Se actúan sobre DEX firmados en blanco y sin diligenciar.

❖ No presentan la documentación completa al momento de realizar la solicitud de embarque.

❖ Presentación de mandatos en fotocopia o sin estar firmados.

- ❖ Errores usuales en el diligenciamiento del DEX en las casillas de peso bruto y peso neto.
- ❖ Problemas en las pólizas que amparan algunas modalidades exportación temporal por cuanto se presenta errores en el tomador.
- ❖ Documentos desactualizados como Cámaras de Comercio.
- ❖ No manejan una planeación en sus operaciones lo que repercute en el manejo del horario de servicio del Grupo Exportaciones, por cuanto presenta documentos a última hora.

8.5 PROBLEMAS MÁS COMUNES QUE SE PRESENTAN EN EL GRUPO TRÁNSITOS ADUANEROS.

- ❖ Los Usuarios solicitan servicios en horario adicional sin tener en cuenta que deben previamente mediar una solicitud.
- ❖ Los usuarios no se presentan en los horarios establecidos para el despacho de mercancía y quieren que sus problemas se los resuelvan los funcionarios.

8.6 PRESENTACIÓN DE ALGUNOS ASPECTOS QUE SE DEBEN TENER EN CUENTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD Y EL SERVICIO EN LOS DIFERENTES REGÍMENES ADUANEROS: IMPORTACIONES, EXPORTACIONES Y TRÁNSITOS.

- ❖ El trámite en el manejo de la recepción de las pólizas es demorado por lo que dificulta la agilidad en el proceso de aceptación y validación de la misma, se solicita eliminar intermediarios en el proceso de recepción por parte de la DIAN.
- ❖ Permitir que en las oficinas del centro se pueda radicar declaraciones de Importación para su aceptación y solicitud de levante en la Zona Franca.
- ❖ Simplificar el proceso de las entregas urgentes en la solicitud de levante de la mercancía utilizando un formato que utiliza la Administración de Aduanas de Bogotá.
- ❖ Ampliar el horario de atención en el Grupo de Tránsitos Aduaneros en la Zona –Franca.
- ❖ Se presenta un alto porcentaje de inspecciones físicas para los Usuarios Aduaneros Permanentes y Usuarios Altamente Exportadores
- ❖ Mejorar el servicio en el Grupo Sidunea, por cuanto se presentan cuello de botella en el servicio por el número de declaraciones de importación presentadas y no se cuenta con número mayor de personal para mejorar el servicio.

- ❖ Las Sias reconocen que existe buena atención y capacitación por parte de los funcionarios de Servicio al Comercio Exterior.
- ❖ No existe preparación por parte del personal que laboran en las Sias, por cuanto desconocen los procedimientos aduaneros, en caso de los auxiliares.
- ❖ Se reconoce que no maneja criterios de calidad en los procesos que se manejan en los diferentes trámites de la Aduana, lo que en ocasiones dificulta la operación o genera retrasos en el servicio.
- ❖ Se reconoce que esta Administración maneja un tiempo de nacionalización promedio de dos días.
- ❖ El cambio frecuente de la normatividad aduanera origina dudas en el manejo de los trámites de la aduana en el cumplimiento de formalidades.

9. ASPECTO ADMINISTRATIVO

9.1 RECURSOS HUMANOS

En el desarrollo de la pasantía intervino el personal de la División de Comercio Exterior de la Administración local de aduanas de Cali

Como asesor general: el Contador Publico JULIO CESAR CIRO MORENO quien hoy labora como asesor del despacho del Administrador Local de aduanas. Su aporte fue muy importante en cada avance de la pasantía.

9.2 RECURSOS INSTITUCIONALES

- Intranet de la empresa
- Estatutos y Revistas de la entidad
- Manual de funciones
- Material bibliográfico relacionado con el trabajo e informe.

9.2.1 Presupuesto para realización del informe:

GASTOS	VALOR	TOTALES
- Gastos de Personal		
Asesorías externas	<u>200.000</u>	
Total Gastos de personal		200.000
- Gastos de Equipo		
Alquiler de Computador (café Net)	<u>20.000</u>	
Total Gastos de Equipo		20.000
- Gastos de Papelería		
Resma de papel	10.000	
Útiles de Escritorio y encuadernado	<u>29.000</u>	
Total Gastos de Papelería		39.000
- Gastos Varios		
Transporte y refrigerios	<u>35.000</u>	
Total Gastos Varios		<u>35.000</u>
TOTAL PRESUPUESTO		\$ 294.000

Fuente. Este estudio

10. DESARROLLO DE LA PASANTIA

Desde que nuestro país "Colombia" se inclinó en la apertura económica en 1990, ha tenido que afrontar cambios estructurales especialmente la parte educativa por medio de la cual es como los colegios y generalmente las Universidades adoptan estrategias basadas en la formación de profesionales que ayuden a afrontar esos grandes desafíos internacionales que tendrá el país y que en casi una década y media de apertura no ha sido tan agresiva. Por lo que actualmente Colombia tan solo llega al millón de operaciones de aduanas al año (una por cada 40 habitantes), lo cual es mínimo si se tiene en cuenta que algunos países tienen una operación de aduana por habitante.

De acuerdo a esas ideas, la Universidad de Nariño como entidad de gran criterio de enseñanza y liderazgo por mas de 100 años. Ve la necesidad de implantar nuevos programas en que los profesionales seamos los llamados a brindar las herramientas administrativas no solo dedicándonos a estudiar los mercados intraregionales, sino a nivel global; en esa medida las directivas tomaron la gran decisión de abrir el programa de Comercio Internacional y Mercadeo, que fuéramos unos profesionales integrales permitiéndonos de esa manera participar y abrirnos las puertas en muchos sectores, específicamente la parte económica y financiera.

Pero debemos destacar, que dichos programas para una mejor formación y adquisición de experiencia requieren de estrategias como la realización de practicas de pasantia como opción de grado, que nos lleve a confrontar la especulación con la realidad, en esa medida la Universidad de Nariño firma los convenios con entidades acorde a esas expectativas, sean publicas o privadas pero que le brinden las herramientas necesarias durante la realización de sus practicas una de esas entidades es la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales), en la cual desde la mitad de mi carrera me creaba un profundo interés de conocer mas de ella. Por eso una vez termine materia lleve a cabo una serie de procesos para ganarme un cupo, gracias a Dios logre vincularme a una de las empresas mas importantes del estado colombiano.

Desde que inicie las prácticas el 29 de septiembre En la División de Servicio al Comercio Exterior de la Administración Local de Aduanas, donde fui asignado por el perfil de mi carrera, y además por que es de las divisiones que requieren un mayor número en la planta de personal por las actividades y funciones que deben desempeñar permanentemente.

Algunos procesos da la impresión, que la Administración Local de Adunas de Cali y en especial La División no tiene que aspectos trabajar, o que simplemente es

una entidad burocrática que no posee liderazgo que en últimas no aportaría algún conocimiento importante para mi proceso en la actividad aduanera. Pero al contrario se brindó aportes importantes que fueron decisivos para alcanzar o lograr las expectativas académicas.

Para iniciar ese gran proceso, los funcionarios aduaneros abren la posibilidad para participar en algunas capacitaciones dictadas por la defensoría del contribuyente y usuario aduanero. Que consistía en asistir a unas charlas educativas al servicio de los usuarios para que conocieran sus verdaderos derechos ante la autoridad aduanera y que además exigieran la agilización en los procesos que se les lleve a cabo en el ingreso y salida de mercancías.

Hoy cuando Colombia está a un paso de empezar las negociaciones con el ALCA, se debe pensar que la responsabilidad en la prestación del servicio debe contar con una mejor planta de personal, mayor inversión por parte del gobierno y una responsabilidad permanente por prestarles un mayor servicio a nuestros usuarios aduaneros, en términos generales se hace evidente que nuestro país requiere adaptarse a pensar en una de las mejores aduanas del continente. **"Se dice que uno de los grandes retos que tiene el país para superar la crisis es el de aprovechar las oportunidades que la integración económica del hemisferio y las exportaciones pueden generar.**

México, Costa Rica, República Dominicana, Chile y Panamá tienen mucho que enseñar en materia de competitividad entendida esta como la capacidad permanente de crecer. **La decisión del cambio está tomada y está en ejecución, razón por la cual resulta fundamental que los recursos decretados a cargo de los usuarios del servicio aduanero se reviertan en un servicio sin precedentes en la historia del país, en especial cuando hoy la agilidad y el cubrimiento del servicio aduanero son prerequisites para competir"**³.

La División de Comercio Exterior, como su nombre lo indica va ceñidamente enlazada a las labores pertinentes de facilitar las operaciones de Comercio Internacional, lo que en gran medida permitió evaluar temas tan importantes como la AGILIZACIÓN Y MEJOR MANEJO DEL SERVICIO ADUANERO. Llevando a entender mejor la labor de los funcionarios con relación a las metas que se trazaban y que regularmente es evaluado por la Defensoría del contribuyente y usuario aduanero.

Todo el trabajo que se adelantó en la División de servicio al comercio exterior, fue notorio y ante todo específico, por que brinda las bases para entender que el sistema de control funciona como un cono o filtro llevando a que se cometan cero errores, que es lo que diferencia a los servidores aduaneros de la ciudad de Cali con la del resto del país es decir "genera mayor confianza a sus usuarios".

³ Tomado del periódico *Ámbito Jurídico* de Junio 24 de 2001.

Aunque se argumenta, que las practicas de pasantias no generan ningún aporte a los estudiantes y que además a los estudiantes se los toma como mensajeros y mandaderos es irrevocablemente negativo por que es de esta manera como muchos logran oportunidades laborales en las entidades, ese roce social, esa integración con personal experimentado en las distintas divisiones generan una confianza para que los estudiantes vean la verdadera realidad y la asimilen de tal manera que se logre contar con el apoyo de los gremios para conseguir un puesto de trabajo.

Es de destacar que, el respeto uno se lo gana cuando respeta a los demás, y eso es algo que siempre nuestros profesores nos mostraron y gracias a ellos, es que podemos decir estamos preparados para enfrentarnos a cualquier profesional y darles a conocer que por el echo de pertenecer a estratos bajos y a una sociedad que tiene menores recursos no pueda llegar a ocupar grandes cargos y con un mejor sentido de responsabilidad.

En los grupos donde se presto asistencia; hacen parte de la columna vertebral de la Administración Local de Aduanas. Estos grupos son: El Grupo Control de Usuarios, Grupo Pólizas, Grupo Importaciones, Grupo Carga, Grupo Viajeros, Grupo Exportaciones y Zona Franca. En todos los grupos pude conocer los procesos administrativos y el manejo de documentación y sus respectivos soportes, entre los que se encuentran:

- ❖ Poder o Mandatos
- ❖ Registros de importación
- ❖ Recibos oficiales de pago
- ❖ Actas de verificación de operaciones de transito aduanero
- ❖ Manifiestos de carga
- ❖ Declaración de tránsitos aduaneros y/o Cabotaje - Nacional e Internacional.
- ❖ Declaraciones de importación
- ❖ Solicitud de autorización embarque SAE
- ❖ Formularios de movimiento de mercancías en Zona Franca
- ❖ Facturas comerciales
- ❖ Documento de control para mudanzas (Menajes)
- ❖ Actas de inspección en importación y exportación
- ❖ Declaración andina del valor en aduanas
- ❖ Documentos de transporte
- ❖ Factura proforma
- ❖ Carta de porte internacional por carretera
- ❖ Actas de reconocimiento externo
- ❖ Planillas de recepción (Deposito habilitado)
- ❖ Certificados de integración de productos
- ❖ Auto actas de inspección
- ❖ Actas de aprehensión
- ❖ Prorrogas para tránsitos aduaneros

❖ Entre otros.

10.1 ESTRUCTURA INTERNA DE LA DIVISIÓN DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR

Contando con el apoyo de la División Técnica y de Fiscalización aduanera, la División de Servicio al Comercio Exterior, esta conformada por seis grupos internos de trabajo y que representan los diferentes filtros de control aduanero para ejercer una labor específica más detallada según los diferentes usuarios aduaneros. Estos grupos de trabajo a saber son:

10.1.1 Control carga. En este grupo se inicia el proceso aduanero con el ingreso o llegada de la mercancía en un medio de transporte, el cual deberá arribar según lo establece la norma por lugares habilitados por la autoridad aduanera. Están exentos de estos procesos las naves y aeronaves de guerra que pertenezcan a las fuerzas armadas a menos que transporte mercancía que deba someterse a un régimen aduanero.

En este grupo, se trabaja las 24 horas por lo que es el principal filtro de control de la función aduanera. Cuyo personal está conformado por siete funcionarios, que son muy pocos en realidad por el nivel de exigencia que amerita este grupo de control aduanero. Aunque cuenta con el apoyo de la POLFA. Que no conoce la norma aduanera.

Este grupo ejerce un control muy estricto porque pone bajo responsabilidad total al transportador para cumplir con una serie de condiciones que son:

Según ART. 104.

a) Avisar a la autoridad aduanera, con la anticipación y en la forma establecida, sobre la llegada del medio de transporte;

b) Entregar físicamente el manifiesto de carga a la autoridad aduanera, antes de que se inicie el descargue de la mercancía;

c) Entregar a la autoridad aduanera los conocimientos de embarque, las guías aéreas o las cartas de porte, según corresponda, los documentos consolidadores y los documentos hijos, dentro de la oportunidad prevista en el artículo 96 del presente decreto;

d) Transmitir o entregar en medio magnético, o incorporar en el sistema informático de la aduana, en la oportunidad prevista en el artículo 96 del presente decreto, según lo disponga la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, la información contenida en el manifiesto de carga y en los documentos de transporte por él expedidos;

e) Arribar por los lugares habilitados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en la forma y oportunidad previstas por la autoridad aduanera;

f) Poner a disposición de las autoridades aduaneras las mercancías objeto de importación al territorio aduanero nacional;

g) Informar por escrito a las autoridades aduaneras una vez concluido el descargue, sobre la mercancía no relacionada en el manifiesto de carga, o no amparada en los documentos de transporte, o los sobrantes o faltantes detectados en el número de bultos, o sobre el exceso o defecto en el peso respecto de lo consignado en los documentos de viaje, precisando las inconsistencias advertidas;

h) Entregar en la oportunidad legal los documentos de transporte que justifiquen las inconsistencias advertidas, cuando a ello hubiere lugar, de acuerdo con lo previsto en las normas aduaneras o enviar en un viaje posterior la mercancía faltante, según corresponda, cumpliendo con lo previsto en el artículo 99 del presente decreto;

i) Incorporar la información necesaria para que la aduana a través del sistema informático aduanero pueda expedir la planilla de envío que relacione las mercancías transportadas que serán introducidas a un depósito o a una zona franca;

j) Entregar, dentro de la oportunidad establecida en las normas aduaneras, las mercancías al depósito habilitado, al usuario de la zona franca, al declarante o al importador, según el caso, e

k) Informar de inmediato al agente de carga internacional sobre la entrega del manifiesto de carga prevista en el inciso 1º del artículo 96 de este decreto.

En general, se utilizan cinco modos de transporte: acuático, por carretera, ferroviario, aéreo y por tubería aunque este último no se ha implementado en un cien por ciento esta por convertirse en uno de los medios de transporte que la DIAN de Cali debe conocer plenamente y para lograr esto debe saber definir el control sobre empresas petroleras, gas y lácteas que poco a poco se fortalecen. Y amerita un control fiscal avanzado.

10.2 TRANSPORTE INTERMODAL

El movimiento de personas o mercancías en la misma unidad cerrada, o contenedor, sobre dos o más modos diferentes de transporte se conoce como transporte intermodal. Es un medio que juega un gran papel y se aplica mucho en los procesos aduaneros llevados a cabo en Cali.

10.2.1 Servicio de mercancías. El contenedor de mercancía enviado a través de ferrocarriles, camiones, barcos o aviones es cerrado y precintado en su origen, y sus contenidos no se vacían hasta que el consignatario rompe el precinto, cuando la mercancía es descargada en destino; sólo se expide un flete de embarque o una hoja de ruta aérea. Si están implicados otros países, la mercancía se traslada bajo tratados internacionales, que facilitan la inspección en las aduanas de los puertos fronterizos nacionales antes de alcanzar su destino final.

10.2.2 Terminales interiores. El elemento esencial en el transporte intermodal es el camión o remolque, que recoge o entrega la mercancía en el origen y el destino. Un barco o un avión no pueden llegar a la puerta de la tienda, la fábrica o el almacén, ni tampoco puede hacerlo un vagón de ferrocarril, excepto en las zonas industriales dotadas de red ferroviaria. Algunas líneas aéreas hacen uso de contenedores intercambiables con empresas de transporte terrestre, pero no con navieras ni compañías de ferrocarril. Una ventaja económica del avión, no explotada aún completamente, es la posibilidad de establecer centros de importación-exportación en el interior de las grandes ciudades, situados en emplazamientos estratégicos, lo que puede llevarse a la práctica con contenedores intercambiables. Esto implica la recogida o entrega directa de la carga aérea exterior en un punto interior, bajo una única hoja de ruta o flete de embarque. Estas terminales aéreas interiores relacionan hoy muchas de las regiones circundantes, como los puertos oceánicos han hecho durante siglos. Muchos ejecutivos de líneas aéreas creen que el helicóptero o avión STOL (Short Take Off and Landing o despegue y aterrizaje en corto espacio) puede ser la respuesta a la distribución en el punto Terminal, mejor que un camión, tren o transporte fluvial.

TAMPA, que transporta alrededor del 70 por ciento de las operaciones de salida e ingreso de mercancía vía aérea. Es la que prevalece como una empresa confiable y que se ciñe a las normas aduaneras.

10.2.3 Viajeros. Este grupo opera en vuelos internacionales conformado por 4 funcionarios. Y ejercen operación hasta que arribe el último vuelo de la noche, los vuelos internacionales se atienden normalmente desde las 8:00 P.M hasta las 12:30 de la noche. Los vuelos de mayor operación lo representan American Air Line y Avianca con vuelos diarios desde Miami y Nueva York Estados Unidos. En las horas de la tarde exactamente a las 6:30 de la tarde se hace control a viajeros que vienen en vuelos de conexión en la sección de vuelos nacionales.

El movimiento diario de pasajeros es en un promedio de 400 en temporadas bajas y en vacaciones supera los 800. La revisión de equipajes es selectiva por lo que hay posibilidades de que en ocasiones haya personas que ingrese mercancía por encima de los cupos establecidos.

Según el Art. 205 del E.A. La modalidad de importación de viajeros sólo es aplicable a las mercancías que no constituyan expedición comercial y sean

introducidas por los viajeros, en los términos previstos en el presente decreto.

Para tales efectos, no se consideran expediciones comerciales aquellas mercancías que se introduzcan de manera ocasional y consistan exclusivamente en bienes reservados al uso personal o familiar, o bienes que estén destinados a ser ofrecidos como regalo, sin que por su naturaleza o su cantidad reflejen intención alguna de carácter comercial.

Viendo los percances por los que en ocasiones suceden en este grupo no solo cuando se ingresa viajeros con mercancía por encima de los límites y que no es sometido a revisión, sino que se comete un acto de injusticia al revisar equipajes que no tienen razón de ser o que cumple con la norma.

Por lo tanto sugiero que la División de Servicio al Comercio Exterior debe corregir esta gran falla que pienso que hay ineficiencia, adquiriendo un escáner para revisión automática de todos los equipajes y que se debe tener en cuenta que un viaje de mas de 10 horas es extenuante y es injusto que además de que el viajero a soportado tantas revisiones llegue a su país a ser tratado por los funcionarios de la DIAN y la POLFA (Policía Fiscal y Aduanera) como un enemigo al abrir despiadadamente sus equipajes y regalos.

10.2.4 Zona franca. (SIDUNEA Y TRANSITOS): este grupo posee solo ocho funcionarios incluidos tres inspectores. Ubicada estratégicamente en PALMASECA para facilitar las operaciones de Comercio Exterior a los usuarios en esta parte. Es claro que la zona franca está exenta del pago de algunos tributos aduaneros, pero a la vez tiene un gran compromiso con el país que se refleja en la creación de empleo. Estas Zonas son consideradas un pequeño país dentro del territorio aduanero nacional, por lo que la salida de mercancías de estas son consideradas exportaciones y viceversa.

En el Art. 114 del E.A. se tiene en cuenta lo siguiente:

El depósito o el usuario operador de la zona franca, según corresponda, recibirán del transportador la planilla de envío, ordenará el descargue y confrontará la cantidad, el peso y el estado de los bultos con lo consignado en dicho documento. Si existiere conformidad registrará la información en el sistema informático de la aduana.

Si se presentan inconsistencias entre los datos consignados en la planilla de envío y la carga recibida, o si se detectan posibles adulteraciones en dicho documento, o irregularidades en los empaques, embalajes y precintos aduaneros de la carga que es objeto de entrega, o ésta se produce por fuera de los términos previstos en el artículo anterior, el depósito o usuario operador de la zona franca, sin perjuicio de la responsabilidad que le sea imputable por tales hechos, elaborará el acta correspondiente, la cual, una vez suscrita conjuntamente con el transportador, se

transmitirá de inmediato a las autoridades aduaneras a través del sistema informático.

Según lo anterior hace ver que, son los depósitos los que estarán comprometidos a hacer cumplir los procedimientos aduaneros, sin embargo la DIAN tiene unas estrategias casi perfectas para manejar este tipo de situaciones haciendo controles desde la aduana de partida si es por vía marítima o terrestre por que vía aérea operan las 24 horas de manera que las posibilidades de evasión de impuestos y contrabando serán cada vez nulos no solo por la adquisición de nuevas estrategias, sino por las sanciones impuestas a los que incumplen la ley y esto es muy bien aplicado, por que de lo contrario no se garantiza el cumplimiento de los planes y programas del gobierno nacional.

Pero es conveniente resaltar que en SIDUNEA, solo se cuenta con un funcionario quien debe ejercer la función de aceptación y levante de la mercancía por lo tanto para agilizar un poco el proceso y brindar un mejor servicio a los usuarios es conveniente dotar de mas personal esta oficina por que se refleja como la principal debilidad en esta sección del proceso aduanero y libre disposición de la mercancía.

10.2.5 Pólizas. Este grupo esta ubicado en la zona central de la ciudad. y tiene como funciones principales.

- Recibir de los usuarios las diferentes garantías.
- Revisar las garantías contra los soportes anexados.
- Estampar sello, fecha y firma a las garantías aceptadas.
- Hacer boletín de devolución a las garantías rechazadas explicando los Motivos de la devolución.
- Incorporar en el sistema las garantías aceptadas.
- Controlar el cumplimiento de las diferentes obligaciones aduaneras.
- Recibir, validar, y anexar los recibos de pago por las obligaciones aduaneras.
- hacer los respectivos requerimientos en los casos que se presenten incumplimientos.
- Enviar a liquidación las obligaciones incumplidas debidamente soportadas.
- Enviar a cobro las garantías originales para su exigibilidad.
- Realizar la cancelación de las garantías previo el cumplimiento de las normas vigentes.
- Mantener actualizado el sistema de gestión de garantías.
- Realizar los informes mensuales de gestión relativos al manejo de garantías

Este grupo se caracteriza por que los usuarios al ingresar maquinaria utilizada para beneficio de sistemas especiales crean para el gobierno un riesgo latente que puede verse reflejado en el incumplimiento de los convenios establecidos y promulgados por la OMC. Por tal motivo para prevenir dicho riesgo el gobierno

exige la constitución de una garantía a través de una póliza de seguros solo con el propósito de comprometer a las empresas que realizan importaciones temporales para transformación o ensamble o que gozan de algunos incentivos. Dicha póliza debe ser firmada por una empresa constituida ante cámara de comercio y el certificado original de esta.

En otras palabras las pólizas se clasifican en:

10.2.6 Pólizas globales y específicas. Las primeras, como su nombre lo indica, son para cubrir varias operaciones en una sola. Pero sin superar el cupo o por el monto que se constituyo la póliza; en esta pólizas globales se presentan con mas frecuencia las de largo plazo, para mercancías que permanecerán por cerca de 5 años máximo en el país. Y las pólizas específicas son utilizadas para cubrir solamente una operación de ingreso de mercancía y se constituyen para importaciones que permanecerán por máximo de uno a dos años.

Este grupo, es de los más delicados por lo que se requiere de un personal de mucha destreza y concentración para alimentar el sistema y archivar los documentos el la bóveda por que la perdida de uno de estos documentos puede llevar a sanciones serias para los funcionarios del grupo incluyendo desde prisión hasta su despido del puesto como mínimo por que un documento de estos representa un titulo valor para el estado.

10.2.7 Exportaciones. Este grupo se caracteriza por poseer sus oficinas dentro de la zona franca palmaseca al igual que el grupo tránsitos. "Su ubicación obedece a facilitar los procesos aduaneros a las empresas que funcionan internamente de esta zona geográfica que hacen parte del modelo económico internacional, fundamentado en ubicar áreas productivas y de comercialización estratégicas para los consumos regionales y la disminución de los costos de inversión y producción, a través de fenómenos como la maquila y otras formas de organización laboral"⁴. Es necesario aclarar entonces que el pago de derechos arancelarios está libre en las que las mercancías provenientes del exterior están exentas del pago de aranceles pudiendo permanecer en ellas hasta seis años. Hoy la DIAN ha facilitado en aspectos de exportación un mejor servicio ya que se ha suprimido muchos datos en la Declaración de Exportación, su nuevo formulario del Muisca que es más económico y más fácil de diligenciar. Además permite familiarizarnos con el que está en el Sistema informático que próximamente estará funcionando en todas las administraciones del país. Pero por el momento ya se están haciendo trámites de exportación vía Internet. Por lo que los usuarios deben antes de plasmar toda la información en el sistema diligenciarlo en borrador.

⁴ CARTILLA IMPLICACIONES DE LAS ZONAS FRANCA EN LA SALUD DE LOS VER TRABAJADORES. EMITIDA POR EL Seguro Social en protección laboral a los riesgos profesionales. Año 1998

Pero aun así, requiere de agilizar las labores aduaneras haciendo seguimiento a los errores cometidos frecuentemente y hacerles una retroalimentación por medio de charlas comprometiéndonos todos a hacer de la División un grupo perfilado a darles lo mejor de nuestros conocimientos y facilitarles las condiciones de tramitología hasta dejar un margen de error en cero, tanto en diligenciamiento como en cumplimiento de los documentos soportes que amparen la exportación.

En el grupo de exportaciones, se cuenta con un talento humano convencido del servicio y flexibilidad para con los usuarios cada funcionario esta realizando sus labores correspondientes para no atrasarse en otras cosas hay buena coordinación por eso estoy convencido de que el trabajo en grupo permite sacar mejores resultados.

10.2.8 Control de usuarios. Cuya función esta encaminada generalmente a ejercer control y vigilancia no solo a los usuarios, sino a servir de filtro de control de calidad por que cuando los depósitos públicos y privados que son alrededor de 30 en la ciudad de Cali. No entregan sus carpetas semanales o falta alguna guía hija que le corresponde a los Currier, las hace saber inmediatamente. Por otro lado se esta averiguando constantemente irregularidades en el pago de tributos haciendo revisión a los reajustes de mercancías que han sido mal liquidadas y clasificadas en el arancel de aduanas. Aunque es un trabajo demasiado repetitivo a veces se cometen errores garrafales a nivel interno, que ya no debería verse en una entidad como la DIAN. De mantener demasiados paquetes por revisar y mandarlos a archivo a la División de Documentación; pienso que es un error por que no hay suficiente personal para atender esta situación. Y una sola golondrina no hace verano. Por eso sugiero que este grupo debería estar mas coordinado y mantener al día la revisión de Declaraciones de Importación y recibos oficiales de pago enviadas en los paquetes semanales por los depósitos y los paquetes enviados por los Currier (Tráfico Postal y Envíos Urgentes por avión). En términos generales pienso que aquí se presenta un gran cuello de botella solo por la saturación de documentos que al llegar la siguiente semana se sigue acumulando y no se hacen a tiempo las diligencias de errores cometidos por los usuarios que luego deben ser sancionados en controles posteriores.

11. CONCLUSIONES

Al analizar y realizar un estudio de los perfiles de los funcionarios de la División de Comercio Exterior, se dejan unas bases claras para darnos cuenta de que la experiencia y el tiempo de trabajo es lo que nos permite interpretar la norma con gran facilidad y poder difundir nuestro conocimiento a otros funcionarios.

Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la División basándonos en la Matriz del Perfil Competitivo por que el "Servicio" que se presta a los usuarios debe estar en constante mejora, con el objeto de facilitar o suprimir tramitología ineficiente.

Se logró analizar los factores que entorpecen o dificultan la calidad y el servicio desde la óptica de dinamizar los procesos aduaneros en una administración que posee un Talento Humano en los niveles competitivos más altos de la DIAN en todo el país. La cual se convierte en la principal fortaleza y oportunidad para las empresas que realizan sus operaciones de Importación, exportación y Tránsito Aduanero en dicha jurisdicción.

Se logró dimensionar el "Servicio" como el factor que lleve a convertir a la División de Servicio al Comercio exterior en la más eficiente de la organización, dirección y evaluación de las actividades relacionadas con la aplicación de los regímenes aduaneros y en facilitación del comercio internacional.

Se presentó un conjunto de recomendaciones y sugerencias con el fin de que la División de Servicio al Comercio Exterior de la Aduna de Cali tenga en cuenta este trabajo y le sirva de soporte en las metas que se proponga alcanzar resaltando y respetando las decisiones del gobierno nacional configuradas a los acuerdo comerciales y uniones aduaneras con el mundo.

12. RECOMENDACIONES

El diagnóstico que se realizó en la División de Servicio al Comercio Exterior de la DIAN de Cali, a través de las prácticas de pasantía, permite brindar a la administración un conjunto de sugerencias que servirán de alguna manera a preestablecer correctivos inmediatos a una dependencia del gobierno que requiere ser competitiva en perspectivas globales. Estas sugerencias son:

-La normatividad aduanera forjadora de la facilitación en términos de comercio exterior está siendo constantemente modificada lo que lleva a muchos funcionarios y usuarios del servicio aduanero a repetitivas confusiones. Por lo que se requiere de la implantación de un grupo o comité asesor al interior de la división conformado por abogados y profesionales de comercio internacional para que cuando se adopten cambios a la norma estos se ocupen de difundirlos haciendo capacitaciones.

-La División de Comercio Exterior de la aduana de Cali, cuenta con un personal altamente capacitado y con gran experiencia, sin embargo las falencias están determinadas en que los usuarios del comercio internacional no poseen esas características, más aun, no poseen la formación y el perfil adecuado para trabajar en las SIAs, Depósitos habilitados y/o empresas transportistas; de forma tal que lleva a que no se hable en muchos de los casos el mismo idioma y la información sea mal interpretada.

-Por lo que se recomienda a la División de Comercio Exterior debe exigir a las empresas de todos los sectores económicos específicamente los declarantes de vincular profesionales en comercio internacional ya que somos los llamados a mejorar y enmendar las malas conductas de corrupción administrativa.

-La problemática en los procesos aduaneros está enmarcada en la falta de los recursos logísticos apropiados para ejercer la función aduanera; aparte de los ya mencionados también se resalta que la División cuenta con equipos de Comunicación e informática muy obsoletos, lo que lleva en gran medida a impedir la prestación del servicio de una manera eficaz.

-Se requiere de mayor autonomía para adquirir nuevas herramientas de trabajo como la implantación de unos espacios televisivos en los canales regionales que comprometan a la administración a ejercer un mejor servicio y a difundir algunos cambios ya sea de normatividad, tarifas arancelarias y citación a usuarios cuando se requieran, logrando de esta forma un cambio de actitud entre funcionarios y usuarios aduaneros.

BIBLIOGRAFÍA

ARTURO, Nelson E. Organización para la competitividad. Pasto: Editorial Norma. 2003. 48 p.

ARTURO, Nelson E. Organización para la competitividad. Pasto: Editorial Norma. 2003. 187 p.

CARTILLA DEL SEGURO SOCIAL. Implicaciones de las Zonas Francas en la Salud de los Trabajadores. Bogotá: Editorial Norma, 1998, 19 p.

CARTILLA DEL SEGURO SOCIAL. Implicaciones de las Zonas Francas en la Salud de los Trabajadores. Bogotá: Editorial Norma, 1998, 88 p.

COPYRIGHT ZAMORA EDITORES LTDA. Biblioteca Práctica de Consulta del Nuevo Milenio. Fotolito – Colombia: Editorial Zamora, 2000. 58 p.

COPYRIGHT ZAMORA EDITORES LTDA. Biblioteca Práctica de Consulta del Nuevo Milenio. Fotolito – Colombia: Editorial Zamora, 2000, 156 p.

COSTA, Ramón. La empresa hacia el año 2010. Guía Práctica de supervivencia empresarial. Barcelona – España: Editorial Alfaomega – Marcombo 1995. p. 125 - 128

COSTA, Ramón. La empresa hacia el año 2010. Guía Práctica de supervivencia empresarial. Barcelona – España: Editorial Alfaomega 1995. 215 p.

LEGISLACIÓN ADUANERA. Decreto 2685 de Diciembre 28 de 1999. Bogota – Colombia: Editorial Norma Edición Actualizada. 2004. p. 120 - 185

LEGISLACIÓN ADUANERA. Decreto 2685 de Diciembre 28 de 1999. Bogota – Colombia: Editorial Norma Edición Actualizada. 2004. 420 p

LONDOÑO CHICA, Carlos. Gerencia y Recursos Humanos. Bogotá – Colombia: Grupo Editorial Norma 1997. p. 76 - 77

LONDOÑO CHICA, Carlos. Gerencia y Recursos Humanos. Bogotá – Colombia: Grupo Editorial Norma 1997. 187 p.

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Segunda Edición. Santa Fe de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, 1995. p. 51 – 56

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología. Guía para elaborar diseños de investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Segunda Edición. Santa Fe de Bogotá Colombia: Editorial Mc Graw Hill 1995, 205 p.

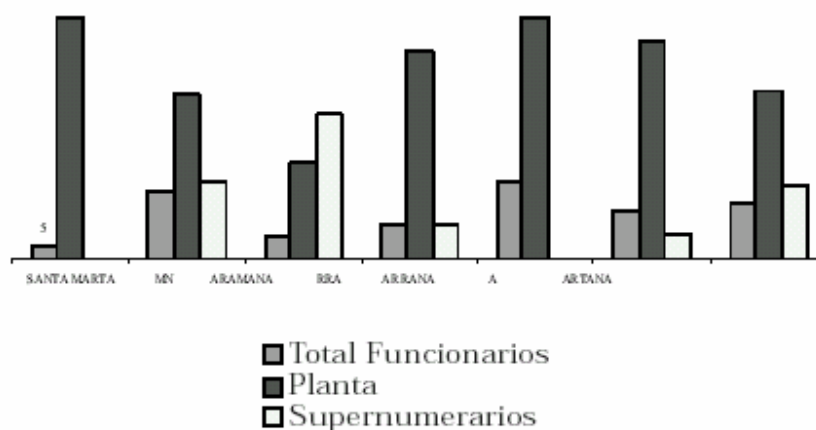
PUJOL BENGOCHEA, Bruno. Diccionario de Comercio Exterior. Madrid – España: Editorial Cultural S.A. 2002. p. 125 - 128

PUJOL BENGOCHEA, Bruno. Diccionario de Comercio Exterior. Madrid – España: Editorial Cultural S.A. 2002. 489 p.

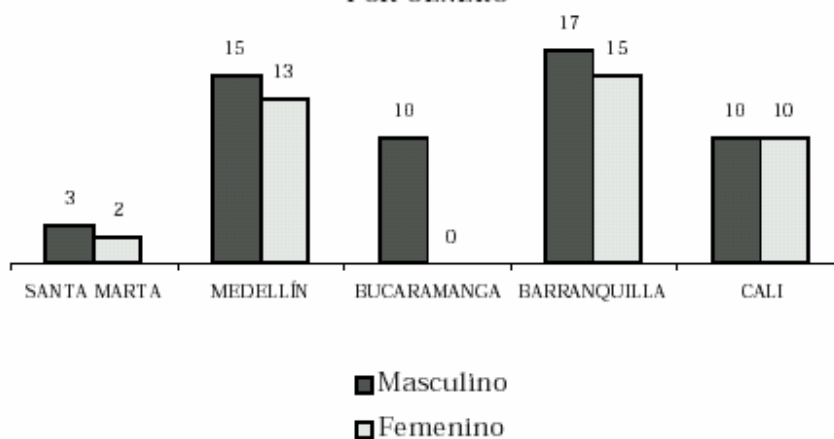
ANEXOS

Anexo A. SOPORTES DE LOS ESTUDIOS DE LOS PERFILES DE LA DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR Y LA ADMINISTRACION LOCAL DE ADUANAS DE CALI.⁵

TIPO DE FUNCIONARIOS ADUANEROS A NIVEL NACIONAL

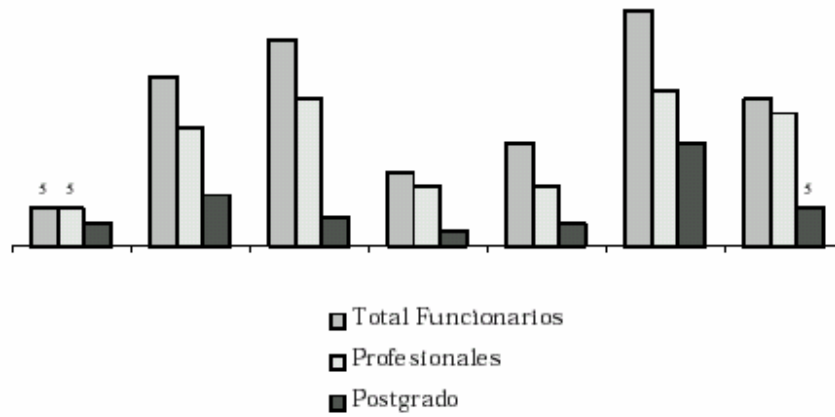


CLASIFICACIÓN ADUANERA NACIONAL POR GENERO

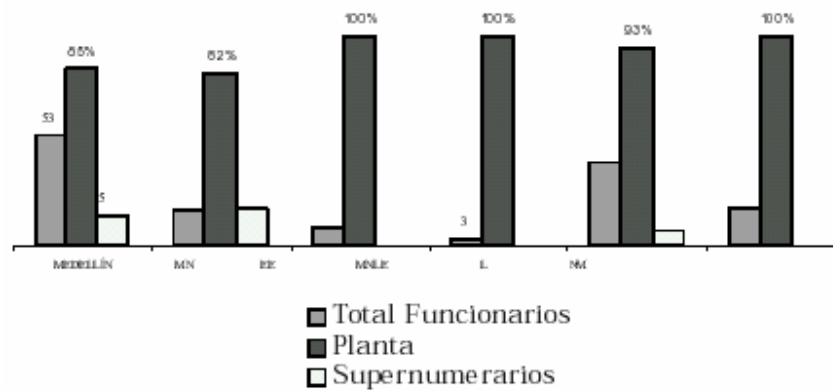


⁵FUENTE: Datos estadísticos de la Defensoría del contribuyente y usuario aduanero

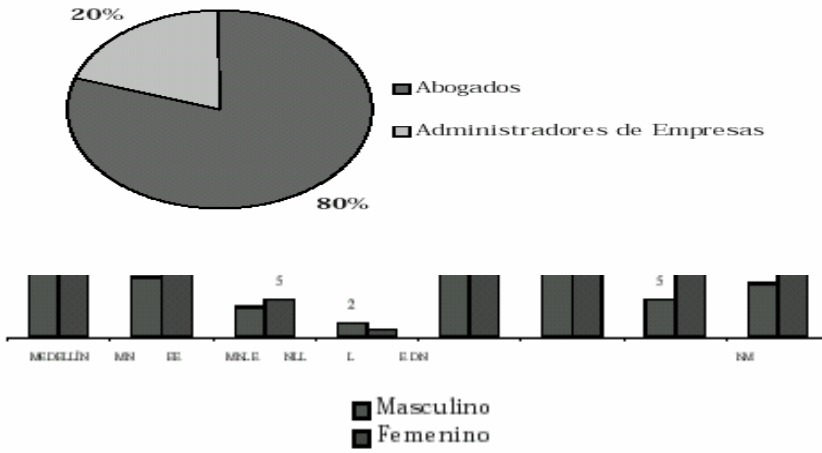
**CUADRO COMPARATIVO NACIONAL
PROFESIONES Y POSTGRADOS ADUANERO**



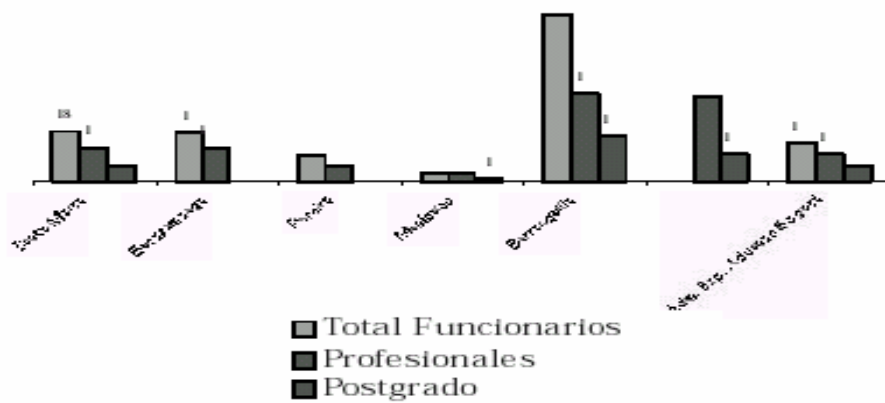
**TIPO DE FUNCIONARIOS DE SERVICIO AL COMERCIO
EXTERIOR A NIVEL NACIONAL**



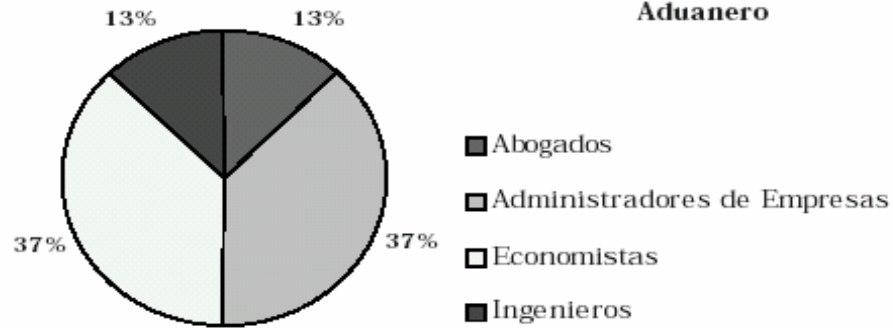
**SANTA MARTA
Profesionales
Aduanero**



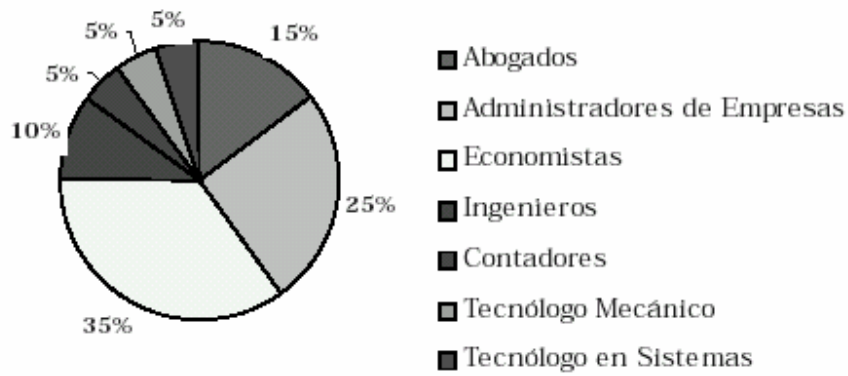
**CUADRO COMPARATIVO NACIONAL
PROFESIONES Y POSTGRADOS
SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR**



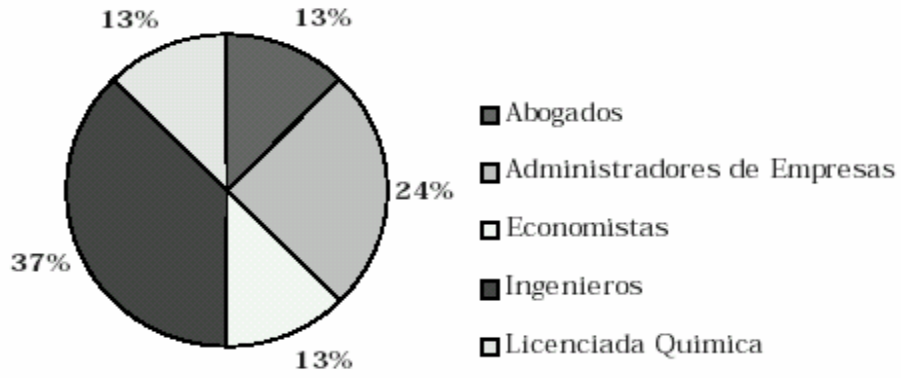
BUCARAMANGA
Profesionales
Aduanero



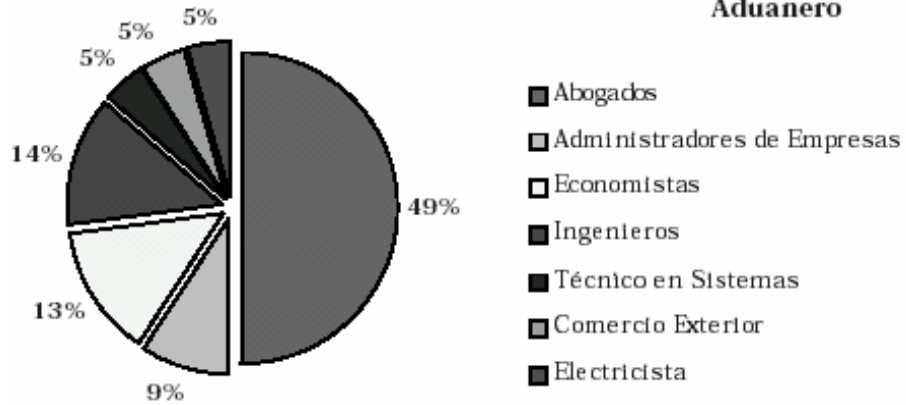
MEDELLÍN
Profesionales
Aduanero



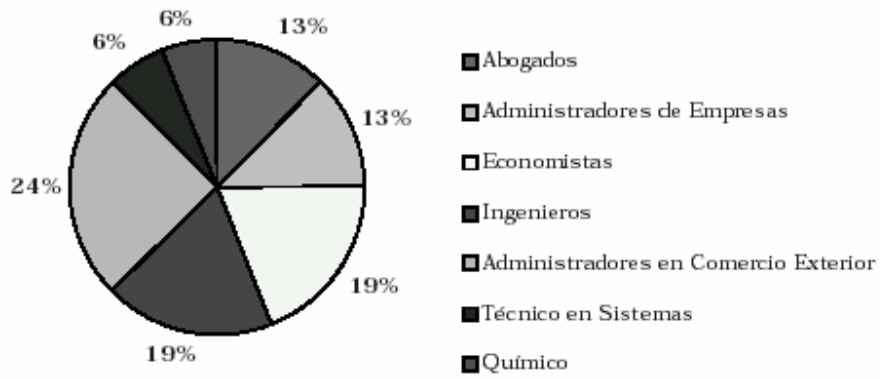
**PEREIRA
Profesionales
Aduanero**



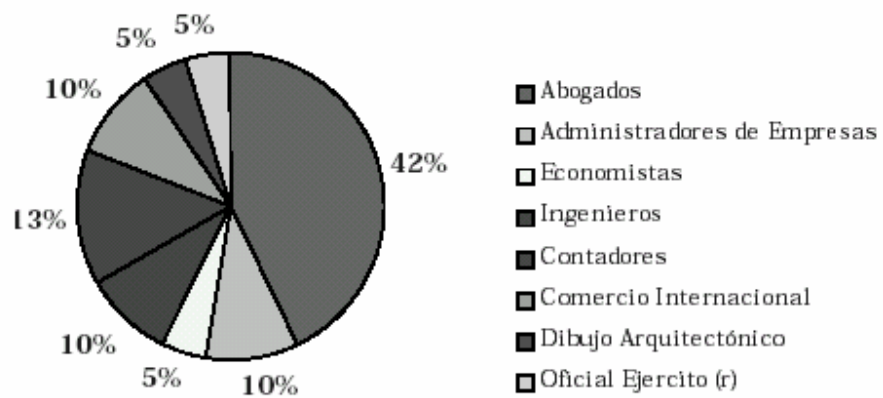
**BARRANQUILLA
Profesionales
Aduanero**



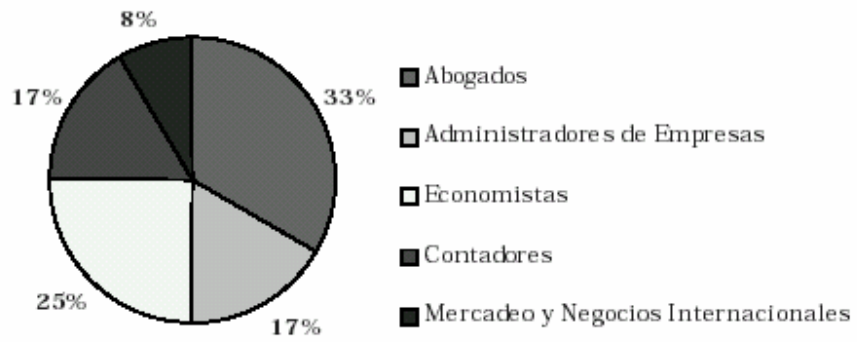
**CARTAGENA
Profesionales
Aduanero**



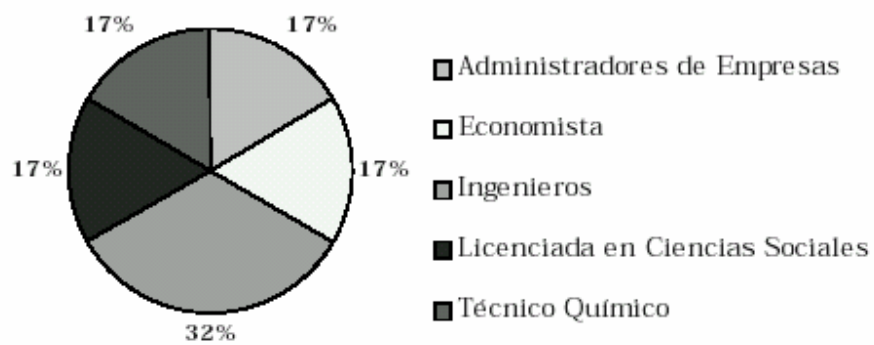
**CALI
Profesionales
Aduanero**



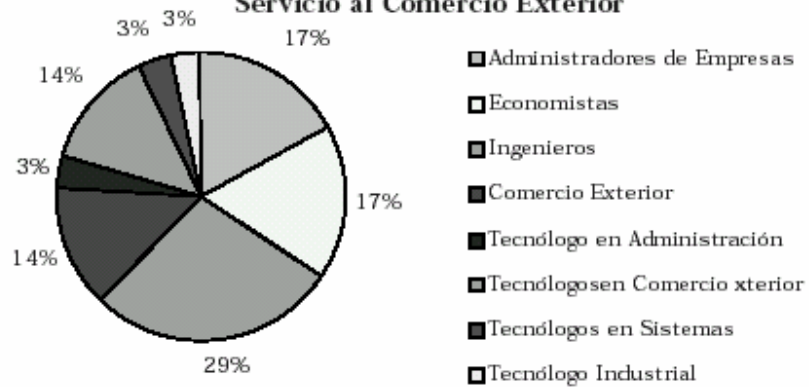
BUCARAMANGA
Profesionales
Servicio al Comercio Exterior



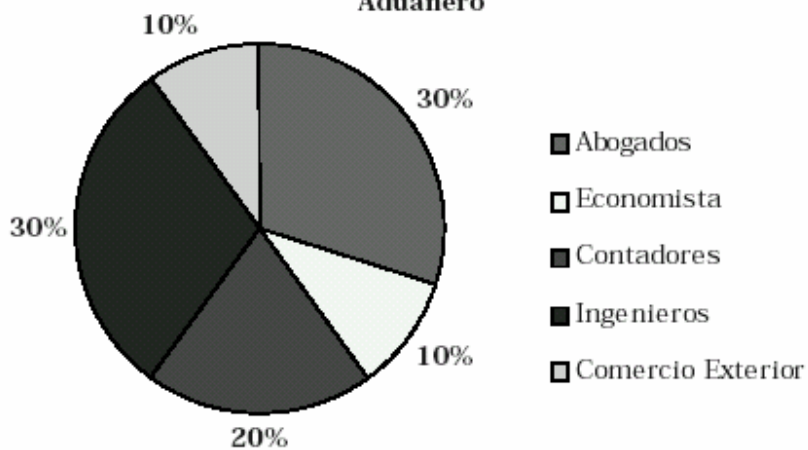
PEREIRA
Profesionales
Servicio al Comercio Exterior



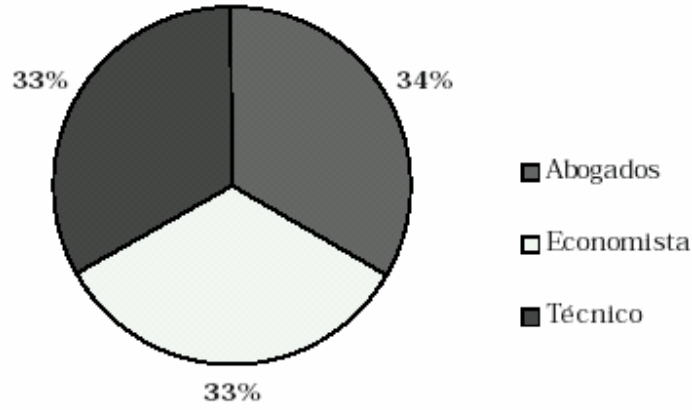
MEDELLÍN
Profesionales
Servicio al Comercio Exterior



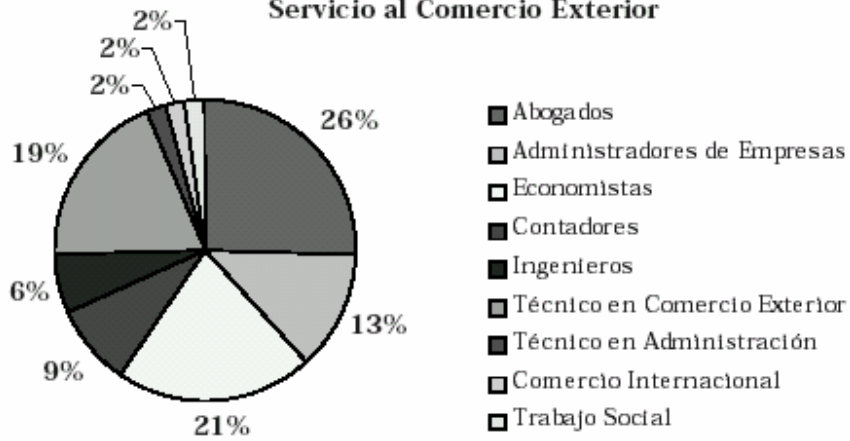
ADMON. ESP. ADUANAS BOGOTÁ
Profesionales
Aduanero



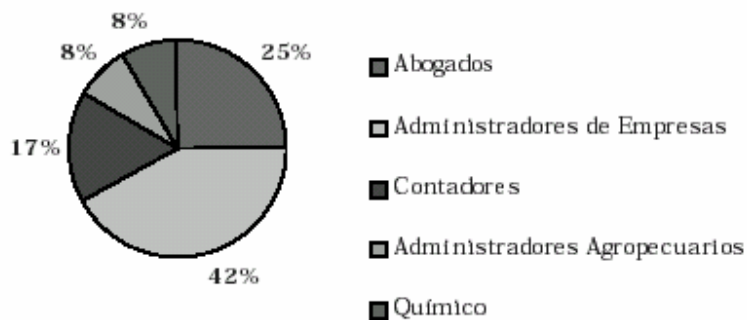
MANIZALES
Profesionales
Servicio al Comercio Exterior



BARRANQUILLA
Profesionales
Servicio al Comercio Exterior



SANTA MARTA
Profesionales
Servicio al Comercio Exterior



CALI
Profesionales
Servicio al Comercio Exterior

