

**ESTUDIO DE LOS SERVICIOS DEL – CESA – A LOS USUARIOS DE LA
DIVISIÓN DEL SERVICIO DE ADUANAS DE LA DIAN IPIALES
ENERO – JUNIO DE 2008**

HUXLEY FABIÁN ORTEGA GUERRERO

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
IPIALES
2011**

**ESTUDIO DE LOS SERVICIOS DEL – CESA – A LOS USUARIOS DE LA
DIVISIÓN DEL SERVICIO DE ADUANAS DE LA DIAN IPIALES
ENERO – JUNIO DE 2008**

HUXLEY FABIÁN ORTEGA GUERRERO

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

ASESOR DE TRABAJO DE GRADO

MANUEL IVAN ORTIZ

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
IPIALES
2011**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

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

Artículo 1° del Acuerdo 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

Nota de aceptación

Firma del Presidente de Tesis

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Junio de 2011.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	18
1. PROYECTO DE PASANTÍA	19
1.1 TITULO	19
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	19
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.5 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA.....	20
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1. OBJETIVO GENERAL	21
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
3. JUSTIFICACIÓN.....	22
4. MARCO DE REFERENCIA.....	24
4.1. MARCO TEÓRICO	24
4.2 MARCO CONCEPTUAL	30
4.3. MARCO NORMATIVO	33
4.4 MARCO CONTEXTUAL.....	35
5. METODOLOGÍA	38
5.1. TIPO DE ESTUDIO	38
5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	38
5.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN... 38	
5.3.1. Fuentes Primarias.....	38
5.3.2. Fuentes Secundarias	38
5.3.3 Técnicas de recolección.....	38
6. ACTIVIDADES Y FUNCIONES.....	40
6.1. IMPORTACIONES.....	40
6.2. INSPECCIONES FÍSICAS	40
6.3. EXPORTACIONES	40

6.4	DURACIÓN.....	40
6.5.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	41
6.6	CONTROL DE HORARIO Y ASESORÍAS.....	42
7.	INFORME ANÁLISIS DE LOS PROCESOS QUE DESARROLLA EL CENTRO DE SERVICIOS ADUANEROS – CESA EN LO RELACIONADO A LA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA DIVISIÓN DE SERVICIO DE ADUANAS DE LA DIAN - IPIALES.....	43
7.1	SERVICIO DE ORIENTACIÓN.....	43
7.2	REGISTRO DE CUENTAS:.....	44
7.3	MANEJO DE CONTINGENCIAS.....	44
7.4	OTRAS FUNCIONES:.....	47
7.5	SERVICIO DE ORIENTACIÓN AL USUARIO.....	49
7.6	MREGISTRO DE CUENTAS.....	51
7.7.	UTILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS EN EL CESA.....	55
7.8	MANEJO DE CONTINGENCIAS TOTALES O PARCIALES.....	56
7.9	PROCESOS QUE NO TIENEN DESARROLLO EN EL SISTEMA Y SITUACIONES DE INCONSISTENCIA QUE GENERAN TRÁMITES QUE NO SE SURTEN POR SYGA.....	56
7.10	PROCESOS QUE NO TIENEN DESARROLLO EN EL SISTEMA.....	57
7.11	SITUACIONES DE INCONSISTENCIA QUE PUEDEN GENERAR UN TRAMITE MANUAL Y QUE IMPLICAN UNA EVALUACIÓN DEL CESA PARA SU AUTORIZACIÓN.....	59
7.12	BITÁCORA.....	60
7.13	ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS.....	60
7.14	USUARIOS OCASIONALES.....	63
7.15	CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS INTERNOS DELEGADOS.....	64
7.16	INFRACCIONES ADUANERAS RELATIVAS AL USO DEL SISTEMA ..	67
8.	IDENTIFICACIÓN DE DIFICULTADES Y SITUACIONES DE INCONSISTENCIAS HABITUALES EN EL CENTRO DE SERVICIOS ADUANEROS CESA.....	69

8.1	RESULTADO DE LAS ENCUESTAS TRANSPORTADORAS	69
8.2	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS SIAS	77
8.3	REGISTRO DE CUENTAS AÑO 2008.....	85
9.	IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE INCONSISTENCIAS	87
9.1	RESULTADOS ENCUESTAS SIAS.....	87
9.2	RESULTADOS ENCUESTAS TRANSPORTADORES.....	93
9.3	RESULTADO ENTREVISTA FUNCIONARIO DIAN	101
10.	PLAN DE MEJORAMIENTO Y OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL CENTRO DE SERVICIOS ADUANEROS CESA	103
10.1	PRINCIPIOS ORIENTADORES.....	103
10.2	OBJETIVOS CORPORATIVOS	104
10.3	POLÍTICA.....	107
10.4	DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS	107
10.5	PROHIBICIONES A LOS FUNCIONARIOS.....	111
10.6	COMPETENCIA ESENCIAL	114
10.7	MATRIZ DE MACROSEGMENTACION DEL SERVICIO QUE NECESIDADES SATISFACE LA DIAN:.....	115
10.8	ANÁLISIS Y REGISTRO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES	118
10.8.1	Análisis del macroentorno.....	118
10.8.2	Análisis del microentorno y de la empresa. Oportunidades y amenazas, fortalezas y debilidades que impactan la gestión estratégica del servicio de la entidad.	118
10.8.3	Matriz de Evaluación de Factores Externos de la División de Servicio de Aduanas Administración Local de Aduanas de Ipiales.	120
10.8.4	Matriz de Evaluación de Factores Internos de la División de Servicio de Aduanas – Administración Local de Aduanas de Ipiales.	122
10.8.5	Matriz DOFA de la División de Servicio de Aduanas.	124
10.9	ANÁLISIS DEL MERCADO Y DEL PROGRAMA DEL MARKETING ..	125

10.10	DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PROCESO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.	126
10.11	ANALIZAR Y REGISTRAR LOS PROBLEMAS Y SUS ELEMENTOS CENTRALES EN LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO	127
10.11.1	Problema principal	127
10.11.2	Sintomatología de los problemas.....	128
10.11.3	Interrelación de los problemas	128
10.11.4	Efectos a corto y largo plazo.....	129
10.12	FORMULAR, EVALUAR Y REGISTRAR CURSOS DE ACCIÓN O ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS	129
10.12.1	Mano de obra.....	129
10.12.2	Equipos.....	130
10.12.3	Medio	131
10.12.4	Medición.....	131
10.12.5	Insumos y materiales	132
10.12.6	Métodos	132
10.13	COSTOS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.....	133
10.13.1	MANO DE OBRA.....	133
10.13.2	Equipos.....	134
10.13.3	Medio	134
10.14	ALTERNATIVAS QUE REPRESENTAN UNA MEJOR SOLUCIÓN.....	135
10.15	SELECCIONAR, IMPLANTAR Y REGISTRAR EL CURSO DE ACCIÓN ALTERNATIVO ESCOGIDO.....	135
10.15.1	Puesta en práctica de la alternativa	135
10.15.2	Personal involucrado en la implementación.....	136
10.16	PUESTA EN MARCHA	137
10.17	RESULTADOS PROBABLES	137
	RECOMENDACIONES	138
	CONCLUSIONES.....	140

BIBLIOGRAFÍA 141
WEBGRAFIA..... 142

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Proceso servicio de orientación.....	43
Cuadro 2. Proceso manejo de contingencias.....	45
Cuadro 3. Proceso otras funciones	47
Cuadro 4. Proceso servicio de orientación al usuario	50
Cuadro 5. Proceso servicio registro de cuentas.....	53
Cuadro 6. ¿Ha hecho uso de los servicios que presta el Centro de servicios aduaneros CESA?.....	69
Cuadro 7. ¿Cuál de los siguientes servicios del CESA usted ha utilizado con mayor frecuencia?.....	70
Cuadro 8. ¿Cómo califica el servicio de orientación o asesoría en algunos casos prestados por el Funcionario del CESA consultado?	71
Cuadro 9. ¿Cuándo ha utilizado el servicio de solicitud de registro de cuenta en el sistema informático Aduanero la atención recibida por el funcionario ha sido?	72
Cuadro 10. En la solicitud para activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave en los sistemas informáticos aduaneros opina usted que la atención es:....	73
Cuadro 11. Para los casos que corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos (contingencias) el CESA autoriza el tramite manual. Como califica la respuesta a esta solicitud:	74
Cuadro 12. Por inconvenientes con el sistema a los usuarios se les facilita el acceso a los equipos para el desarrollo de los trámites, como califica el servicio:	75
Cuadro 13.Cuál es la razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del sistema informático aduanero actual:	76
Cuadro 14. ¿Ha hecho uso de los servicios que presta el Centro de servicios aduaneros CESA?.....	77
Cuadro 15. ¿Cuál de los siguientes servicios del CESA usted ha utilizado con mayor frecuencia?	78

Cuadro 16. ¿Cómo califica el servicio de orientación o asesoría en algunos casos prestados por el Funcionario del CESA consultado?	79
Cuadro 17. ¿Cuándo ha utilizado el servicio de solicitud de registro de cuenta en el Sistema Informático Aduanero la atención recibida por el funcionario ha sido? ...	80
Cuadro 18. En la solicitud para activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave en los sistemas informáticos aduaneros opina usted que la atención es	81
Cuadro 19. Para los casos que corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos (contingencias) el CESA autoriza el tramite manual. Como califica la respuesta a esta solicitud:	82
Cuadro 20. Por inconvenientes con el sistema a los usuarios se les facilita el acceso a los equipos para el desarrollo de los trámites, como califica el servicio:	83
Cuadro 21.Cuál es la razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del sistema informático aduanero actual:	84
Cuadro 22. ¿Las acciones generadas por la Administración Local de Aduanas de Ipiales para difundir la información y la capacitación de la implementación de MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control automatizado) están acorde a sus necesidades?	87
Cuadro 23. ¿La administración Local de Aduanas de Ipiales le informo oportunamente de los sistemas informáticos Electrónicos y de los requerimientos para su acceso?	88
Cuadro 24. ¿Considera usted que los funcionarios de la entidad que lo han orientado y acompañado en el proceso de la implantación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, servicio y Control Automatizado) son personas idóneas en los temas?	89
Cuadro 25. ¿El acompañamiento brindado para que usted conozca y maneje la página de la DIAN www.dian.gov.co y su información ha sido adecuada y satisfactoria?	90
Cuadro 26. ¿En el proceso de actualización en el registro Único Tributario y la emisión del certificado Digital, el acompañamiento fue el adecuado?	91

Cuadro 27. ¿En algún momento usted tuvo mayor problemática después de la asistencia brindada por la Administración Local de Aduanas de Ipiales?	92
Cuadro 28. ¿Las acciones generadas por la Administración Local de Aduanas de Ipiales para difundir la información y la capacitación de la implementación de MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control automatizado) están acorde a sus necesidades?.....	93
Cuadro 29. ¿La administración Local de Aduanas de Ipiales le informo oportunamente de los sistemas informáticos Electrónicos y de los requerimientos para su acceso?	94
Cuadro 30. ¿Considera usted que los funcionarios de la entidad que lo han orientado y acompañado en el proceso de la implantación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, servicio y Control Automatizado) son personas idóneas en los temas?	96
Cuadro 31. ¿El acompañamiento brindado para que usted conozca y maneje la página de la DIAN www.dian.gov.co y su información ha sido adecuada y satisfactoria?	97
Cuadro 32. ¿En el proceso de actualización en el registro Único Tributario y la emisión del certificado Digital, el acompañamiento fue el adecuado?	98
Cuadro 33. ¿En algún momento usted tuvo mayor problemática después de la asistencia brindada por la Administración Local de Aduanas de Ipiales?	100
Debilidades	119

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico 1. ¿Ha hecho uso de los servicios que presta el Centro de servicios aduaneros CESA?.....	69
Gráfico 2. ¿Cuál de los siguientes servicios del CESA usted ha utilizado con mayor frecuencia?.....	70
Gráfico 3. ¿Cómo califica el servicio de orientación o asesoría en algunos casos prestados por el Funcionario del CESA consultado?	71
Gráfico 4. ¿Cuándo ha utilizado el servicio de solicitud de registro de cuenta en el sistema informático Aduanero la atención recibida por el funcionario ha sido?	72
Gráfico 5. En la solicitud para activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave en los sistemas informáticos aduaneros opina usted que la atención es:	73
Gráfico 6. Para los casos que corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos (contingencias) el CESA autoriza el tramite manual. Como califica la respuesta a esta solicitud:	74
Gráfico 7. Por inconvenientes con el sistema a los usuarios se les facilita el acceso a los equipos para el desarrollo de los trámites, como califica el servicio	75
Gráfico 8.Cuál es la razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del sistema informático aduanero actual:	76
Gráfico 9. ¿Ha hecho uso de los servicios que presta el Centro de servicios aduaneros CESA?.....	77
Gráfico 10. ¿Cuál de los siguientes servicios del CESA usted ha utilizado con mayor frecuencia?.....	78
Gráfico 11. ¿Cómo califica el servicio de orientación o asesoría en algunos casos prestados por el Funcionario del CESA consultado?	79
Gráfico 12. ¿Cuándo ha utilizado el servicio de solicitud de registro de cuenta en el sistema informático Aduanero la atención recibida por el funcionario ha sido?	80
Gráfico 13. En la solicitud para activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave en los sistemas informáticos aduaneros opina usted que la atención es	81

Gráfico 14. Para los casos que corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos (contingencias) el CESA autoriza el tramite manual. Como califica la respuesta a esta solicitud:	82
Gráfico 15. Por inconvenientes con el sistema a los usuarios se les facilita el acceso a los equipos para el desarrollo de los trámites, como califica el servicio	83
Gráfico 16. Cuál es la razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del sistema informático aduanero actual:	84
Gráfico 17. ¿Las acciones generadas por la Administración Local de Aduanas de Ipiales para difundir la información y la capacitación de la implementación de MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control automatizado) están acorde a sus necesidades?	87
Gráfico 18. ¿La administración Local de Aduanas de Ipiales le informo oportunamente de los sistemas informáticos Electrónicos y de los requerimientos para su acceso?	88
Gráfico 19. ¿Considera usted que los funcionarios de la entidad que lo han orientado y acompañado en el proceso de la implantación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, servicio y Control Automatizado) son personas idóneas en los temas?	89
Gráfico 20. ¿El acompañamiento brindado para que usted conozca y maneje la página de la DIAN www.dian.gov.co y su información ha sido adecuada y satisfactoria?	90
Gráfico 21. ¿En el proceso de actualización en el registro Único Tributario y la emisión del certificado Digital, el acompañamiento fue el adecuado?	91
Gráfico 22. ¿En algún momento usted tuvo mayor problemática después de la asistencia brindada por la Administración Local de Aduanas de Ipiales?	92
Gráfico 23. ¿Las acciones generadas por la Administración Local de Aduanas de Ipiales para difundir la información y la capacitación de la implementación de MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control automatizado) están acorde a sus necesidades?	93

Gráfico 24. ¿La administración Local de Aduanas de Ipiiales le informo oportunamente de los sistemas informáticos Electrónicos y de los requerimientos para su acceso?	95
Gráfico 25. ¿Considera usted que los funcionarios de la entidad que lo han orientado y acompañado en el proceso de la implantación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, servicio y Control Automatizado) son personas idóneas en los temas?	96
Gráfico 26. ¿El acompañamiento brindado para que usted conozca y maneje la página de la DIAN www.dian.gov.co y su información ha sido adecuada y satisfactoria?	98
Gráfico 27. ¿En el proceso de actualización en el registro Único Tributario y la emisión del certificado Digital, el acompañamiento fue el adecuado?	99
Gráfico 28. ¿En algún momento usted tuvo mayor problemática después de la asistencia brindada por la Administración Local de Aduanas de Ipiiales?	100
Debilidades	119

RESUMEN

En estos tiempos es muy importante dentro de las operaciones de comercio internacional de toda entidad moderna contar con un soporte tecnológico integral basado en sistemas con tecnología de avanzada que permitan tener información confiable y oportuna con miras a lograr los resultados esperados, lo anterior encaminado a agilizar los procesos internos y mejorar la prestación de los servicios contando siempre con información actualizada y acorde con las necesidades de los usuarios.

ABSTRACT

These days it is very important in international trade operations of any modern institution have comprehensive technological support based on advanced technology systems that allow timely and reliable information to achieve the expected results, aimed at expediting the above internal processes and improve delivery of services, always with updated information and meets the needs of users.

INTRODUCCIÓN

Para optar al título de profesional en Comercio Internacional y Mercadeo, la Universidad de Nariño nos da la opción de realizar Pasantía, la cual se convierte en una gran oportunidad para darnos a conocer en la entidad y lo más importante adquirir experiencia en el campo laboral y desarrollar nuestra formación profesional. Es así como la Administración Local de Aduanas de Ipiales principalmente la División de servicio de Aduanas fue el área adecuada para llevar a cabo una práctica que me permitió afianzar los conocimientos en el comercio internacional e interactuar con funcionarios de la entidad y usuarios aduaneros que continuamente mantienen relación con la administración.

Dentro de los objetivos institucionales de la Administración de Aduanas Nacionales está el Garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de sus servicios con el fin de generar una cultura de servicio al cliente y confianza en la entidad, es así como el presente estudio se encamino a analizar los objetivos, alcances, funciones y contingencias que se presentan dentro del área conocida como el centro de servicio aduanero – CESA con el fin de medir la facilitación oportuna y eficaz del servicio que se presta a través del sistema informático a los usuarios aduaneros en las operaciones de comercio exterior.

1. PROYECTO DE PASANTÍA

1.1 TITULO

Estudio de los Servicios del – CESA – a los Usuarios de la División del Servicio de Aduanas de la Dian Ipiales Enero – Junio de 2008.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El tema de Investigación incluye un estudio de los objetivos, alcances, funciones e inconsistencias que se presentan en la prestación del servicio a los usuarios por parte del Centro de Servicios aduaneros CESA de la división de servicio de aduanas de la DIAN Ipiales.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel nacional la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales tiene como misión prestar un servicio de Facilitación y Control a los agentes económicos, en la parte aduanera, este ítem está encaminado a agilizar las operaciones de comercio exterior todo ello en base al cumplimiento de las normas que integran el sistema aduanero. Es por ello que para lograr alcanzar este objetivo se han concebido instrumentos de política institucional como son los Centros de Servicios Aduaneros – CESA con el fin de facilitar la realización de los tramites con la orientación y soporte de los funcionarios de la DIAN y la disponibilidad de una plataforma tecnológica computacional.

En lo referente a la Administración Local de Aduanas de Ipiales, él CESA se convierte en punto de contacto frecuente entre los usuarios del servicio informático y la división de Servicio de aduanas; es aquí donde se ha determinado uno de los problemas principales y es la falta de una adecuada comunicación con los usuarios acompañado de sistema y equipos de comunicaciones deficientes que retrasan los procesos, lo anterior hace que exista un ambiente de inestabilidad en las relaciones entre las dos partes, lo que provoca desconfianza, ineficacia e incredulidad por parte de los usuarios externos hacia la entidad. Por ello fue necesario conocer y analizar el punto de vista de los usuarios externos a fin de evaluar las habilidades de comunicación y actitud de servicio al público, conociendo la interacción que existe entre usuarios aduaneros y funcionarios que nos permitió medir la capacidad de resolver eficazmente y dentro de su competencia legal, las inquietudes e inconsistencias que se formulan en lo concerniente al manejo del sistema informático y el desarrollo de las operaciones de Comercio exterior.

Para lograr contrarrestar estos inconvenientes se ha planteado la necesidad de contar con una infraestructura adecuada en cuanto a instalaciones y a funcionarios capacitados y comprometidos con la atención al usuario, esto acompañado de una base tecnológica sólida que permita agilidad y eficiencia en los procesos aduaneros, contando con información confiable y oportuna para los usuarios que les permita estar actualizados y contar con un servicio en línea sin inconvenientes y con la efectividad que los usuarios del comercio exterior lo requieren para lograr mayor avance y fortalecimiento en sus operaciones.

De acuerdo a lo anterior la Administración Local debe estar siempre preparada para afrontar futuras circunstancias de desentendimiento y credibilidad con los usuarios y es por ello que en aras de mejorar las relaciones se ha dispuesto de un lugar institucional como es el CESA y es en donde se encamino el siguiente estudio encaminado a analizar la prestación del servicio por parte del centro de servicios aduaneros – CESA en la división de servicio de Aduanas de la Administración local de aduanas de Ipiales y el cual tuvo una duración de 6 meses en referencia al primer semestre del 2008.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué aspectos se deberían tener en cuenta por parte de la Administración Local de Aduanas de Ipiales para mejorar la atención al usuario externo en el Centro de Servicios Aduaneros – CESA de la División de Servicio de Aduanas de Ipiales?

1.5 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

- ¿De qué forma el estudio de la prestación del servicio en el Centro de Servicios Aduaneros - CESA puede ayudar a la División a resolver los problemas de atención al usuario externo?
- ¿Cuáles serían las ventajas para la Administración Local de Aduanas de Ipiales el mejorar el servicio en el Centro de Servicios Aduaneros CESA de la División de Aduanas?
- ¿Cuáles serían los beneficios para los usuarios externos con la mejor prestación del servicio por los funcionarios del CESA de la Administración Local de Aduanas de Ipiales?
- ¿Qué desventajas presenta el sistema informático aduanero que conlleven a quejas por parte de los usuarios externos y que debe hacer la administración para corregirlos?

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un estudio del servicio prestado por el Centro de Servicios Aduaneros CESA con el fin de mejorar la atención a los usuarios de la División de Servicio de Aduanas de la Administración Local de Aduanas de Ipiales.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar los procesos que desarrolla el Centro de Servicios Aduaneros – CESA en lo relacionado a la atención de usuarios en la División de Servicio de Aduanas de la DIAN - Ipiales.
2. Identificar las principales dificultades de los usuarios externos con el Centro de Servicios Aduaneros – CESA y determinar el manejo de contingencias por la División de Aduanas.
3. Determinar las situaciones de inconsistencias habituales que se generan con el uso del sistema informático aduanero.
4. Establecer estrategias que contribuyan de manera significativa a la mejora y optimización del Servicio prestado por el Centro de Servicios Aduaneros – CESA.

3. JUSTIFICACIÓN

En el mundo actual la excelencia en el servicio se ha convertido en una demanda impostergable de la globalización pero primero tenemos que entender que la globalización emerge por una necesidad de vinculación económica. Ya sea que sean los Estados nacionales, que como parte de una definición expresa de sus políticas públicas decidan abrir sus fronteras al intercambio, o bien que los propios consumidores sean quienes hagan presión por tener acceso a un cúmulo de bienes y servicios de índole global y es que en términos de los consumidores, estar globalizado significa tener la condición de acceso irrestricto a bienes y servicios de naturaleza diversa para el consumo mundial. Lo anterior ha promovido el desarrollo del comercio internacional que ha hecho que todos los países prosperen incluidos los más pobres ya que todos cuentan con activos humanos, industriales, naturales y financieros que se emplean para producir bienes y servicios para sus mercados internos o para competir en el exterior. Hoy la economía nos enseña que podemos beneficiarnos cuando esas mercancías y servicios se comercializan. Ahora bien, la otra parte que aquí se relaciona son las condiciones técnicas que exige la globalización, ya que la interconexión de las economías implica también una vinculación informática y tecnológica. En términos de información, estar globalizado significa estar conectado para poder intercambiar bienes y servicios y lograr eficiencia en los intercambios financieros. La globalización es también un subproducto del desarrollo científico: Estar globalizado implica entonces, estar a la vanguardia o bien conocer la tecnología de punta de una época determinada a nuestro alcance y utilizarla para aumentar nuestros conocimientos y ampliar la visión del mundo con creciente rapidez.

En nuestro país la tecnología ha avanzado positivamente ya que el uso de tecnologías informáticas y de comunicación se ha convertido en una prioridad para la optimización de los procesos y la agilidad en los servicios, junto a ello el talento humano requerido para su uso está constantemente actualizándose lo que no solo hace posible el manejo de grandes volúmenes de información sino que nos orientamos a pasar de una sociedad de información a una sociedad de conocimiento y aprovechamiento de los recursos. Aunque hay poblaciones alejadas del territorio nacional en las que los sistemas de información y comunicación son deficientes se ha procurado por parte de las entidades prestadoras de estos servicios el ampliar la cobertura a fin de cumplir con los requerimientos que sus usuarios necesitan. Para muchas empresas, entidades y organizaciones el recibir constantes reportes de usuarios por lentitud en su sistema informático suscita la necesidad de contar con los equipos e infraestructura de computación, informática y comunicaciones adecuada para garantizar la respuesta tecnológica apropiada a sus solicitudes.

En el contexto nacional, el gobierno cuenta con una serie de instituciones orientadas a facilitar los procesos en determinadas áreas para lo cual ha adoptado

una cultura del servicio orientada al usuario es así como se destaca la labor de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en la cual se presenta una frecuente interacción entre la entidad pública y los usuarios, para lo cual ha requerido contar con herramientas que faciliten una adecuada atención y comunicación con los usuarios y equiparse con sistemas de comunicación que agilicen los tramites en materia de comercio exterior. En la Administración de Aduanas del país se procura apoyar en los aspectos técnicos y de talento humano con la implementación de sistemas tecnológicos para la atención de los usuarios aduaneros de manera que logre el objetivo de facilitar la atención de los usuarios aduaneros, especialmente en la División de Servicio de Aduanas, lo anterior orientado a reducir tiempos de respuestas y minimización de tiempos en la atención de los usuarios aduaneros.

La administración local de aduanas de Ipiales en su división de servicios de aduanas mantiene un contacto frecuente con diferentes usuarios aduaneros y para desarrollar labores concernientes a orientación de usuarios a través de los sistemas informáticos aduaneros ha dispuesto del centro de Servicios Aduaneros CESA para la facilitación de los tramites y la solución de problemas detectados en las operaciones de comercio exterior. Esta labor se lleva a cabo de manera aceptable dentro de la división pero para fortalecer los procesos se necesita detectar los problemas a tiempo para conocer las dificultades y los inconvenientes de tipo informáticos que tienen los usuarios externos que permitan tomar correctivos a tiempo de manera tal que se garantice una prestación oportuna y eficaz del servicio. De acuerdo a lo anterior se sugirió la necesidad de desarrollar un estudio que establezca de manera precisa la prestación del servicio en el Centro de Servicios Aduaneros – CESA. El presente estudio tiende a proporcionar información de los procesos que realiza el CESA, el vínculo que mantiene con los usuarios, los problemas y las inconsistencias que se presentan durante el desarrollo de la operación aduanera, lo anterior para implementar estrategias que permitan optimizar el servicio prestado, esto con el fin de ayudar a que la División de Aduanas de la Administración Local de Ipiales pueda mejorar continuamente su desempeño organizacional y cumpla con los objetivos de la gestión aduanera.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1. MARCO TEÓRICO

Para lograr entender la labor realizada por el centro de servicios aduaneros CESA de la división de servicio de aduanas de la DIAN Ipiales fue necesario analizar sus generalidades y el sistema informático aduanero para comprender sus objetivos, alcances y funciones principales, al igual que la relación directa que se maneja con los usuarios aduaneros y con funcionarios que permitiría medir la calidad del servicio prestado por los funcionarios designados, la detección de las fallas a nivel del área estudiada y el planteamiento de estrategias que incidirían en mejorar las relaciones entre la entidad y los usuarios.

De acuerdo a lo planteado se analiza lo correspondiente al área de estudio “El Centro de Servicios aduaneros CESA”.

Naturaleza. El Centro de Servicios Aduaneros – CESA, es un lugar institucional orientado al desarrollo de la función de facilitación de servicios a los usuarios aduaneros externos e internos para el registro, ejecución y desarrollo de las diferentes operaciones de comercio exterior, a través de los Sistemas de Información aduaneros.

Como el punto de contacto frecuente entre los usuarios del servicio y el área de comercio exterior, el CESA debe ser garante de la prestación oportuna y eficaz del servicio al usuario externo.

Administración. En atención al marco normativo vigente contemplado en los numerales 11 y 17 del artículo 25 del decreto 1265 del 13 de julio de 1999, los Centros de Servicios Aduaneros – CESA, están adscritos a las Divisiones de Servicio al Comercio Exterior o quien haga sus veces de las Administraciones de Impuestos y Aduanas Nacionales con operación aduanera.

La administración de los Centros de Servicios Aduaneros – CESA, está a cargo de un funcionario, quien para todos los efectos se denominara Delegado del CESA y será responsable por el adecuado funcionamiento y prestación del servicio. Este funcionario tendrá el apoyo y la orientación del Jefe de Sistemas y otros funcionarios del área en los casos que la Administración determine necesario.

El funcionario deberá conocer las operaciones de comercio exterior tanto en la parte normativa, procedimental e informática; deberá tener habilidades de comunicación y actitud de servicio al público, por esta razón el Jefe del área de comercio exterior debe implementar y desarrollar jornadas periódicas de capacitación para que los funcionarios que prestan el servicio en el CESA cuenten con los conocimientos necesarios para resolver eficazmente y dentro de su

competencia legal, las inquietudes que se formulen en el desarrollo de las operaciones de comercio exterior.

Funciones. De conformidad con su filosofía, las funciones básicas que desarrollan los Centros de Servicios Aduaneros CESA, son:

- Servicio de orientación
- Registro de cuentas
- Manejo de contingencias
- Otras funciones

Servicio De orientación al usuario. Para el servicio de orientación en materia procedimental sobre el manejo del sistema informático aduanero, los funcionarios del CESA deberán contar con capacitación, para lo cual el Jefe de la división de Servicio al Comercio Exterior o quien haga sus veces, deberá establecer jornadas periódicas de retroalimentación, capacitación y comunicación de las normas que se expidan al respecto y programas de inducción orientados al conocimiento del puesto de trabajo; la capacitación es de obligatorio cumplimiento cuando se efectúe cambio o remplazo de funcionarios del CESA.

En el CESA se deberá llevar un registro de las consultas formuladas por los usuarios del servicio en materia procedimental ya sean efectuadas en forma telefónica o presencial, este registro deberá realizarse en el formato respectivo.

Registro de cuenta. Para el registro de cuentas se deberá dar estricto cumplimiento a los requisitos para otorgar cuentas externas e internas, establecidos en el formato de solicitud de registro de cuentas 62-108.2003.

El Centro de Servicios Aduaneros CESA contara con los siguientes formatos:

- Formatos registro cuenta
- Formatos control CESA
- Formato alternativo en el evento en que no se puedan realizar los registros por la bitácora del sistema.

Manejo de contingencias totales o parciales Las contingencias corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos, para lo cual la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en el marco de la reglamentación del Decreto 2685 de 1999, ha adelantado un plan de contingencias para el área de Servicio al Comercio Exterior.

- Contingencia – Importaciones
- Contingencia - Exportaciones

Procesos que no tienen desarrollo en el sistema y situaciones de inconsistencia que generan trámites que no surten por SYGA

El sistema informático aduanero – SYGA no cubre integralmente todas las modalidades y variantes de la operación aduanera requerida, existen ciertos procesos que el mismo no desarrolla y que deben ser autorizados por el CESA para su trámite manual según el caso.

Procesos que no tienen desarrollo en el sistema

Importaciones:

- Lugar de Arribo
- Por inconveniente de la carga en el deposito
- Por inconvenientes en el diligenciamiento de la declaración de importación

Exportaciones:

- Autorización de embarque
- Actas de inspección

Situaciones de inconsistencia que pueden generar un trámite manual y que implican una evaluación del CESA para su autorización

Importaciones:

- Lugar de Arribo
- Por inconveniente de la carga en el deposito
- Por inconvenientes en el diligenciamiento de la declaración de importación
- Por inconsistencias en la transmisión

Exportaciones:

- Cierres manuales

Bitácora

Se denomina Bitácora al registro de los trámites que se autorizaron como resultado de una contingencia o causal de trámite por fuera de SYGA. En el documento denominado Bitácora deben registrarse los eventos o causales enmarcados en los listados que motivan la solicitud de un trámite manual.

Otras Funciones

Utilización de los equipos en el CESA

La utilización de los equipos es para uso exclusivo de la operación aduanera, el responsable deberá numerar e identificar plenamente cada uno de los equipos, para llevar a cabo un record o estadística de la utilización de los mismos por parte de los usuarios. En los casos en que el usuario requiera utilizar un equipo, deberá solicitar el servicio al delegado del CESA. Estos equipos podrán ser utilizados por los usuarios habituales en caso de fallas en la comunicación vía internet desde sus instalaciones o en caso de contingencia comprobada.

Administración de Cuentas

Para la Administración de cuentas con el sistema informático aduanero SYGA se debe recordar que los módulos de importación y exportación difieren en la forma como se asignan los permisos para realizar las operaciones, así:

Módulo de importaciones: se asigna un permiso para ejecutar varias opciones de menú determinados.

Módulo de exportaciones: se asigna un perfil para ejecutar una función determinada.

- Conceptos de administración de cuentas en el sistema informático aduanero: conceptos básicos en el manejo de las cuentas de acceso al sistema.
- Creación de cuentas de usuarios externos (Habituales u Obligados y Ocasionales): solicitud, requisitos, inscripción, creación de la cuenta, vigencia, reactivación, cambio de contraseña, cambio de delegado y actualización de datos
- Creación de cuentas de usuarios internos (Delegados y Funcionarios): solicitud, inscripción, creación de la cuenta, vigencia, reactivación, cambio de contraseña y rol (es), cambio de delegado.

Infracciones aduaneras relativas al uso del sistema informático aduanero (art. 495 del decreto 2685/99)

Las infracciones aduaneras en que pueden incurrir los usuarios del sistema informático aduanero y las sanciones asociadas a su comisión son las siguientes:

- Gravísimas
- Graves

Sistema Informático Aduanero

Con la entrada en vigencia del MUISCA aduanero a partir de Septiembre de 2008 se presentan cambios esenciales para lo cual en el presente estudio se hace referencia al sistema informático actual y se tiene en cuenta el anterior sistema informático SYGA y sus implicaciones en el estudio que se realizó para medir la calidad en el servicio prestado por el centro de Servicios Aduaneros CESA.

El Muisca

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

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

Nuestra entidad como toda organización moderna se desarrolla en un entorno de acelerados avances, imprevisibles cambios sociales, económicos e industriales que necesariamente impactan la manera en que debemos abordar los retos, enfrentar el futuro y asegurar un desarrollo sostenible. Lo imprescindible en estos contextos es contar con modelos de gestión y estrategias administrativas que conduzcan a las organizaciones al cumplimiento de su misión y al logro de sus objetivos.

Las características más destacadas del MUISCA son su integralidad, su unicidad y su adaptabilidad al cambio. En efecto, la DIAN establece su modelo de gestión - Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado - MUISCA, sobre la base de la administración articulada, coordinada y ordenada de los procesos, la gente y la tecnología, ejes fundamentales de su gestión y factores críticos y determinantes para su eficiencia y eficacia y, por consiguiente, para el cumplimiento cabal de su función dentro del Estado

Nuestro modelo de gestión MUISCA se basa en tres principios estratégicos que lo fundamentan y le dan solidez. Estos son: la integralidad, la unidad y la viabilidad y trascendencia.

La integralidad, como principio en nuestro modelo de gestión, implica la administración coordinada y equilibrada de los aspectos administrativos, organizacionales y humanos de la entidad, generando así escenarios adecuados a la eficacia de la entidad.

El principio de unidad en el MUISCA conduce a la DIAN a una gestión enfocada por procesos, claramente identificados e interrelacionados, dando lugar a condiciones de gestión fundamentados en criterios técnicos que propician la eficiencia de la entidad y la calidad de sus productos y servicios.

La viabilidad y trascendencia como principio del MUISCA exige de la DIAN una gestión enfocada estratégicamente, que hace viable el cumplimiento de nuestras responsabilidades como entidad pública, en ambientes complejos, cambiantes y multidimensionales.

El propósito de nuestro modelo MUISCA es propender por la apropiación de las mejores prácticas en todos los niveles de la organización y particularmente:

- Articular la planeación y la operación de la organización en su estrategia.
- Revisar, ajustar, simplificar, medir y controlar los procesos y trámites con el fin de alcanzar los mayores niveles de excelencia y calidad.
- Propiciar la transformación tecnológica soporte de los procesos de la DIAN hacia su sostenibilidad y cubrimiento masivo.
- Generar y administrar el conocimiento, el talento humano y el cambio en la organización.

La idea con la implementación del Muisca aduanero es que todos los procesos se hagan en línea lo cual reducirá no solo pasos en los trámites, sino también el papeleo y los tiempos en el comercio exterior colombiano. Precisamente una de las metas que se ha trazado la Dian, es que al terminar el año 2008 los procesos de importación y exportación de mercancías se demoren en promedio unas seis horas. Mientras tanto la plataforma del Sistema Informático de Gestión Aduanera, (SYGA), se tiene como una medida alterna, mientras que se realizan los ajustes previstos para los servicios informáticos electrónicos del Muisca Aduanero.

INGRESO A PAGINAS DE IMPORTACIONES DEL SYGA

<http://importaciones1.dian.gov.co>

<http://importaciones2.dian.gov.co>

<http://importaciones3.dian.gov.co>

<http://importaciones4.dian.gov.co>

<http://importaciones5.dian.gov.co>

INGRESO A PAGINAS DE EXPORTACIONES DEL SYGA

<http://exportaciones1.dian.gov.co>

<http://exportaciones2.dian.gov.co>

<http://exportaciones3.dian.gov.co>

<http://exportaciones4.dian.gov.co>

<http://exportaciones5>

4.2 MARCO CONCEPTUAL

CESA: Centro de Servicios Aduaneros, un lugar institucional orientado al desarrollo de la función de facilitación de servicios a los usuarios aduaneros externos e internos para el registro, ejecución y desarrollo de las diferentes operaciones de comercio exterior, a través de los Sistemas de Información aduaneros.

USUARIO EXTERNO: es aquel usuario aduanero que interviene en el desarrollo de las operaciones de comercio exterior, utilizando para tal fin el sistema informático aduanero.

USUARIO HABITUAL: es aquella persona jurídica que para desarrollar sus actividades y acceder al sistema informático aduanero dentro del proceso debe obtener previamente ante la DIAN, la autorización, habilitación o renovación de acuerdo al tipo de usuario de que se trate.

USUARIO OCASIONAL: es aquella persona natural o jurídica que para el desarrollo de sus actividades dentro del proceso aduanero, no necesita cumplir con los requisitos establecidos para el usuario habitual, pero requiere acceder al sistema informático. Entre otros se encuentran los transportadores aéreos, ferros, marítimos de carga e importadores directos.

USUARIO INTERNO: funcionario de la dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, que interviene en el proceso aduanero y que de acuerdo con las funciones asignadas puede acceder al sistema informático aduanero.

DELEGADO DEL CESA: funcionario de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales quien en adelante se denominara delegado CESA, que será el encargado de administrar las cuentas de usuarios externos ocasionales. Velara permanentemente por la oportuna adición y retiro de los usuarios ocasionales y de su competencia local.

DELEGADO DE CUENTA: es el usuario externo encargado de administrar las cuentas de usuario de la respectiva empresa. La calidad de delegado de cuenta, para las SIAs, UAPs y ALTEX, solo podrá tenerla el representante aduanero debidamente inscrito ante la DIAN, el representante legal o quien haga sus veces o apoderado.

CUENTA DE USUARIO: es el acceso permitido a los usuarios tanto internos como externos para utilizar el aplicativo de acuerdo con los permisos otorgados.

ROL: permiso necesario para ejecutar determinada opción de menú en el módulo SYGA – Importaciones, estos permisos están denominados así: Digitador, Supervisor, Superior, Consulta en el módulo SYGA – Importaciones.

COBERTURA DE REGISTRO: conjunto de administraciones sobre las cuales se autoriza a una determinada empresa (usuario aduanero) para operar mediante el sistema informático en el módulo de exportaciones.

COBERTURA DE CUENTA: aplica para cuentas externas y está definida por el conjunto de administraciones sobre las cuales se autoriza a una determinada persona (usuario del sistema) para operar mediante el sistema informático en el módulo de exportaciones. Este conjunto de administraciones está limitado a la cobertura del registro de la empresa como usuario aduanero.

NORMA TÉCNICA: promueve el cumplimiento de las mejores prácticas de operación y gestión; define los requisitos que debe cumplir la entidad teniendo en cuenta los sistemas que se han integrado al SGCCI.

MANUAL DE GESTIÓN: describe la forma como la entidad debe cumplir con los requisitos definidos en la norma técnica y provee el fundamento para realizar una adecuada gestión y control de las prácticas operativas.

BITÁCORA: La aplicación “Bitácora de Trámites Manuales”, es una herramienta tipo web, que permite el registro y control de las operaciones de importaciones y exportaciones, que por inconvenientes en los sistemas SYGA se hayan tenido que autorizar manualmente.

DECLARANTE: Persona que suscribe y presenta una declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros. Son declarantes ante la DIAN para adelantar trámites de importación, exportación y tránsito aduanero, las SIAS, quienes actúan en nombre y por encargo de los importadores y exportadores.

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

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

SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA: Son las Personas Jurídicas cuyo objeto social principal es el ejercicio de la intermediación aduanera, para lo cual deben tener autorización de la DIAN.

RESPONSABLE DE LA OBLIGACIÓN ADUANERA: El importador, el exportador, el propietario, el poseedor o tenedor de la mercancía, así como el transportador, el agente de carga, el depositario, intermediario y el declarante.

SISTEMATIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS: Los procedimientos para la aplicación de los diferentes regímenes aduaneros, debe realizarse mediante el uso del sistema de transmisión y procesamiento electrónico de datos, adoptado por la autoridad aduanera. En casos de contingencia se podrá autorizar el trámite manual.

IMPORTACIÓN: Es una actividad económica realizada por personas naturales o jurídicas, consistente en la introducción de mercancía de procedencia extranjera al territorio colombiano, cuyos bienes participan en su proceso productivo y en el consumo interno.

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

COMERCIO INTERNACIONAL: es el intercambio de bienes económicos que se efectúa entre los habitantes de dos o más naciones, de tal manera, que se dé origen a salidas de mercancía de un país (exportaciones) y entradas de mercancías (importaciones) procedentes de otros países.

SERVICIO AL CLIENTE: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

EFICIENCIA Es básicamente un análisis de los costos a los cuales una empresa o entidad alcanza resultados en un periodo de tiempo determinado (optimización de los recursos) Logro de un objetivo al menor costo posible.

EFICACIA Como el grado en que se logra los objetivos y metas de un plan, programa, proyecto en la población en la que se espera beneficiar en un tiempo previamente establecido (sin tener en cuenta la variable costos). Consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

EFFECTIVIDAD Concepto que involucra la eficiencia y la eficacia, entonces consiste en alcanzar los resultados programados a través de un uso óptimo de los recursos involucrados.

MUISCA Es el modelo de gestión de ingresos y recursos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, que busca integrar, facilitar, agilizar y simplificar los procedimientos utilizados por la Entidad.

4.3. MARCO NORMATIVO

Se presenta de forma general la normatividad relacionada con el estudio en mención realizado al Centro de Servicio Aduanero – CESA y lo correspondiente a normatividad sobre servicio al cliente que presenta la subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente.

NORMAS REFERENTES AL COMERCIO EXTERIOR

- LEY 170 DE 1994. Por medio del cual se aprueba el acuerdo por el que se establece la Organización Mundial del Comercio “OMC”. Promulgado por el decreto nº 516 de 14 de marzo de 1996.
- LEY 8 DE 1973. Por medio del cual se aprueba el Acuerdo de Integración Subregional Andino “Acuerdo de Cartagena”. Promulgado por el decreto nº 113 de 22 de enero de 1992.
- DECRETO 2685 DE 1999 Por el cual se modifica la legislación aduanera en Colombia. Estatuto Aduanero Colombiano, junto con todas sus resoluciones (RESOLUCIÓN 4240 DE 2000) y modificaciones.
- LEY 0007 DE 1991 Por el cual se dictan las normas a las cuales debe sujetarse el gobierno Colombiano para regir el Comercio Exterior.

NORMAS CENTRO DE SERVICIOS ADUANEROS - CESA

- DECRETO 1265 DE 1999 Por medio de la cual los Centros de Servicios Aduaneros – CESA, están adscritos a las Divisiones de Servicio al Comercio Exterior.
- RESOLUCIÓN 5291 DE 2000 Por medio de la cual se adoptaron los manuales de procedimiento para los procesos de importación en Bogotá y de exportación, tránsito aduanero, tráfico postal y envíos urgentes en el país.
- RESOLUCIÓN 6738 DE 2001 Por medio del cual se modifica la Resolución 5291 del 30 junio de 2000, adoptando el Manual de Contingencias -

Procedimientos Manuales, para todas las Administraciones Aduaneras de todo el país.

- RESOLUCIÓN 3933 DE 2001 Por medio de la cual se adoptaron los manuales de procedimiento para los procesos de exportación en Bogotá y de exportación, transito aduanero, trafico postal y envíos urgentes en el país.
- RESOLUCIÓN 9202 DE 2002 Por medio del cual se modifica la Resolución 3933 del 27 Abril de 2001, adoptando el Manual de Contingencias - Procedimientos Manuales, para todas las Administraciones Aduaneras de todo el país.
- RESOLUCIÓN 9202 DE 2002 por medio de la cual se dictan disposiciones para la realización de operaciones aduaneras bajo el régimen de exportación utilizando el Sistema de Información y Gestión Aduanera SYGA.
- MEMORANDO 00552 DE 2004 con el fin de establecer los objetivos, alcances y funciones, así como los procedimientos y tramites que se pueden adelantar en cada uno de los CESA en las administraciones aduaneras.
- CIRCULAR EXTERIOR No 00007 DE 2004 de implementación del módulo de exportaciones del sistema informático aduanero SYGA para los usuarios de las operaciones de comercio exterior de las jurisdicciones de la Administración de Aduanas de Medellín e Ipiales.
- MEMORANDO No 00468 DE 2005 recomendaciones para la administración del sistema informático aduanero SYGA.
- MEMORANDO No 00566 DE 2005 Autorización de tramites manuales sobre procesos que fueron iniciados a través de los sistemas informáticos.
- MEMORANDO No 00054 DE 2006 implementación de la bitácora para registro trámites manuales que deben prestar los Centros de Servicios Aduaneros – CESA.

NORMAS SERVICIO AL CLIENTE – SUBDIRECCIÓN TÉCNICA

- DECRETO 4756 DE 2005: por medio del cual se determinó realizar las tareas encaminadas a consolidar las políticas de servicio, facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y promover el control al cumplimiento.

4.4 MARCO CONTEXTUAL.

PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIAN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DIAN).

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

ADMINISTRACIÓN LOCAL DE ADUANAS DE IPIALES

La Administración Delegada de Aduanas de Ipiales se creó con la Resolución 5633 de 19 de Julio de 1999 y se incorporó a la Estructura Orgánica de las Administraciones Delegadas mediante el Decreto 1071 de 1999.

Mediante el Decreto 2392 de 18 de Julio de 2006 se creó en la Organización Interna de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la Administración Local de Aduanas de Ipiales.

Con la Resolución 11162 de 20 de septiembre de 2006 que modificó y adicionó la Resolución 0157 de 9 de agosto de 1999, se crearon y modificaron Grupos Internos de Trabajo en la Administración Local de Aduanas de Ipiales.

NATURALEZA JURÍDICA

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

JURISDICCIÓN

La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C. La DIAN hace presencia en 42 ciudades de Colombia: Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Turbo, Tuluá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio, Yopal.

OBJETO DE LA ENTIDAD

Para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

COMPETENCIA DE LA DIAN

- Administración de los impuestos del Orden Nacional.
- Administración de la Gestión Aduanera y la administración y control de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional
- Control y vigilancia sobre el Régimen Cambiario, sobre las operaciones derivadas del comercio exterior

MISIÓN

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia somos responsables de prestar un servicio de facilitación y control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, obedeciendo los principios constitucionales de la función administrativa, con el fin de recaudar la cantidad correcta de tributos, agilizar las operaciones de comercio exterior, propiciar condiciones de competencia leal, proveer información confiable y oportuna, y contribuir al bienestar social y económico de los colombianos.

VISIÓN

En el 2010 la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia ha consolidado: la autoridad fiscal del Estado, la autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integralidad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el aporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario.

Contando con un equipo de funcionarios públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido de servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, funcionarios, contribuyentes y usuarios.

POLÍTICA DE GESTIÓN

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

- Garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de sus servicios.
- Mejorar continuamente su desempeño organizacional, a través de un enfoque basado en procesos y contando con mecanismos de control y evaluación.
- Brindar las condiciones laborales de salud, seguridad y desarrollo de competencias, necesarias para garantizar el crecimiento personal y profesional de los funcionarios, con miras al logro de los resultados esperados.
- Soportar su gestión y la toma de decisiones en información confiable y oportuna, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.
- Asegurar el adecuado desarrollo de sus procesos de comunicación.

Lo anterior, con el fin de generar una cultura de servicio al cliente y confianza en la entidad, y de posicionar adecuadamente su imagen.

SUBDIRECCION DE GESTION Y ASISTENCIA AL CLIENTE

Se creó Mediante el Decreto 4756 del 30 de Diciembre de 2005. Entre sus funciones están:

Realizar las tareas encaminadas a consolidar las políticas de servicio

- Transformando la cultura interna hacia el servicio al cliente
- Facilitando la atención directa y personalizada,
- Ofreciendo asistencia telefónica continua y confiable
- Adecuando y unificando los lugares de atención.
- Fomentando la utilización de Internet con trámites más simples

Facilitar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias

- Ofreciendo herramientas que permita la autogestión
- Agilizando el diligenciamiento y la presentación de sus declaraciones

Promover el control al cumplimiento

- Reaccionando con rapidez ante los incumplimientos o inconsistencias
- Realizando control inmediato y de amplia cobertura

5. METODOLOGÍA

5.1. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de investigación que se desarrolló en el presente estudio fue de carácter descriptivo ya que el propósito fue el de identificar características, procesos, objetivos y funcionalidades del servicio prestado a los usuarios por esta área determinada de la Administración.

5.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación utilizado en el presente estudio en primera instancia fue el de observación, ya que durante la Pasantía se logró observar las características que se dan en la División de Aduanas con respecto a la situación que en ese momento presentaba el Centro de Servicios Aduaneros en el cual está enfocado el estudio, esto sirvió para lograr los resultados de los objetivos planteados anteriormente.

Relacionado con lo anterior asimismo se utilizó el método deductivo ya que se dio interpretación a toda la situación referente al CESA en los aspectos administrativos para poder así dar respuesta a los objetivos ya planteados.

5.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

5.3.1. Fuentes Primarias. La información que se utilizó en cada punto fueron obtenidas de fuentes Primarias de la Administración Local, para lo cual se utilizaron procedimientos como el de observación, encuestas y entrevistas para lo que se trabajó con una muestra significativa de la población, en este caso los usuarios externos que hicieron sus respectivas solicitudes y trámites ante el Centro de Servicios Aduaneros – CESA.

5.3.2. Fuentes Secundarias. Se trabajó para el presente estudio con fuentes secundarias extraídas de Internet, Documentos y Bases de Datos, en donde se obtuvo información confiable que indicó las características del área a investigar y de los usuarios aduaneros que están en continua trato con la entidad y que nos ayudó a determinar qué soluciones efectivas se pudiesen plantear para mejorar el servicio que se está prestando actualmente.

5.3.3 Técnicas de recolección. Entrevistas, sondeos, observación, encuestas, textos, revistas, documentos, publicaciones, entre otros.

Para la aplicación de la encuesta se utilizó la fórmula de población finita. Se aplica de acuerdo al tipo de usuarios:

SIAS = 37
TRANSPORTADORES = 67
DEPÓSITOS: 5

Se aplica la formula $n = \frac{N (z^2 \times p \times q)}{(N - 1) e^2 + z^2 (p)(q)}$

n= 85 encuestas

La muestra representativa es:

SIAS = 29

TRANSPORTADORES = 52

DEPÓSITOS: 4

6. ACTIVIDADES Y FUNCIONES

6.1. IMPORTACIONES

- Colaborar con la realización del reparto de inspecciones de importaciones que el coordinador de grupo de inspectores elabora diariamente y que da a comunicarse en la cartelera para información de los usuarios.
- Colaborar con la entrega de auto comisorio aduanero a las inspectoras para la correspondiente diligencia de inspección aduanera.
- Recibir y archivar las Actas de inspección de importación con todos los documentos soportes que entregan los usuarios, en estricto orden numérico y conformar los paquetes de actas de inspección.

6.2. INSPECCIONES FÍSICAS

- Tomar el consecutivo en el libro de Auto comisorios para su respectiva elaboración.
- Recibir las declaraciones de importación las cuales son para inspección física y entregar los autos comisorios a las inspectoras.

6.3. EXPORTACIONES

- Recepcionar las autorizaciones de Embarque para que el funcionario de importaciones de Selectividad en los casos en los que no se encuentra el funcionario encargado de Exportaciones.
- Recibir y archivar los Auto y Acta comisorio de la inspección de Exportación con todos los documentos soportes que entregan los usuarios, en estricto orden numérico y conformar los paquetes.

6.4 DURACIÓN

El siguiente estudio tuvo una duración de 6 meses y comenzó en el primer semestre de 2008. La pasantía se realizó desde el mes de Marzo de 2008 hasta Agosto de 2008 en la División de Servicio de Aduanas de la Administración de Aduanas de Ipiales.

6.5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

DIVISIÓN DE SERVICIO DE ADUANAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE ADUANAS DE IPIALES																									
MARZO DE 2008 – AGOSTO DE 2008																									
Nº	ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
1	Inducción en la División de Aduanas	x	x	x	x																				
2	Asignación de actividades		x	x	x	x	x	x	X	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Diseño del Plan de Trabajo			x	x	x	x																		
4	Presentación y ajustes Plan de trabajo					x	x	X																	
5	Recolección de información						x	X	x																
6	Selección y Análisis de Información									x	x														
7	Diseño del Informe preliminar									x	x														
8	Presentación y ajustes al Informe											x	x	x											
9	Determinación de la Muestra													x	x										
10	Diseño y aplicación de Encuesta														x	x	x	x							
11	Análisis e Interpretación																	x	x	x	x				
12	Ajustes y aprobación del Informe final																		x	x	x				
13	Presentación Informe Final																								x

6.6 CONTROL DE HORARIO Y ASESORÍAS

MARZO DE 2008 – AGOSTO DE 2008

	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	
FEBRERO	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	1	2													
MARZO	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
ABRIL		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
MAYO				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
JUNIO	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30					
JULIO		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
AGOSTO				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11																				



DÍA DE COMIENZO DE LA PASANTÍA: 11 de Febrero del 2008



DÍA DE ASESORÍA: Los Lunes pasando 15 días en el Horario de 5 a 6 pm



FINES DE SEMANA Y DÍAS FESTIVOS



FINALIZACIÓN DE LA PASANTÍA: 11 de Agosto del 2008








7. INFORME ANÁLISIS DE LOS PROCESOS QUE DESARROLLA EL CENTRO DE SERVICIOS ADUANEROS – CESA EN LO RELACIONADO A LA ATENCIÓN DE USUARIOS EN LA DIVISIÓN DE SERVICIO DE ADUANAS DE LA DIAN - IPIALES.






En este capítulo se cumple el objetivo tendiente a analizar los procesos que desarrolla el Centro de Servicios Aduaneros – CESA en lo relacionado a la atención de usuarios en la División de Servicio de Aduanas de la DIAN - Ipiales.

7.1 SERVICIO DE ORIENTACIÓN

- Orientara los usuarios del comercio exterior en materia procedimental sobre el uso del sistema informático aduanero, brindando solución a los problemas detectados o canalizándolos hacia las áreas competentes.
- Programar y ejecutar la capacitación a los usuarios internos y externos, sobre el manejo y trámites a través del sistema informático aduanero.

Cuadro 1. Proceso servicio de orientación

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	
		USUARIO	CESA
INICIO			
Solicitar por escrito las necesidades de capacitación debidamente identificadas y justificadas, señalando el número de participantes			
Programar los cursos periódicamente de conformidad con las inscripciones y los cupos por curso			
Notificar a los usuarios el lugar, fecha y hora de realización de los cursos			

Disponer de la logística requerida			
Dictar los cursos			
Registrar los asistentes, llevar estadísticas de la capacitación impartida y de las inquietudes surgidas trasladando las mismas a las áreas competentes.			
FIN			

7.2 REGISTRO DE CUENTAS:

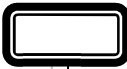









- Crear, activar, bloquear y desbloquear las cuentas y cambiar las contraseñas y/o claves, a los usuarios externos ocasionales o no obligados de la respectiva jurisdicción cuando se cumplan los requisitos indicados en el formato de Solicitud de registro de cuenta 62-108.2003.
- Crear, actualizar, modificar, borrar, bloquear cuentas a los usuarios internos, previa solicitud escrita del Jefe de la dependencia a la cual pertenece el funcionario.
- Cambiar el rol de funciones de los funcionarios a solicitud del Jefe de la División de Servicio al Comercio Exterior, Servicio de Aduanas o quien haga sus veces para garantizar el normal funcionamiento de los diferentes turnos.
- Hacer entrega directa a los delegados de los usuarios habituales, de las contraseñas que han sido remitidas por el Grupo de Administración del Sistema y dejar constancia del hecho.
- Mantener el archivo de las solicitudes de los usuarios ocasionales con los soportes correspondientes para la creación, actualización y depuración de las cuentas.







7.3 MANEJO DE CONTINGENCIAS

- Evaluar, documentar, autorizar y hacer seguimiento de las contingencias parciales y aplicar la Resolución No 291 de junio 30 de 2000 modificada por la Resolución No. 6738 de Julio 30 de 2001 en el manejo de contingencias totales en importaciones y la Resolución 3933 de abril 27 de 2001 y la Resolución 9202 de septiembre 17 de 2002 en el manejo de contingencias en exportaciones, efectuando los registros respectivos.

- Recepcionar, verificar, incorporar las declaraciones de importación que se deban tramitar por el sistema informático para su aceptación y levante, en el caso de contingencia decretada en SYGA importaciones.
- Recepcionar, verificar, asignar número y fecha de aceptación realizando el registro en la Bitácora, para atender las contingencias decretadas en los sistemas informáticos de la entidad.

Cuadro 2. Proceso manejo de contingencias






ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	
		USUARIO	CESA
INICIO			
Detectar la problemática y acopiar las pruebas que la soporten.			
Otorgar al usuario turno de atención personal o recibir la consulta telefónica.			
Solicitar identificación y recibir la inquietud al usuario, realizando el registro correspondiente.			
Analizar la problemática para determinar: <ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo del trámite en el CESA. Posible contingencia parcial o total. Reporte al proyecto SYGA cuando se trate de problemas de funcionalidad del sistema (con los soportes respectivos). Reporte al Centro de Cómputo cuando se trate de problemas en el entorno de producción Reporte a otras dependencias competentes o relacionadas.	 		




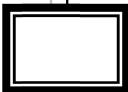

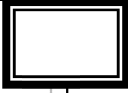



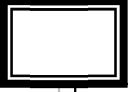

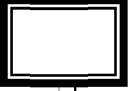

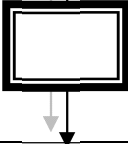


La autorización del trámite manual			
Hacer pública la Resolución que decreta la contingencia total.			
Autorizar en el proceso de importaciones la operación a través de Sistema Informático o la terminación de los tramites manualmente			
Autorizar en el proceso de exportaciones, tramites manuales por casos especiales que no se puedan efectuar en el sistema informático Aduanero.			
Hacer seguimiento y evaluar el desarrollo de la contingencia, reportar a la División de informática Aduanera,			
Notificar el restablecimiento del servicio (finalizada la contingencia total)			
Una vez restablecido el servicio, hacer seguimiento del comportamiento del sistema,			
FIN			

7.4 OTRAS FUNCIONES:

- Recepcionar, verificar e incorporar las declaraciones de importación que se deban tramitar por el sistema informático para su aceptación y levante, cuyo trámite no está contemplado en el Sistema Informático Aduanero.
- Autorizar la presentación de declaraciones de corrección diferentes a las señaladas en el inciso 1^o del artículo 234 del Decreto 2685 de diciembre 28 de 1999, modificado por el artículo 24 del Decreto 1232 de junio 20 de 2001.
- Evaluar periódicamente la demanda, la calidad del servicio prestado y el grado de satisfacción de los usuarios.
- Llevar un registro estadístico de los diferentes servicios prestados a los usuarios, como cuentas creadas, reactivadas, inactivas, canceladas, consultas atendidas, los cuales deben servir de soporte para evaluar la gestión de su funcionamiento.
- Facilitar a los usuarios los recursos tecnológicos requeridos para el desarrollo de los trámites a través del sistema informático aduanero, controlando su buen uso, acceso, permanencia y salida, garantizando el buen funcionamiento de los equipos, la utilización adecuada de los turnos y la debida prestación del servicio.

Cuadro 3. Proceso otras funciones

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	
		USUARIO	CESA
INICIO			
Solicitar personalmente el servicio			
Solicitar identificación al usuario: NIT si es persona Jurídica, • Cédula de ciudadanía si es persona natural. • Pasaporte si es extranjero. • Carné para usuarios Recibir al usuario y otorgar turno de atención debidamente reconocidos y			

autorizados por la DIAN.			
Asignar un equipo previa verificación del estado en que se entrega.			
Entregar al usuario la HOJA DE CONTROL DE ACCESO A EQUIPOS para su diligenciamiento.			
Orientar al usuario sobre el manejo del Sistema Informático Aduanero.			
Realizar en el sistema los trámites correspondientes.			
Autorizar y controlar la impresión de los documentos incorporados			
Imprimir la cantidad de documentos autorizados.			
Devolver el equipo y la hoja de control diligenciada.			
Recibir y revisar el estado del equipo y el diligenciamiento de la hoja de control.			
FIN			

- Ejecutar y aplicar las disposiciones expedidas en materia aduanera y en administración del sistema.
- Las demás asignadas por el Administrador o por el Jefe de la División Servicio al Comercio Exterior o quien haga sus veces.

7.5 SERVICIO DE ORIENTACIÓN AL USUARIO

Para el servicio de orientación en materia procedimental sobre el manejo del sistema informático aduanero, los funcionarios del CESA deberán contar con capacitación, para lo cual el Jefe de la División de Servicio al Comercio Exterior o quien haga sus veces, deberá establecer jornadas periódicas de retroalimentación, capacitación y comunicación de la normas que se expidan al respecto y programas de inducción orientados al conocimiento del puesto de trabajo; la capacitación es de obligatorio cumplimiento cuando se efectúe cambio o reemplazo de funcionarios del CESA.


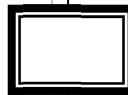












En el CESA se deberá llevar un registro de las consulta formuladas por los usuarios del servicio en materia procedimental ya sean efectuadas en forma telefónica o presencial, este registro deberá realizarse en el formato respectivo.

Los funcionarios del CESA deberán agotar las instancias dentro de la Administración frente a las consultas.

Los funcionarios del CESA podrán consultar:

- La normatividad contenida en la carpeta publica de usuarios (Publico en Bccnsist005 (Y)) Subdirección de Comercio Exterior- Normatividad en Aduanas, la cual puede ser consultada por tipo de acto administrativo (memorando, decreto, resolución etc.); por número de identificación del acto administrativo, por tema, por dependencia o entidad emisora, entre otros datos.
- El sistema jurídico publicado por' Intranet. para lo cual puede ingresar a Sistemas Internos-Jurisdian, en los niveles de legislación, jurisprudencia o doctrina, realizando la consulta por título, por datos descriptores o por autor, entre otras opciones.
- La página Web www.dian.gov.co el link correspondiente a normatividad que contiene normas carácter técnico, general y convenios; el link de servicios - publicaciones donde se encuentra el Estatuto Aduanero, el Arancel de Aduanas y el Estatuto Tributario entre otros; el link servicios - más solicitados, donde se encuentran publicadas las tasas de cambio, las Resoluciones de precios estimados, el Arancel Variable y las Salvaguardias, entre otros.
- El procedimiento general para los trámites de Comercio Exterior publicado en el link Servicios - Trámites, correspondientes.
- Consultar directamente en el sistema Informático Aduanero Actual los manuales de procedimientos y de usuarios, para los módulos de importaciones y exportaciones.

Cuadro 4. Proceso servicio de orientación al usuario

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	
		USUARIO	CESA
INICIO			
Solicitar el servicio de orientación de manera presencial o realizar consulta telefónica.			
Otorgar el turno de atención			
Recibir al usuario y/o llamada telefónica, diligenciando completamente la FICHA DE CONSULTA, registrando la inquietud planteada y la respuesta final.	 		
Canalizar la problemática hacia las áreas competentes cuando la solución o autorización no sea de su competencia.			
Consolidar estadísticas mensuales sobre las consultas atendidas.	 		
FIN			







7.6 REGISTRO DE CUENTAS



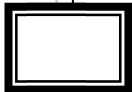









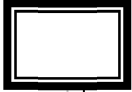





Para el registro de cuentas se deberá dar estricto cumplimiento a los requisitos para otorgar cuentas externas e internas, establecidos en el formato de Solicitud de registro de cuentas 62-108,2003, igualmente los funcionarios deberán:



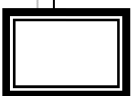

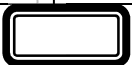
- Recibir y tramitar las solicitudes de registro y creación de la cuenta para la utilización del módulo COMEX-Exportaciones, para los exportadores directos.
- Recibir las solicitudes de registro de cuenta para las operaciones de importación de los usuarios (importador y/o exportador directo) que deben estar inscritos en el Registro Único Tributario para remitirlas al GIT Análisis, Programación y Administración del Sistema Informático Aduanero donde se efectuará su registro y se devolverá al CESA para la creación de la cuenta de usuario.
- Recibir las solicitudes de registro de cuenta de los usuarios ocasionales exentos de la inscripción en el Registro Único Tributario (RUT) para remitirlas al GIT Análisis, Programación y Administración del Sistema Informático Aduanero para su registro y creación de cuenta, en caso de requerirla. Para el módulo Exportaciones, el registro y la creación de la cuenta, en caso de requerirla, corresponde efectuarla al Centro de Servicios Aduaneros CESA. Cuando los usuarios no están obligados a inscribirse en el RUT como usuarios aduaneros (extranjeros residentes, diplomáticos, modalidad de menajes) y van a realizar un trámite de comercio exterior en el Lugar de Arribo, el CESA directamente los libera de la validación del RUT como usuarios aduaneros al momento de crear la cuenta.
- No tramitar solicitudes de cambio de contraseña y/o clave, activación, desbloqueo o vigencia de la cuenta de un usuario ocasional en una Administración diferente a donde fue otorgada.
- Recepcionar y canalizar las solicitudes de registro de cuenta de los usuarios habituales (obligados) y una vez revisadas, enviarlas vía fax para su trámite, al GIT Análisis, Programación y Administración del Sistema Informático Aduanero de la Subdirección de Comercio Exterior, donde igualmente deberá remitir documentos originases para que se surta el registro y creación de cuenta.
- Crear cuentas de usuario, solamente a nombre de personas naturales con su correspondiente identificación.
- Hacer firmar y fechar el formato de registro de cuenta por parte del titular de la cuenta, previa confrontación con el documento de identificación, observando

que las cuentas deben estar creadas a nombre del representante legal de la empresa o a nombre de la persona designada por este, cuando sea el caso.

Cuadro 5. Proceso servicio registro de cuentas

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	RESPONSABLE	
		USUARIO	CESA
INICIO			
Otorgar al usuario el turno de atención.			
<p>Solicitar personalmente la creación, habilitación o reactivación de cuenta, presentando su identificación y aportando original y fotocopia de los siguientes documentos:</p> <p>PERSONAS NATURALES: Cédula de Ciudadanía para nacionales y cédula de extranjería o pasaporte para extranjeros. • Formato de solicitud de cuenta diligenciado correctamente y suscrito por la persona natural Factura comercial para demostrar que el valor no excede el monto de mil dólares (US \$1,000). y en el caso de importaciones el Documento de transporte</p> <p>PERSONAS JURÍDICAS; adicionalmente presentar: • Certificado de Existencia y representación Legal vigente, " Formato de solicitud de cuenta, suscrito por el Representante Legal, indicando el nombre del delegado de cuenta. Fotocopia del Documento de Identidad del Representante Legal y del Delegado de cuenta. En el régimen de importaciones para el CAMBIO DE MODALIDAD (viajero, tráfico postal) El usuario debe empezar por la obtención del número de Manifiesto de Carga.</p>	 		

<p>Verificar la identificación del solicitante y los documentos soporte para establecer si reúnen los requisitos previstos. NOTA: Si la documentación no está completa o no se reúnen los requisitos, se devuelve al usuario.</p>			
<p>Firmar, numerar y fechar el formulario de solicitud, y enviarlo vía FAX a la División de Registro y Control de la Subdirección de Comercio Exterior, quien crea el registro en el Sistema Informático Aduanero.</p>			
<p>Ingresar al sistema, verificar la existencia del registro y crear la cuenta del usuario por el término de tres (3) días calendario.</p>			
<p>Asignar un equipo al usuario, para que proceda a cambiar su clave e ilustrar sobre el manejo y funcionamiento de la aplicación.</p>			
<p>Solicitar por escrito cancelación de la cuenta o el cambio de delegado de la misma, suscrito por el representante legal.</p>			
<p>Modificar la cuenta para cambiar el nombre del delegado-</p>			
<p>Solicitar reactivación de la cuenta diligenciando el formato respectivo ante el CESA de la Administración que le otorgó la cuenta.</p>			
<p>Reactivar la cuenta ampliando e) término por tres (3) días calendario.</p>			
<p>Cuando el usuario haya olvidado su contraseña, el titular de la cuenta solicita por escrito su modificación (Debe acreditar su calidad)</p>			

ante el CESA de la Administración que le otorgó la cuenta.			
Modificar la cuenta cambiando la contraseña en presencia del delegado.			
Consolidar los formatos de solicitud para informe de gestión (SEGG).			
FIN			

7.7. UTILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS EN EL CESA

La utilización de los equipos es para uso exclusivo de la operación aduanera. El responsable del CESA deberá numerar e identificar plenamente cada uno de los equipos, para llevar un record o estadística de la utilización de los mismos por parte de los usuarios.

En los casos en que el usuario requiera utilizar un equipo, deberá solicitar el servicio al delegado del CESA. Estos equipos podrán ser utilizado por los usuarios habituales en caso de fallas en la comunicación vía Internet desde sus instalaciones o en caso de contingencia comprobada.

El tiempo de utilización de los equipos dependerá tanto del comportamiento del sistema como de las solicitudes por parte de los usuarios, en todo caso se deberá velar por la racionalidad del servicio.

Se debe informar y fijar en un lugar visible dentro de las instalaciones del CESA, las condiciones para el uso de los equipos, tales como la prohibición de ingresar alimentos y el buen trato a los elementos.

El funcionario debe limitar su actuación a la facilitación y orientación en la operación del sistema, en ningún evento deberá realizar las operaciones que son competencias del usuario.

7.8 MANEJO DE CONTINGENCIAS TOTALES O PARCIALES

Las contingencias corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos, para lo cual la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales, en el marco de la reglamentación del Decreto 2685 de 1999, ha adelantado un Plan de Contingencia para el área de Servicio al Comercio Exterior.

CONTINGENCIA -IMPORTACIONES

Los procedimientos para atender el trámite de las operaciones de importación y tránsito aduanero, se encuentran consignados en la Resolución 6738 de Julio 30 de 2001, modificatoria de la Resolución 5291 del 30 de junio de 2000, adoptando el Manual de Contingencias - Procedimientos Manuales, para las administraciones aduaneras donde se encuentre implantado el sistema informático Aduanero.

CONTINGENCIA - EXPORTACIONES

Con el artículo 20 de la Resolución 0505 del 20 de agosto de 1999, se adoptan los Manuales de Procedimientos, de Usuarios y de Contingencia. Los procedimientos para atender el trámite de las operaciones de exportación, se encuentran consignados en el Manual de Contingencia Procedimiento Manual para el trámite aduanero en el régimen de exportación de junio de 2004.

7.9 PROCESOS QUE NO TIENEN DESARROLLO EN EL SISTEMA Y SITUACIONES DE INCONSISTENCIA QUE GENERAN TRÁMITES QUE NO SE SURTEN POR SYGA

El Sistema informático Aduanero no cubre integralmente todas las modalidades y variantes de la operación aduanera requeridas, existen ciertos procesos que el mismo no desarrolla y que deben ser autorizados por el **CESA** para su trámite por el sistema o trámite manual según el caso.

Antes de autorizar un trámite, se debe tener en cuenta la normatividad vigente aplicable a la operación respectiva y los manuales de procedimiento del sistema informático a efectos de evitar implicaciones sancionatorias futuras por autorizar trámites que no estén debidamente soportados tanto por los hechos como con los documentos presentados por el usuario solicitante.

7.10 PROCESOS QUE NO TIENEN DESARROLLO EN EL SISTEMA

IMPORTACIONES

a) **Lugar de arribo.** Por someter una parte de la carga de un mismo documento de transporte para Tránsito Aduanero y otra para nacionalizar en lugar de arribo.

Si la carga está consignada a un depósito del lugar de arribo, se podrá generar la planilla de envío parcial y el tránsito no se registrará en el sistema. De igual forma cuando la carga esté destinada para tránsito, la planilla de envío y el tránsito tendrían que ser manual.

Por nacionalización parcial de la carga en entrega directa, el traslado del resto de la carga al depósito se hace con planilla de envío manual.

Las internaciones temporales de vehículos realizadas por los turistas.

b) **Por inconvenientes de la carga en el depósito.** Cuando se autorice una prórroga de almacenamiento a un documento de transporte con carga que quedó parcialmente en camino a depósito. La prórroga tiene que ser manual ya que en el sistema solo se puede registrar la autorización de prórroga para la totalidad de la carga de un documento de transporte,

c) **Por inconvenientes en el diligenciamiento de la declaración de importación.**

- Cuando una declaración posterior tenga que ser presentada por un declarante diferente al de la declaración inicial. Cuando se trate de importación de cigarrillos.
- Cuando se utiliza la modalidad de reimportación de mercancías y el valor FOB es igual a cero.
- Cuando la subpartida arancelaria utilizada en una corrección ya no se encuentra vigente o tiene tarifas diferentes.
- Cuando la declaración de legalización implica adicionalmente cambio en la casillas diferentes a cantidad y descripción (valor FOB, unidad comercial y depósito)
- Cuando el acta de aprehensión se diligenció por el sistema y la administración de aduanas autoriza la continuación del trámite de nacionalización,
- Cuando se presenta declaración de corrección declarando una cantidad y/o peso diferente a lo que se autorizó para levante en la declaración inicial. El acta de inspección tendrá que ser manual.
- Cuando se presenta una declaración de corrección por un menor valor, autorizada por acto administrativo expedido por el grupo control posterior de la División de Fiscalización.

- Cuando se presentan declaraciones de corrección, modificación o legalización de usuarios aduaneros permanentes correspondientes a declaraciones iniciales
- pagadas con recibo de pago manual.
- Cuando se presenten declaraciones de importación de mercancías procedentes de usuarios industriales de Zonas Francas y se tenga que liquidar el IVA sobre el producto nacional,
- Declaración de importación posterior de una inicial que contiene dos (2) subpartidas.
- Cuando como resultado de la inspección, se ordena abrir un ítem en dos o mas
- Subpartidas arancelarias diferentes. Cuando se presente una declaración de importación posterior cuya inicial corresponde a otra administración

Las declaraciones de corrección y legalización correspondientes a declaraciones anteriores cuyas modalidades no se encuentran vigentes.

Declaraciones que deben tramitarse por el Sistema Informático cuyas cantidades se registren en más de dos decimales.

Las declaraciones de corrección, modificación o legalización correspondientes a declaraciones anteriores, en las cuales el código de depósito pertenezca a otra administración aduanera o se encuentre cerrado.

Las declaraciones de corrección, modificación o legalización correspondientes a declaraciones anteriores, en las cuales el código de la administración permanezca a otra administración aduanera.

EXPORTACIONES

a) **Autorización de embarque**

- Cuando quien actúa como declarante en la presentación de la declaración **con** datos definitivos, es diferente a quien actúo como declarante en el embarque **único** con datos provisionales. .
- Cuando quien actúa como declarante en la presentación de la declaración de modificación o de corrección, es diferente a quien actúo como declarante en la declaración de exportación (Inicial).
- Cuando se autoriza el embarque por una aduana sistematizada y las mercancías fueron localizadas en la aduana de embarque que no tiene conexión al sistema y viceversa.
- Cuando se presenten Autorizaciones de Embarque correspondientes al tipo de embarque Fraccionado o Globales con Cargues parciales. (No se encuentran implementados en el sistema.)

- Las salidas de vehículos que fueron ingresados como internación temporal por los turistas, no se registrarán en el sistema.

b) Acta de inspección

- Cuando haya cambio de declarante y se determine inspección, el acta se adelantará manualmente.

7.11 SITUACIONES DE INCONSISTENCIA QUE PUEDEN GENERAR UN TRAMITE MANUAL Y QUE IMPLICAN UNA EVALUACIÓN DEL CESA PARA SU AUTORIZACIÓN

IMPORTACIONES

Lugar de arribo.

- Cuando al elaborar el acta de verificación de carga exista inconsistencia en el peso y no sea posible la modificación del documento de transporte.

b) Por inconvenientes de la carga en el depósito

- Cuando se presentan inconsistencias en el peso diligenciado en la planilla de recepción por el depósito. Sólo se obtiene levante en SYGA del peso incorporado en la planilla de recepción.
- Cuando se presentan inconsistencias en la incorporación del documento de transporte en las casillas número de guía y así se recepciona en depósito.
- Cuando existe autorización de prórroga de almacenamiento pero no se realiza oportunamente la incorporación en el sistema.

c) Por inconvenientes en el diligenciamiento de la declaración de importación

- Cuando el declarante agote el saldo disponible para levante en el sistema quedando saldo físico de mercancía en el depósito.

d) Por inconsistencias en la transmisión de pagos

Por inconsistencias en la transmisión de pagos, se debe dar aplicación al Memorando conjunto de las Subdirecciones de Comercio Exterior y de Recaudación No. 00762 de octubre 4 de 2004.

EXPORTACIONES

a) Cierres manuales

- Cuando en la certificación de embarque por sistema el transportador o el usuario operador de la Zona Franca no incluye la autorización de embarque.
- El transportador o el usuario operador de la Zona Franca incluye la autorización de embarque como embarque parcial, siendo embarque total.
- Cuando se omite un programa de los sistemas especiales de exportación en la declaración de exportación inicial, siempre que se cumplan los requisitos para presentar la corrección.
- Cuando el declarante al momento de finalizar una exportación, temporal no puede finalizar el régimen por el sistema debido a la equivocación o error en las fechas indicadas de los documentos soportes de la declaración inicial.
- Cuando el declarante o depósito no elabora planilla de traslado a zona primaria para embarque, y el transportador embarca la mercancía y oficializa el manifiesto.
- Cuando el transportador que certifica el embarque es diferente al inicialmente por el declarante, sin haberse realizado en el sistema del transportador.

7.12 BITÁCORA

Se denomina *Bitácora* al registro de los trámites que se autorizaron como resultado una contingencia o causal de trámite por fuera de SYGA.

REGISTROS EN LA BITÁCORA

En el documento denominado Bitácora deben registrarse los eventos o **causales** enmarcados en los listados que motivan la solicitud de un trámite manual.

El objetivo del registro en la Bitácora será la recopilación de información de los procesos básicos de importación y exportación, en los cuales el funcionario deberá asociar la **etapa** del proceso más significativa correspondiente al trámite manual autorizado.

El aplicativo de la Bitácora de Trámites Manuales se encuentra ubicado en la página **web**: <http://precios.dian.goy.co>.

7.13 ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS

Para la Administración de Cuentas en el Sistema Informático Aduanero se debe recordar que los módulos de importación y exportación difieren en la forma como se asignan los permisos para realizar las operaciones, así:

Módulo de importaciones: se asigna permiso para ejecutar varias opciones de menú de terminados.

Módulo de exportaciones: se asigna perfil para ejecutar una función determinada.

CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS EXTERNOS

USUARIOS HABITUALES U OBLIGADOS. Solicitud. Debe ser presentada por el representante legal de la empresa o la **persona que** haga sus veces, o su apoderado debidamente acreditado para el efecto, diligenciando el formato de registro de cuentas F-62-108.2003

El delegado de cuenta de los declarantes habituales (SIAS, UAP, ALTEX, Depósitos, Transportadores) solo podrá otorgar cuenta de usuario en el sistema informático aduanero a representantes y auxiliares aduaneros inscritos ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en los términos y condiciones previstas en el artículo 10 de la Resolución 4240 de 2000, El delegado de cuenta de los demás declarantes, solo podrá otorgar cuenta a personal vinculado laboralmente a su empresa. Igualmente tendrá la obligación de informar oportunamente la vinculación, desvinculación o retiro de los representantes y auxiliares acreditados por la DIAN.

Las entidades autorizadas a recaudar no tendrán delegado de cuenta, esta facultad la asumirá el administrador del sistema informático aduanero, quien crea, borra, modifica, asigna permisos a las cuentas de usuario, previa solicitud del representante legal de la entidad recaudadora.

Requisitos.

- a) Formato de inscripción f-62-108.2003, debidamente diligenciada
- b) Certificado de existencia y representación legal expedido con una antelación **no** superior a tres (3) meses a la presentación de la solicitud;
- c) Autorización o poder otorgado por el representante legal en el caso de delegación;
- d) Fotocopia del documento de identificación del representante legal.
- e) Fotocopia del documento de identificación del delegado de cuenta.
- f) Cuando se trate de entidades autorizadas a recaudar se debe anexar fotocopia del documento de identificación de cada una de las personas a crear como cuenta de usuario.

Inscripción. Si la solicitud de inscripción de un usuario habitual se presenta en una jurisdicción diferente a la de Bogotá, el Centro de Servicios Aduaneros CESA debe recibirla, verificarla, avalar el formato de registro que se enviará vía fax al GIT Análisis, Programación y Administración del Sistema Informático Aduanero de

la Subdirección de Comercio Exterior y posteriormente enviará el original del formato con todos los documentos soportes.

Creación de la Cuenta, Con la documentación aprobada, en el GIT Análisis Programación y Administración del Sistema Informático Aduanero se verifica en el sistema si la empresa (SIA, ALTEX o UAP) ya se encuentra registrada, digitando el número del documento de identificación.

De estar a satisfacción, se procede a adicionar, imprimir la cuenta y entregarla en sobre cerrado, al titular de la misma. Adicionalmente, efectuará las recomendaciones para la administración y manejo de la misma- El funcionario deberá exigir firma y fecha del recibido de conformidad.

Vigencia. La, vigencia de la cuenta para el usuario habitual será de cinco (5) años, contados a partir de la fecha de su creación en el sistema.

Reactivación. Se podrá reactivar y renovar la vigencia de la cuenta de delegado, por solicitud escrita por parte del titular, enviado vía fax, previa verificación de los datos registrados en el sistema.

Cambio de Contraseña. Cuando el delegado de cuenta haya olvidado su contraseña, el propio delegado, debe solicitar por escrito o vía fax ante el Administrador del Sistema Informático Aduanero que otorgó inicialmente la cuenta, el cambio de contraseña por olvido de la misma, informando el nombre e identificación de la persona autorizada para proceder a cambiarla y mencionar la dependencia (el CESA de la administración o Nivel Central) donde le es fácil acercarse a recibirla.

El cambio de contraseña de la cuenta de usuario deberá ser realizado por el delegado de cuenta de la Empresa.

Cambio de Delegado. Cuando un usuario habitual requiera cambiar al delegado de cuenta, el Representante Legal de la empresa debe presentar solicitud escrita ante el Administrador del Sistema informático Aduanero, indicando nombre completo e identificación del anterior delegado con el fin de efectuar la actualización.

Para crear en el sistema al nuevo delegado, debe diligenciar el formato de Registro de cuenta, cumpliendo los requisitos previamente establecidos.

Actualización de Datos. El representante legal debe informar por escrito de forma inmediata al Administrador del Sistema, el cambio de dirección, teléfono, fax y correo electrónico para actualizar el sistema informático aduanero.

7.14 USUARIOS OCASIONALES

Los usuarios catalogados como ocasionales pueden solicitar ante el delegado del CESA de la jurisdicción respectiva, la cuenta que requieren para acceder al sistema informático aduanero en razón de su naturaleza y operación menor a US\$ 1,000.

La solicitud de cuenta debe ser presentada por el representante legal de la empresa o por la persona que haga sus veces o su apoderado debidamente acreditado para el efecto si se trata de persona jurídica y sí se trata de persona natural debe hacerlo directamente el usuario.

Requisitos para solicitar Cuenta de Usuario Ocasional:

- a) Formato solicitud de registro de cuenta debidamente diligenciado.
- b) Certificado de existencia y representación legal expedido con una antelación no superior a tres (3) meses al momento de la presentación de la solicitud, cuando se trate de persona jurídica.
- c) Fotocopia del documento de identificación del usuario.
- d) Fotocopia de la factura y documento de transporte por valor menor a US \$1.000.

Inscripción. En el momento en que el usuario presente los documentos, el delegado de CESA o funcionario del mismo, debe verificar la identificación de la persona solicitante y los documentos soporte para establecer si se encuentran presentados en forma correcta, debe constatar que las fotocopias de la factura y documento de transporte corresponda con los originales. Si la documentación no está completa y presentada en debida forma. Se debe indicar al usuario la correcta presentación de la misma, Al aceptar la documentación requerida, el delegado del CESA o funcionario, debe firmar el formato de inscripción, numerarlo y fecharlo dándole visto bueno. Cuando se trate de declarantes no obligados a inscripción en el RUT se debe enviar vía fax el formato de solicitud de registro de cuenta en el Sistema Informático Aduanero Importaciones, al Administrador del Sistema quien crea el registro en el tipo de usuario Importador declarante ocasional.

Cuando se trate de declarantes obligados a inscribirse en el RUT, se efectúa la adición en el tipo de usuario importador directo y si es del caso se le otorga cuenta de usuario por tres días hábiles.

Creación de la Cuenta. El delegado del CESA, verifica en el sistema si el usuario se encuentra registrado, procede a crearle la cuenta de usuario, luego imprime la cuenta (logon y contraseña) y la entrega solo al titular.

Vigencia. La vigencia del registro para el usuario ocasional será indefinida (año 9999) y la vigencia de la cuenta será de tres (3) días hábiles, contados a partir de la fecha de su creación en el sistema.

Mientras no se termine el proceso de la nacionalización de la mercancía amparada en un documento de transporte llegada en un mismo vuelo, la cuenta se reactivará cuantas veces sea necesario, previa solicitud presentada por escrito.

Si se presenta un nuevo documento de transporte una vez vencida la vigencia de la cuenta se debe solicitar nuevamente la reactivación de la misma. En caso de que el certificado de existencia y representación legal haya sido expedido con una antelación superior a tres (3) meses al momento de la presentación de la solicitud de reactivación de la cuenta, se debe anexar uno nuevo.

Para las entidades estatales como declarantes, la vigencia de la cuenta será de cinco (5) años, contados a partir de la fecha de su creación.

Reactivación. Se podrá reactivar y renovar la vigencia de la cuenta de usuario, mediante solicitud escrita la cual puede ser enviada vía fax por el representante legal o persona natural cuando sea el caso, previa verificación de los datos registrados en el sistema.

Cambio de Contraseña. Cuando el usuario de cuenta haya olvidado su contraseña, el representante legal de la empresa o la persona natural, según corresponda, debe presentar solicitud por escrito o vía fax ante la coordinación del CESA que otorgó la cuenta, señalando tal situación e informando el nombre e identificación del autorizado para procederá cambiarla. Dicha situación se debe registrar.

En el evento .en que el usuario olvide su contraseña y se encuentra en el CESA, el funcionario debe registrar tal situación.

Actualización de Datos. El representante legal o usuario debe informar por escrito de forma inmediata al delegado del CESA, el cambio de razón social, dirección, teléfono, fax y correo electrónico debidamente soportado para actualizar el sistema informático aduanero.

7.15 CREACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS INTERNOS DELEGADOS.

Las áreas responsables de la administración, manejo y actualización de las diferentes tablas paramétricas que presenta el Sistema Informático Aduanero - Importaciones en el Nivel Central deben solicitar ante el Administrador del Sistema, las cuentas que requieren en razón de sus funciones.

Las Administraciones de Impuestos y Aduanas con operación aduanera, deben solicitar ante el Administrador del Sistema, las cuentas que en razón de sus funciones requieren para su acceso al aplicativo como delegado del CESA o como delegado de aplicación de la respectiva administración.

Solicitud. Debe ser presentada por parte del funcionario competente ante el Administrador del Sistema, enviada por cualquier medio manual o electrónico indicando nombre, número de cédula de ciudadanía, cargo, nivel, grado y ubicación del funcionario mencionando si es de planta o Supernumerario, en este caso indicar la fecha de vigencia del contrato, cargo, grado, nivel y ubicación.

Inscripción. El Administrador del Sistema en el momento de recibir la solicitud procede a crear la cuenta en el sistema informático aduanero.

Creación de la Cuenta. El Administrador del Sistema verifica en el sistema si el funcionario se encuentra registrado, procede a crearle la cuenta de usuario, luego imprime la cuenta (login y contraseña) y se la entrega personalmente.

Vigencia. La vigencia de la cuenta será de un (1) año contado a partir de la fecha de su creación.

Reactivación. Se podrán reactivar y renovar las cuentas de usuarios internos, mediante solicitud escrita o vía correo electrónico del funcionario competente o del mismo delegado de área previa verificación de los datos registrados en el sistema.

Cambio de Contraseña. Cuando el funcionario olvide su contraseña, debe presentar el Formato de Registro de Cuenta por escrito o vía correo electrónico a quien otorgó la cuenta indicando nombre e identificación.

Cambio de Delegado. El jefe del área responsable de la administración, manejo y actualización de tablas asignadas del Nivel Central o el Administrador de Impuestos y Aduanas Nacionales con operación aduanera, deberá presentar ante el Administrador del Sistema, solicitud escrita, ya sea por medio manual o electrónico, indicando el nombre completo e identificación del funcionario y de quien estaba autorizado, para efectuar la actualización en el sistema.

FUNCIONARIOS

Solicitud. La solicitud de cuenta de acceso al Sistema Informático Aduanero, debe ser presentada por el funcionario competente por escrito al delegado de cuenta de aplicación asignado para el efecto en la respectiva Administración. Cuando se trate de una solicitud de última hora y no sea posible obtener la firma del funcionario competente, se podrá proceder a crearle la cuenta dejando

constancia, con el compromiso que se diligencie por escrito, lo más pronto, este soporte.

Solamente se deberá enviar solicitud por escrito al Administrador del Sistema cuando se requiera crear otro delegado de cuenta, debidamente sustentado.

Requisitos. Solicitud enviada por cualquier medio manual o electrónico al delegado de cuenta de aplicación, indicando el nombre del funcionario, su identificación, dependencia, cargo y grado, en caso que sea un funcionario supernumerario debe indicar la fecha final de la vigencia del contrato, con la firma del jefe inmediato.

Inscripción. El delegado de cuenta de aplicación, en el momento de recibir la solicitud debidamente formulada por el funcionario competente verifica la información solicitada.

Creación de la Cuenta. El delegado de cuenta de aplicación, consulta en el sistema si el funcionario se encuentra registrado, en caso contrario se procede a crearle la cuenta de usuario, la imprime (logon y contraseña) y se la entrega personalmente.

En el evento en que no se pueda crear la cuenta, se debe informar al Administrador del Sistema para realizar las verificaciones del caso,

Vigencia. La vigencia de la cuenta será de un (1) año, contado a partir de la fecha de su creación en el sistema. Para el funcionario supernumerario será hasta la fecha final de la vigencia del contrato.

Cancelación. La cuenta se puede cancelar por solicitud del funcionario o del Jefe Inmediato al delegado de cuenta de la aplicación, diligenciando el formato registro de cuentas.

Reactivación. Se podrán reactivar y renovar la vigencia de las cuentas de usuarios internos, mediante solicitud escrita o vía correo electrónico del funcionario competente o del mismo delegado de área previa verificación de los datos registrados en el sistema.

Cambio de Contraseña y Rol(es). Cuando el funcionario o el delegado de área olviden su contraseña, debe diligenciar el formato de registro de cuentas y presentarlo al delegado de cuenta de la aplicación, indicando tal situación con el nombre e identificación del autorizado para proceder a cambiar la contraseña. El delegado de cuenta de la aplicación debe llevar un registro de los cambios de contraseña archivando con número consecutivo las solicitudes atendidas. En el evento que la cuenta haya sido autorizada por el Administrador del Sistema, debe enviar respuesta por escrito al interesado.

Cuando sea necesario cambiar el rol, se debe presentar solicitud por escrito o vía correo electrónico a quien otorgó inicialmente la cuenta indicando tal situación con el nombre e identificación del autorizado para proceder a cambiarle el rol. Una vez efectuado el cambio de rol se procede a archivar debidamente la solicitud en su carpeta correspondiente.

El funcionario una vez retome las funciones que tenía durante la semana se le procede a cambiar el rol que utilizó durante el fin de semana a su rol inicial.

Solamente las Administraciones Especiales de Servicios Aduaneros Aeropuerto El Dorado y Bogotá podrán recibir las solicitudes de registro de cuenta de los usuarios ocasionales que deben estar inscritos en el Registro Único Tributario y de aquellos exentos de la inscripción en el RUT, debidamente diligenciadas, con el cumplimiento de los requisitos, para su registro y posterior creación de la cuenta de usuario tanto para importaciones como exportaciones.

7.16 INFRACCIONES ADUANERAS RELATIVAS AL USO DEL SISTEMA

INFORMÁTICO ADUANERO (Art. 495 del Decreto 2685/99)

Las infracciones aduaneras en que pueden incurrir los usuarios del sistema informático aduanero y las sanciones asociadas, a su comisión son las siguientes:

Gravísimas:

- Operar el sistema informático encontrándose suspendida la autorización.
- Utilizar el sistema informático aduanero sin cumplir con los requisitos previstos por la autoridad aduanera y/o realizar operaciones no autorizadas.
- Hacer, bajo cualquier circunstancia, uso indebido del sistema informático aduanero. La sanción aplicable será de multa equivalente a setenta (70) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
- Tratándose de usuarios autorizados, inscritos o habilitados por la autoridad aduanera, dependiendo de la gravedad del perjuicio causado a los intereses del Estado, se podrá imponer, en sustitución de la sanción de multa, sanción de suspensión hasta por hasta por tres (3) meses, o de cancelación de su autorización, inscripción o habilitación.

Graves:

- Operar el sistema informático aduanero incumpliendo los procedimientos e instrucciones establecidos por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- La sanción aplicable será multa equivalente a treinta (30) salarios mínimos mensuales vigentes.

- Tratándose de usuarios autorizados, inscritos o habilitados por la autoridad dependiendo de la gravedad del perjuicio causado a los intereses del Estado, se impone, en sustitución de la sanción de multa, sanción de suspensión hasta por 1 mes de su autorización, inscripción o habilitación.

8. IDENTIFICACIÓN DE DIFICULTADES Y SITUACIONES DE INCONSISTENCIAS HABITUALES EN EL CENTRO DE SERVICIOS ADUANEROS CESA

Este capítulo tiene como fin la identificación de las principales dificultades de los usuarios externos con el Centro de Servicios Aduaneros – CESA y determinar el manejo de contingencias por la División de Aduanas y la determinación de las situaciones de inconsistencias habituales que se generan con el uso del sistema informático aduanero. Para tal fin se aplicaron 85 encuestas que presentan los siguientes resultados, los cuales se muestran a continuación:

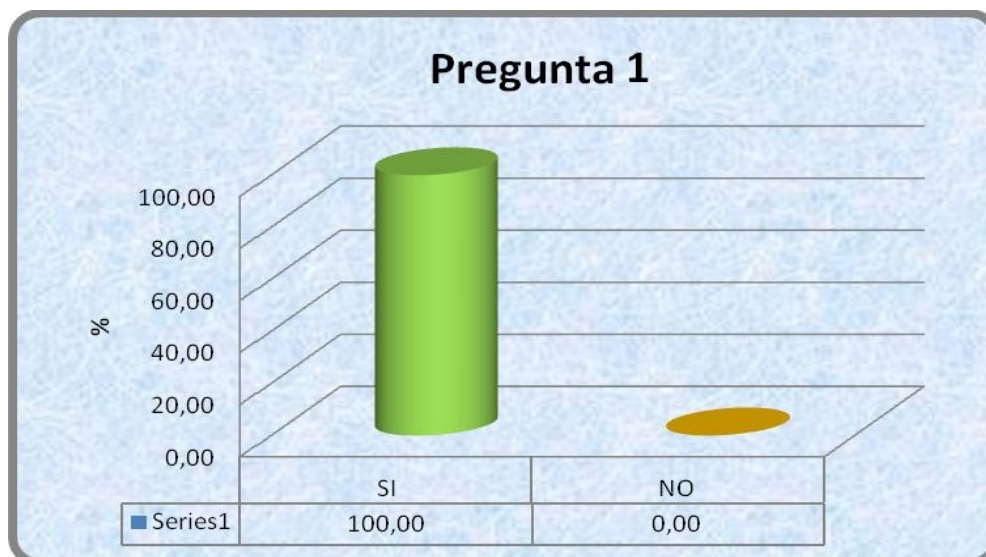
8.1 RESULTADO DE LAS ENCUESTAS TRANSPORTADORAS

Cuadro 6. ¿Ha hecho uso de los servicios que presta el Centro de servicios aduaneros CESA?

¿Ha hecho uso de los servicios que presta el Centro de servicios aduaneros CESA?	No.	%
SI	52	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 1. ¿Ha hecho uso de los servicios que presta el Centro de servicios aduaneros CESA?



Fuente: esta investigación

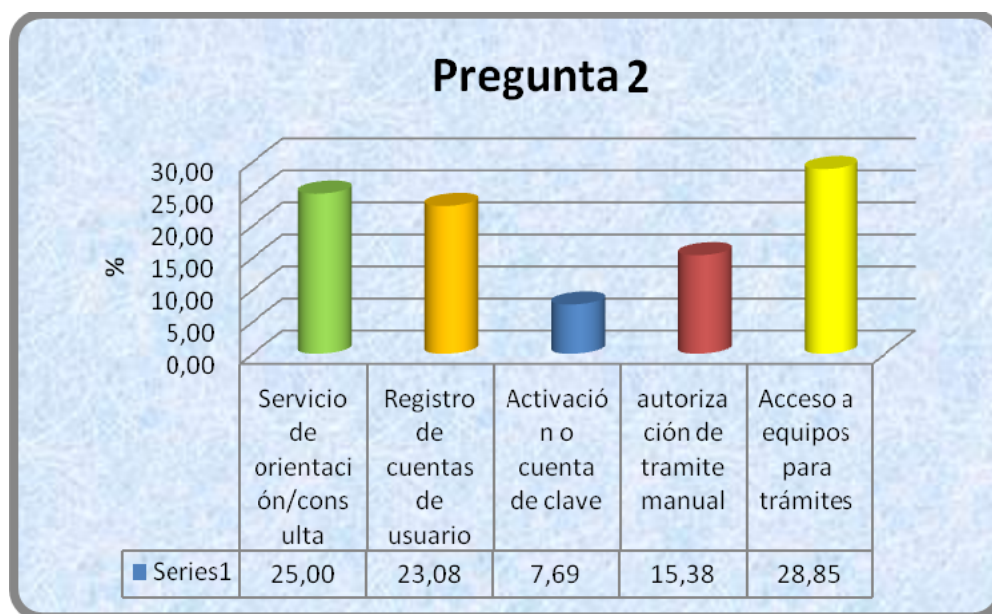
El 100% de las empresas transportadoras ha hecho uso de los servicios que presta el Centro de servicios Aduaneros CESA, lo cual demuestra que es un área de gran importancia para la interacción de los usuarios externos con la entidad y principalmente con los servicios de orientación que presta la división de servicios de aduanas de la Dian Ipiales.

Cuadro 7. ¿Cuál de los siguientes servicios del CESA usted ha utilizado con mayor frecuencia?

¿Cuál de los siguientes servicios del CESA usted ha utilizado con mayor frecuencia?	No.	%
Servicio de orientación/consulta	13	25,00
Registro de cuentas de usuario	12	23,08
Activación o cuenta de clave	4	7,69
autorización de tramite manual	8	15,38
Acceso a equipos para trámites	15	28,85
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 2. ¿Cuál de los siguientes servicios del CESA usted ha utilizado con mayor frecuencia?



Fuente: esta investigación

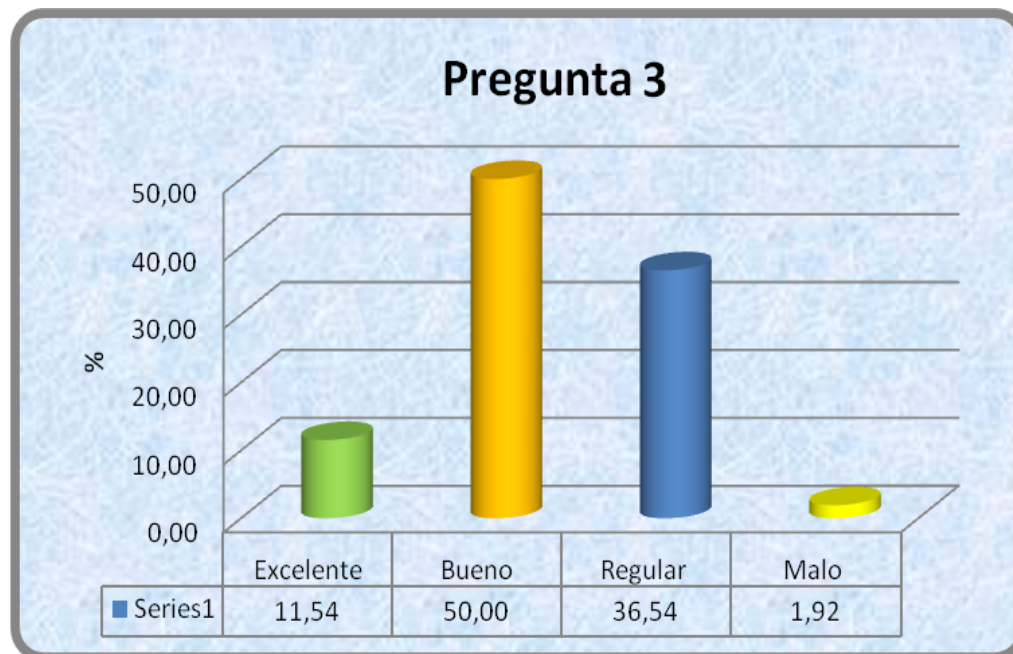
Del total de las 52 empresas transportadoras encuestadas el 25% ha utilizado con mayor frecuencia el servicio de orientación y consulta, el 23.08% registro de cuentas de usuarios, el 28.85% acceso a equipos para trámites, el 15.38% ha hecho uso de la autorización de tramite manual y el 7.69% activación de cuentas. Lo anterior indica que de los servicios prestados por el Cesa, el acceso a equipos de cómputo para realización de tramites en la mayoría de casos por fallas del sistema es uno de los servicios más utilizados por los usuarios externos.

Cuadro 8. ¿Cómo califica el servicio de orientación o asesoría en algunos casos prestados por el Funcionario del CESA consultado?

¿Cómo califica el servicio de orientación o asesoría en algunos casos prestados por el Funcionario del CESA consultado?	No.	%
Excelente	6	11,54
Bueno	26	50,00
Regular	19	36,54
Malo	1	1,92
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 3. ¿Cómo califica el servicio de orientación o asesoría en algunos casos prestados por el Funcionario del CESA consultado?



Fuente: esta investigación

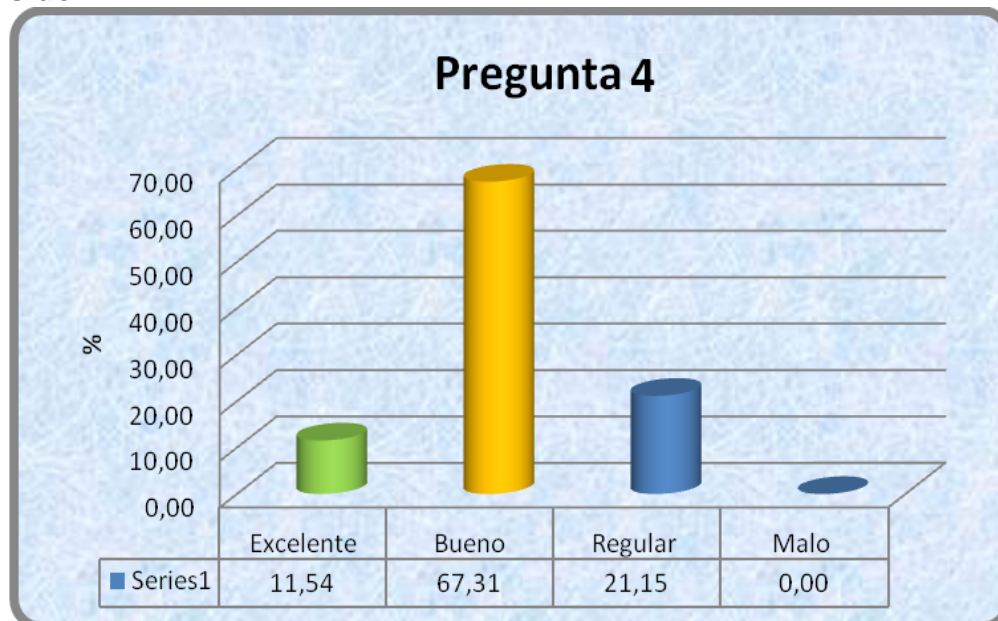
El servicio de asesoría u orientación según las empresas transportadoras fue excelente en un 11.54%, bueno 50%, regular el 36.54% y malo en un 1.92%. Lo que indica que el servicio es un factor en un 50% bueno pero la orientación tiende a ser regular lo que conlleva a que haya inconvenientes en ciertos puntos de criterio entre el funcionario Cesa y los diversos usuarios externos.

Cuadro 9. ¿Cuándo ha utilizado el servicio de solicitud de registro de cuenta en el sistema informático Aduanero la atención recibida por el funcionario ha sido?

¿Cuándo ha utilizado el servicio de solicitud de registro de cuenta en el sistema informático Aduanero la atención recibida por el funcionario ha sido?	No.	%
Excelente	6	11,54
Bueno	35	67,31
Regular	11	21,15
Malo	0	0,00
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 4. ¿Cuándo ha utilizado el servicio de solicitud de registro de cuenta en el sistema informático Aduanero la atención recibida por el funcionario ha sido?



Fuente: esta investigación

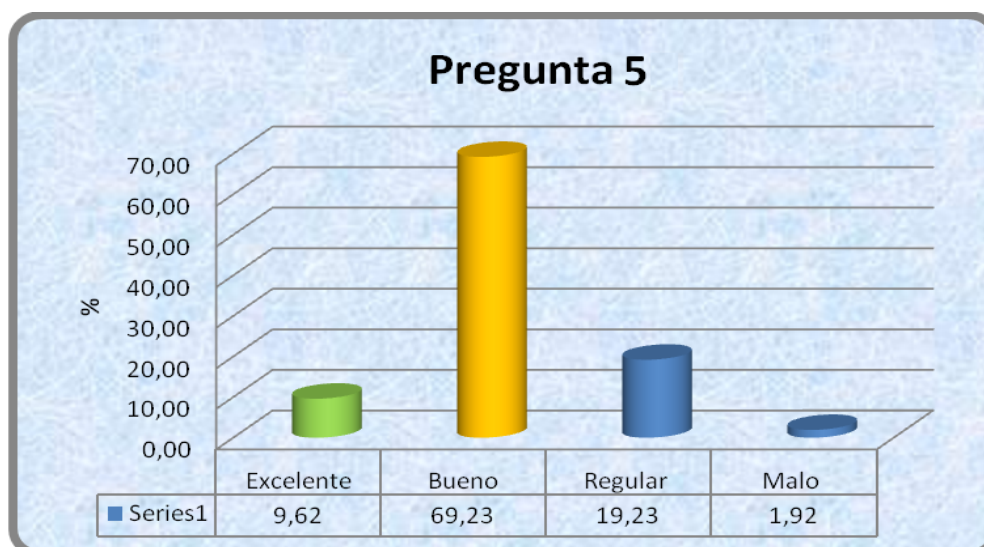
Cuándo ha utilizado el servicio de solicitud de registro de cuenta en el sistema informático Aduanero la atención recibida por el funcionario ha sido excelente en un 11.54% de los casos, bueno en el 67.31% y regular el 21.15%. Esto muestra que los usuarios externos reciben una buena atención cuando van a registrar su cuenta en el sistema informático lo que demuestra el compromiso del funcionario por prestar el mejor servicio.

Cuadro 10. En la solicitud para activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave en los sistemas informáticos aduaneros opina usted que la atención es:

En la solicitud para activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave en los sistemas informáticos aduaneros opina usted que la atención es	No.	%
Excelente	5	9,62
Bueno	36	69,23
Regular	10	19,23
Malo	1	1,92
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 5. En la solicitud para activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave en los sistemas informáticos aduaneros opina usted que la atención es:



Fuente: esta investigación

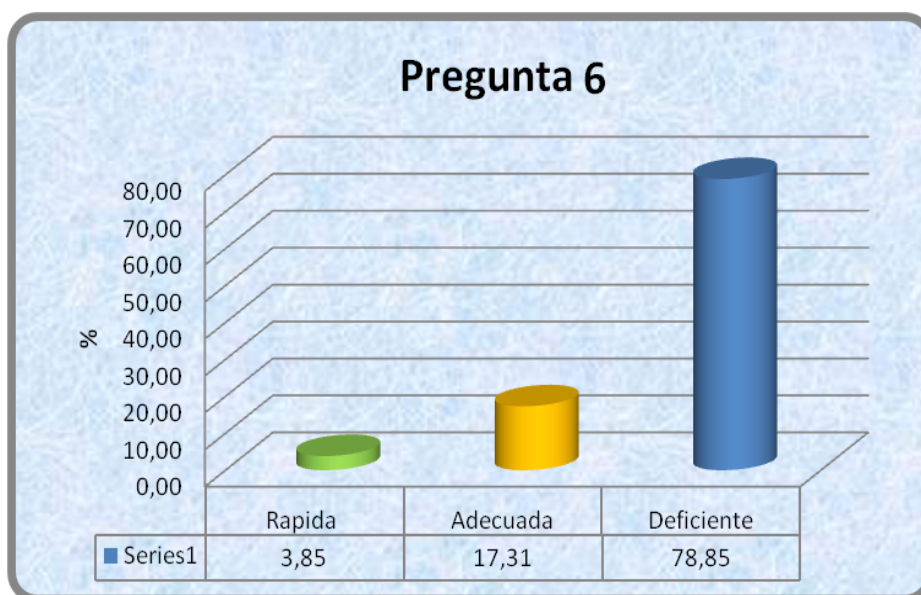
En la solicitud para activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave en los sistemas informáticos aduaneros opinan que la atención es excelente en un 9.62%, buena 69.23%, regular 19.23% y mala en un 1.92%. Lo anterior indica que la atención en el Cesa en lo relacionado a la atención por cuestiones de activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave es buena ya que muchos son atendidos con eficacia y prontitud en sus solicitudes ante el funcionario competente.

Cuadro 11. Para los casos que corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos (contingencias) el CESA autoriza el tramite manual. Como califica la respuesta a esta solicitud:

¿Para los casos que corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos (contingencias) el CESA autoriza el tramite manual. Como califica la respuesta a esta solicitud:	No.	%
Rápida	2	3,85
Adecuada	9	17,31
Deficiente	41	78,85
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 6. Para los casos que corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos (contingencias) el CESA autoriza el tramite manual. Como califica la respuesta a esta solicitud:



Fuente: esta investigación

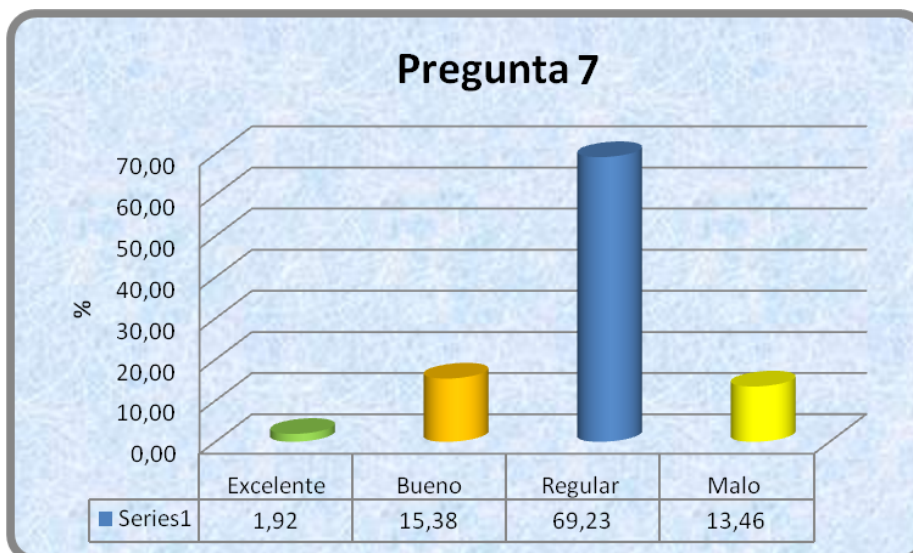
Del total de empresas encuestadas para los casos que corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos (contingencias) el CESA autoriza el tramite manual la respuesta a esta solicitud es rápida en un 3.85%, el 17.31% opina que es adecuada y deficiente en un 78.85%. La atención en estos casos es en un alto porcentaje deficiente debido a que por fallas en el sistema se acumulan un número de trámites alto lo que ocasiona congestión y dificultad en una respuesta ágil a las exigencias de los usuarios externos, en esos casos la tramitología es lenta y por ende también la respuesta a las solicitudes realizadas.

Cuadro 12. Por inconvenientes con el sistema a los usuarios se les facilita el acceso a los equipos para el desarrollo de los trámites, como califica el servicio:

Por inconvenientes con el sistema a los usuarios se les facilita el acceso a los equipos para el desarrollo de los trámites, como califica el servicio:	No.	%
Excelente	1	1,92
Bueno	8	15,38
Regular	36	69,23
Malo	7	13,46
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 7. Por inconvenientes con el sistema a los usuarios se les facilita el acceso a los equipos para el desarrollo de los trámites, como califica el servicio



Fuente: esta investigación

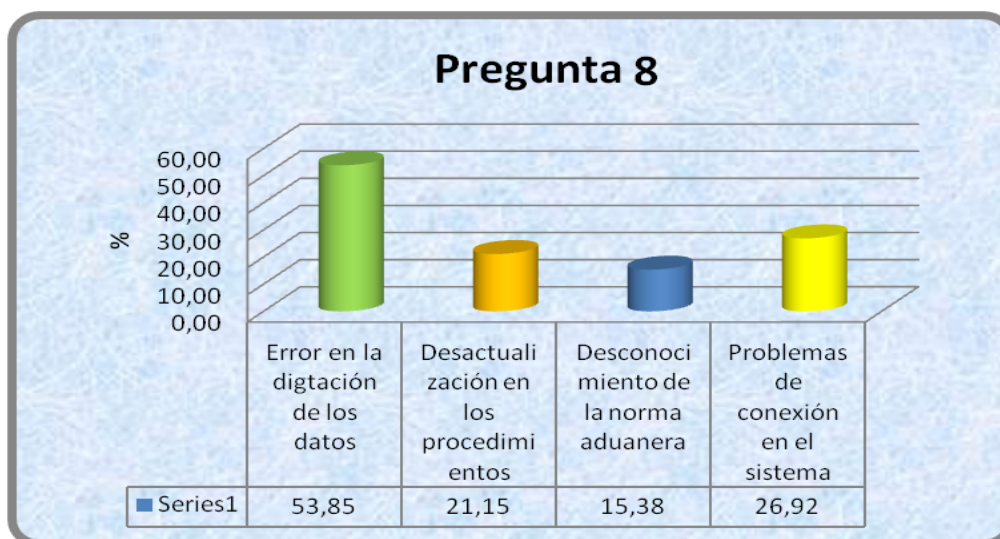
Por inconvenientes con el sistema a los usuarios se les facilita el acceso a los equipos para el desarrollo de los trámites, el servicio lo califican regular en un 69.23% debido a que existen pocos equipos, desactualizados y lentos, se califica malo el servicio en un 13.46%, bueno en un 15.38% y excelente en un 1.92%. Esto muestra que muchos usuarios externos que realizan trámites con el uso de equipos del Cesa deben asumir las consecuencias de que la administración no cuente con equipos de última tecnología para el uso de los diferentes usuarios lo que implica demora y a la vez el asumir una actitud pasiva para el logro de dicho trámite ante la entidad.

Cuadro 13. Cuál es la razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del sistema informático aduanero actual:

Cuál es la razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del sistema informático aduanero actual:	No.	%
Error en la digitación de los datos	28	53,85
Desactualización en los procedimientos	11	21,15
Desconocimiento de la norma aduanera	8	15,38
Problemas de conexión en el sistema	14	26,92
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 8. Cuál es la razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del sistema informático aduanero actual:



Fuente: esta investigación

La razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del sistema informático aduanero en su mayoría son errores en la digitación de los datos en un 53.85%, desactualización en los procedimientos en un 21.15%, desconocimiento de la norma aduanera en un 15.38% y problemas con conexión al sistema en un 26.92%. Lo anterior nos muestra que el o los encargados de la transcripción de los datos en las diferentes empresas inciden en muchos errores al momento de la digitación de los datos, lo que implica su posterior corrección ante el funcionario del Cesa. Otro aspecto a destacar es la falla por problemas de conexión al sistema lo que impide el ingreso de los datos en su totalidad, en muchas ocasiones las se presentan por fallas en la prestación del servicio por las empresas de telecomunicaciones y en muy raras ocasiones el problema es por la entidad ya sea por saturación o por mantenimiento de la plataforma.

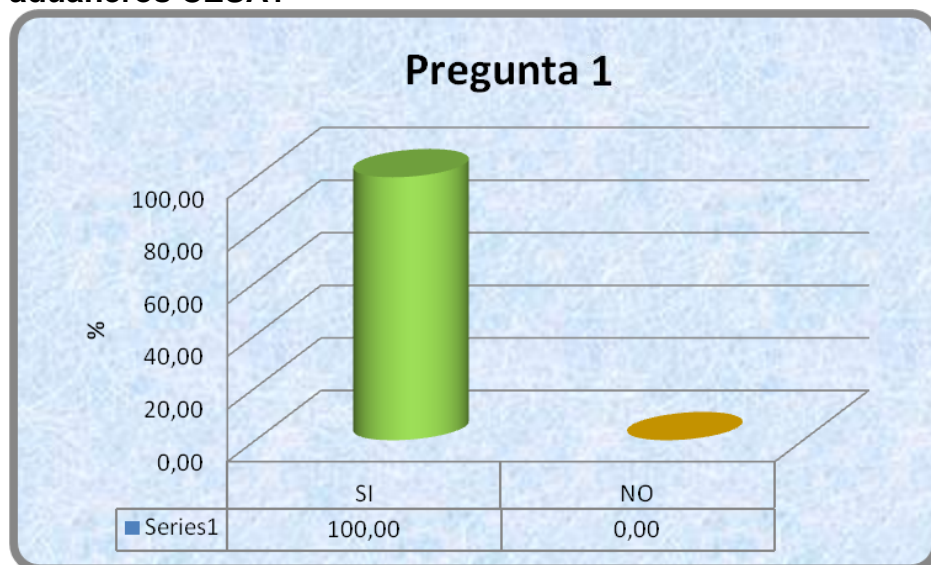
8.2 RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS SIAS

Cuadro 14. ¿Ha hecho uso de los servicios que presta el Centro de servicios aduaneros CESA?

¿Ha hecho uso de los servicios que presta el Centro de servicios aduaneros CESA?	No.	%
SI	29	100,00
NO	0	0,00
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 9. ¿Ha hecho uso de los servicios que presta el Centro de servicios aduaneros CESA?



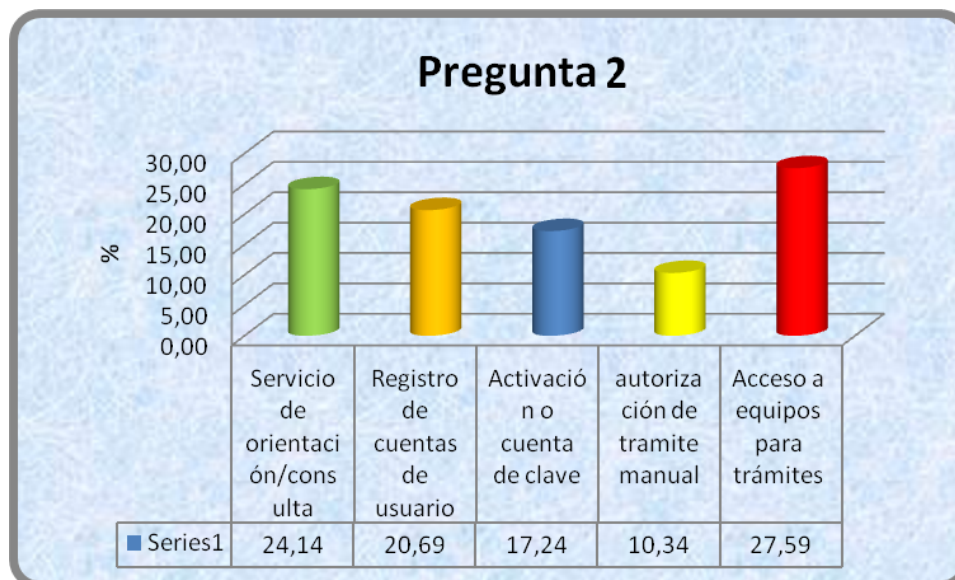
El 100% de las sociedades de intermediación aduanera SIAS ha hecho uso de los servicios que presta el Centro de servicios Aduaneros CESA. Es claro el acercamiento que tiene área con los diferentes usuarios que se acercan a sus instalaciones y realizan todo tipo de diligencias relacionadas con sus funciones competentes.

Cuadro 15. ¿Cuál de los siguientes servicios del CESA usted ha utilizado con mayor frecuencia?

¿Cuál de los siguientes servicios del CESA usted ha utilizado con mayor frecuencia?	No.	%
Servicio de orientación/consulta	7	24,14
Registro de cuentas de usuario	6	20,69
Activación o cuenta de clave	5	17,24
autorización de tramite manual	3	10,34
Acceso a equipos para trámites	8	27,59
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 10. ¿Cuál de los siguientes servicios del CESA usted ha utilizado con mayor frecuencia?



Fuente: esta investigación

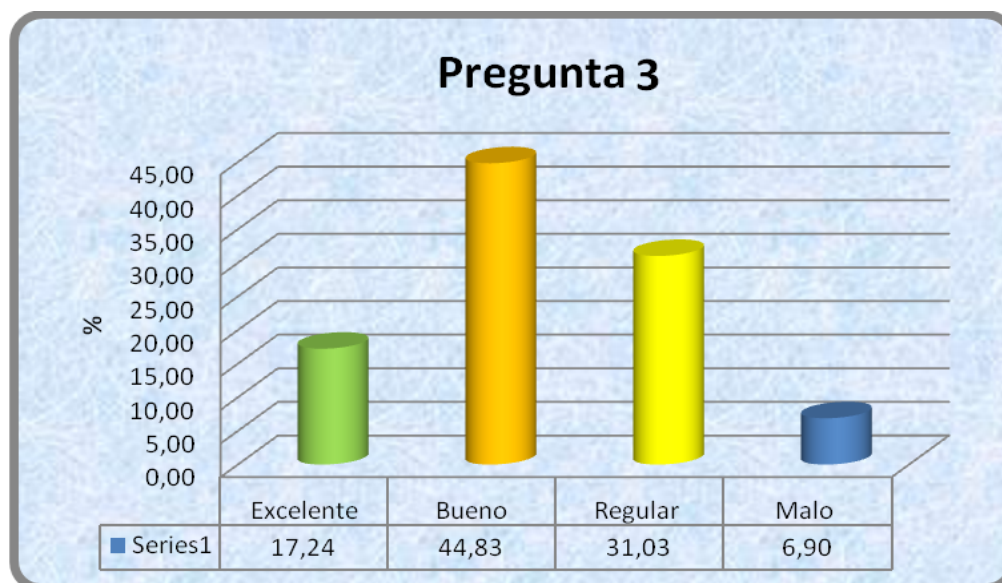
Del total de las 29 SIAS encuestadas el 24.14% ha utilizado con mayor frecuencia el servicio de orientación y consulta, el 20.69% registro de cuentas de usuarios, el 17.24% activación de cuentas, 10.34% autorización de tramite manual y el 27.59% acceso a equipos para trámites. Este último indica que de los servicios prestados por el Cesa a las SIAS, la solicitud de equipos para la realización de trámites por diversas causas antepuestas con anterioridad al funcionario y el servicio de orientación son las principales motivos por los cuales acuden estos usuarios ante la División de Aduanas.

Cuadro 16. ¿Cómo califica el servicio de orientación o asesoría en algunos casos prestados por el Funcionario del CESA consultado?

¿Cómo califica el servicio de orientación o asesoría en algunos casos prestados por el Funcionario del CESA consultado?	No.	%
Excelente	5	17,24
Bueno	13	44,83
Regular	9	31,03
Malo	2	6,90
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 11. ¿Cómo califica el servicio de orientación o asesoría en algunos casos prestados por el Funcionario del CESA consultado?



Fuente: esta investigación

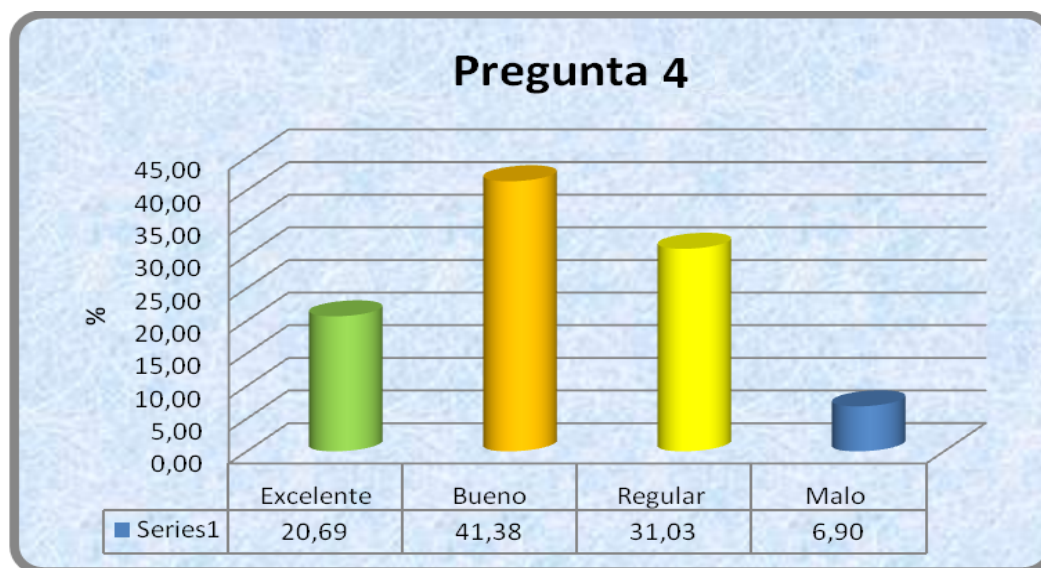
El servicio de asesoría u orientación según las SIAS fue excelente en un 17.24%, bueno 44.83%, regular el 31.03% y malo en un 6.90%. Las SIAS en este caso consideran que el servicio es bueno pero que se debe mejorar, ya que la orientación recibida en el Cesa no es de su entera satisfacción como lo indica la calificación del servicio en un 31% como regular, lo anterior conlleva a una revisión de la División de Aduanas para acoger todas las recomendaciones que contribuyan a mejorar el servicio.

Cuadro 17. ¿Cuándo ha utilizado el servicio de solicitud de registro de cuenta en el Sistema Informático Aduanero la atención recibida por el funcionario ha sido?

¿Cuándo ha utilizado el servicio de solicitud de registro de cuenta en el sistema informático Aduanero la atención recibida por el funcionario ha sido?	No.	%
Excelente	6	20,69
Bueno	12	41,38
Regular	9	31,03
Malo	2	6,90
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 12. ¿Cuándo ha utilizado el servicio de solicitud de registro de cuenta en el sistema informático Aduanero la atención recibida por el funcionario ha sido?



Fuente: esta investigación

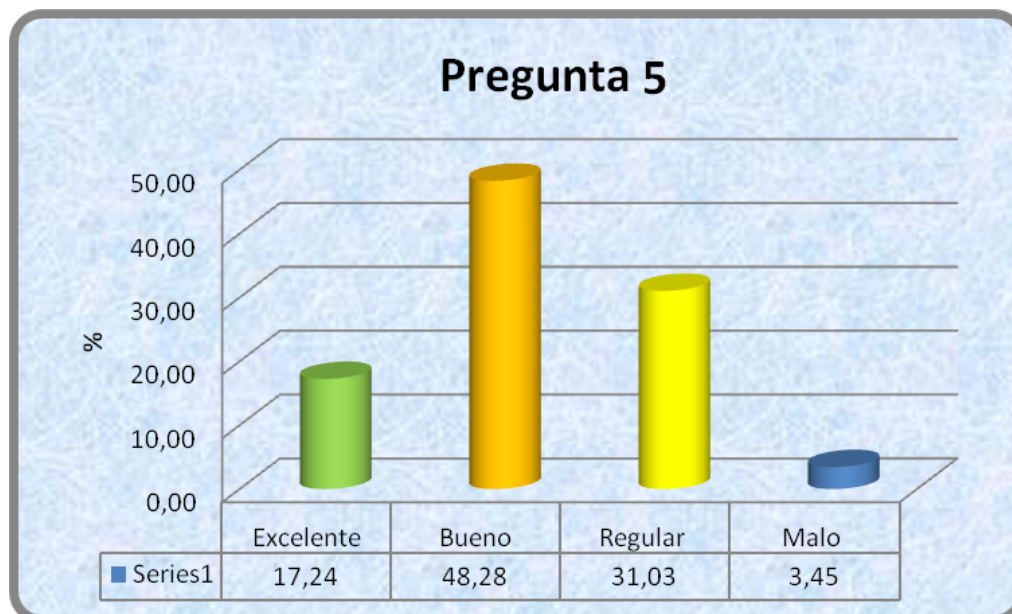
Cuándo ha utilizado el servicio de solicitud de registro de cuenta en el sistema informático Aduanero la atención recibida por el funcionario ha sido excelente en un 20.69% de los casos, bueno en el 41.38%, regular el 31.03% y 6.90% malo. En este caso el servicio recibido por parte de las SIAS al momento de registrar una cuenta se lo ha cumplido con una atención efectiva por parte del funcionario del Cesa lo que permite calificar el servicio como bueno.

Cuadro 18. En la solicitud para activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave en los sistemas informáticos aduaneros opina usted que la atención es

En la solicitud para activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave en los sistemas informáticos aduaneros opina usted que la atención es	No.	%
Excelente	5	17,24
Bueno	14	48,28
Regular	9	31,03
Malo	1	3,45
TOTAL	29	100,00

Fuente: esta investigación

Gráfico 13. En la solicitud para activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave en los sistemas informáticos aduaneros opina usted que la atención es



Fuente: esta investigación

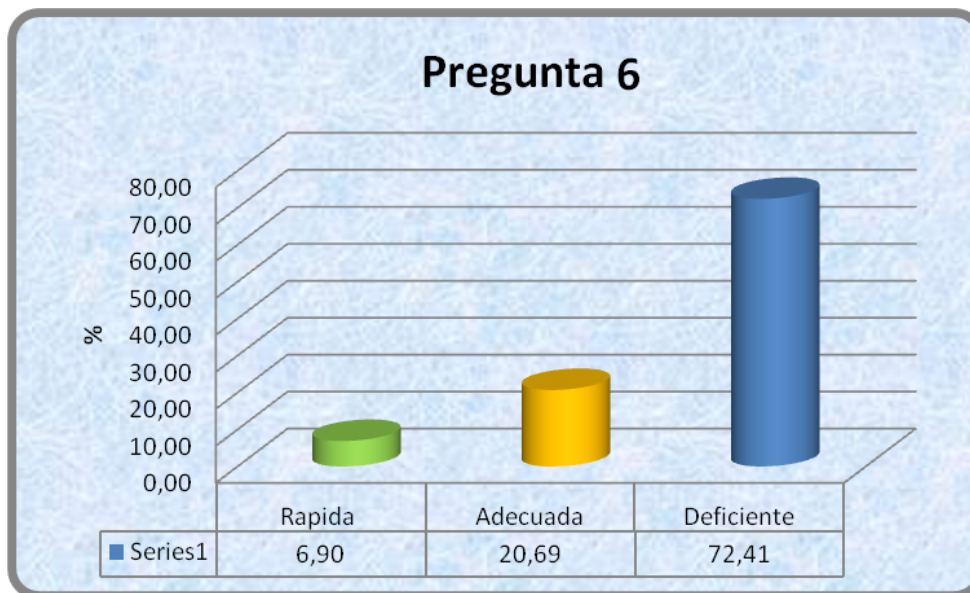
En la solicitud para activación de cuenta, desbloqueo o cambio de clave en los sistemas informáticos aduaneros opinan que la atención es excelente en un 17.24%, buena 48.28%, regular 31.03% y mala en un 3.45%. Las SIAS lo califican como un buen servicio prestado por el funcionario Cesa, se destaca que los usuarios son atendidos de manera rápida de acuerdo al orden de las diferentes solicitudes radicadas.

Cuadro 19. Para los casos que corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos (contingencias) el CESA autoriza el tramite manual. Como califica la respuesta a esta solicitud:

¿Para los casos que corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos (contingencias) el CESA autoriza el tramite manual. Como califica la respuesta a esta solicitud:	No.	%
Rápida	2	6,90
Adecuada	6	20,69
Deficiente	21	72,41
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 14. Para los casos que corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos (contingencias) el CESA autoriza el tramite manual. Como califica la respuesta a esta solicitud:



Fuente: esta investigación

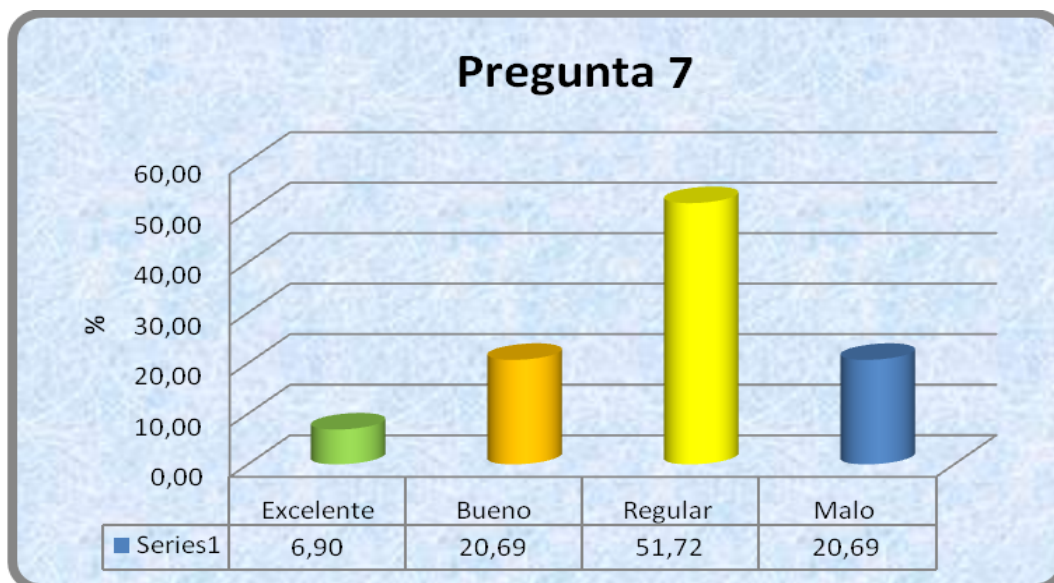
Del total de SIAS encuestadas para los casos que corresponden a posibles situaciones que impiden el uso de los sistemas informáticos (contingencias) el CESA autoriza el tramite manual la respuesta a esta solicitud es rápida en un 6.90%, 20.69% adecuada y deficiente en un 72.41%. El Funcionario Cesa que tiene a su disposición la autorización de trámites tiende a prestar un servicio muy poco eficiente debido a que son muchas las solicitudes y poco los funcionarios de apoyo en estos casos lo que ocasiona una deficiente prestación del servicio.

Cuadro 20. Por inconvenientes con el sistema a los usuarios se les facilita el acceso a los equipos para el desarrollo de los trámites, como califica el servicio:

Por inconvenientes con el sistema a los usuarios se les facilita el acceso a los equipos para el desarrollo de los trámites, como califica el servicio:	No.	%
Excelente	2	6,90
Bueno	6	20,69
Regular	15	51,72
Malo	6	20,69
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 15. Por inconvenientes con el sistema a los usuarios se les facilita el acceso a los equipos para el desarrollo de los trámites, como califica el servicio



Fuente: esta investigación

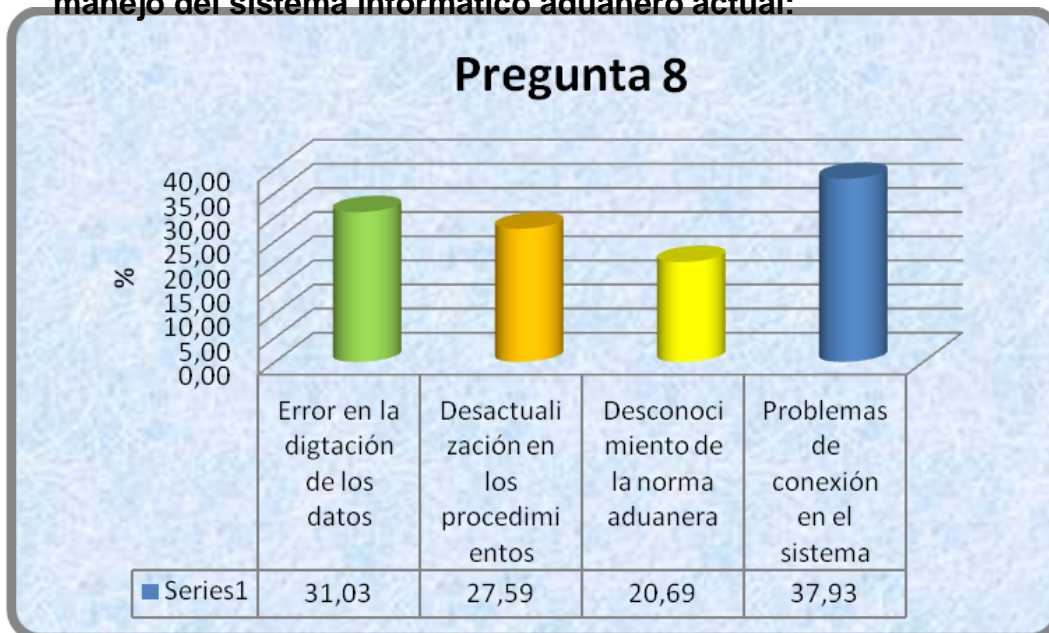
Por inconvenientes con el sistema a los usuarios se les facilita el acceso a los equipos para el desarrollo de los trámites, el servicio lo califican regular en un 51.72%, malo 20.69%, bueno 20.69% y excelente en un 6.90%. Las SIAS consideran que el Cesa no cuenta con buenos equipos que permitan el acceso al sistema informático, por un lado la renovación de equipos empezó en una primera etapa para los funcionarios y no se cuenta con equipos y un lugar apropiado para el servicio a los usuarios.

Cuadro 21. Cuál es la razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del sistema informático aduanero actual:

Cuál es la razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del sistema informático aduanero actual:	No.	%
Error en la digitación de los datos	9	31,03
Desactualización en los procedimientos	8	27,59
Desconocimiento de la norma aduanera	6	20,69
Problemas de conexión en el sistema	11	37,93
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 16. Cuál es la razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del sistema informático aduanero actual:



Fuente: esta investigación

La razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del sistema informático aduanero por parte de los usuarios son comúnmente los errores en la digitación de los datos en un 31.03%, desactualización de los procedimientos en un 27.59%, desconocimiento de la norma aduanera en un 20.69% y problemas con conexión al sistema en un 37.93%. Para las SIAS el servicio de internet se ha convertido en un problema que dificulta la culminación de muchos procesos aduaneros, por lo anterior se acude al área denominada Cesa con el fin de solucionar estos percances.

8.3 REGISTRO DE CUENTAS AÑO 2008

FECHA	CLASE DE SOLICITUD	TIPO DE USUARIO	EMPRESA
10 de enero de 2008	Solicitud de registro de cuenta	Transportador	Eduardo Botero Soto y Cía. Ltda.
10 de enero de 2008	Solicitud de registro de cuenta	Depósito habilitado	MACROBODEGAS
22 de enero de 2008	Solicitud de registro de cuenta	Depósito habilitado	Alpopular SA
7 de febrero de 2008	Solicitud de registro de cuenta	Transportador	Proveedor y sercarga SA
11 de marzo de 2008	Solicitud de registro de cuenta	SIA	SERCOMEX Ltda.
23 de abril de 2008	Solicitud de registro de cuenta	SIA	CORAL VISIÓN Ltda.
7 de mayo de 2008	Solicitud de registro de cuenta	SIA	Sierra Andina e Hijos Cía. Ltda.
19 de mayo de 2008	Solicitud de claves en el sistema de importaciones y exportaciones	Transportador	Transcomerinter Cía. Ltda.
22 de mayo de 2008	Solicitud de registro de cuenta	Transportador	Citrans Ltda.
23 de mayo de 2008	Solicitud de registro de cuenta	Transportador	Traintercol Ltda.
28 de mayo de 2008	Creación de una cuenta principal y las subcuentas	Transportador	Contraine Cia Ltda.
30 de mayo de 2008	Solicitud para borrar del sistema información a un usuario de la	Transportador	Traintercol Ltda.

	empresa		
17 de junio de 2008	Creación de una cuenta de usuario y SYGA	Transportador	TIC
19 de junio de 2008	Solicitud de cuenta nueva delegada SYGA COMEX importaciones	Transportador	Transportes y servicios asociados SYTSA Cia Ltda.
14 de julio de 2008	Cambio de representante legal	Transportador	INVERTRANS LTDA.
17 de julio de 2008	Cambio de delegado o administración de cuenta	Transportador	Continental del Norte.
8 de agosto de 2008	Cambio de delegado o administración de cuenta	Transportador	Transcomerinter Cía. Ltda.

9. IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE INCONSISTENCIAS HABITUALES QUE SE GENERAN CON EL USO DEL SISTEMA INFORMÁTICO ADUANERO

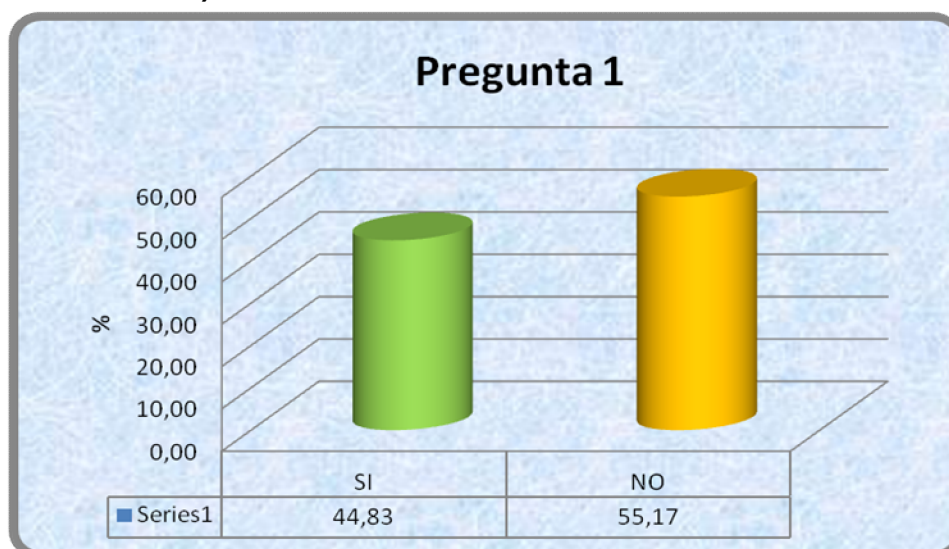
9.1 RESULTADOS ENCUESTAS SIAS

Cuadro 22. ¿Las acciones generadas por la Administración Local de Aduanas de Ipiales para difundir la información y la capacitación de la implementación de MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control automatizado) están acorde a sus necesidades?

¿Las acciones generadas por la Administración Local de Aduanas de Ipiales para difundir la información y la capacitación de la implementación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado) están acorde a sus necesidades?:	No.	%
SI	13	44,83
NO	16	55,17
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 17. ¿Las acciones generadas por la Administración Local de Aduanas de Ipiales para difundir la información y la capacitación de la implementación de MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control automatizado) están acorde a sus necesidades?



Fuente: esta investigación

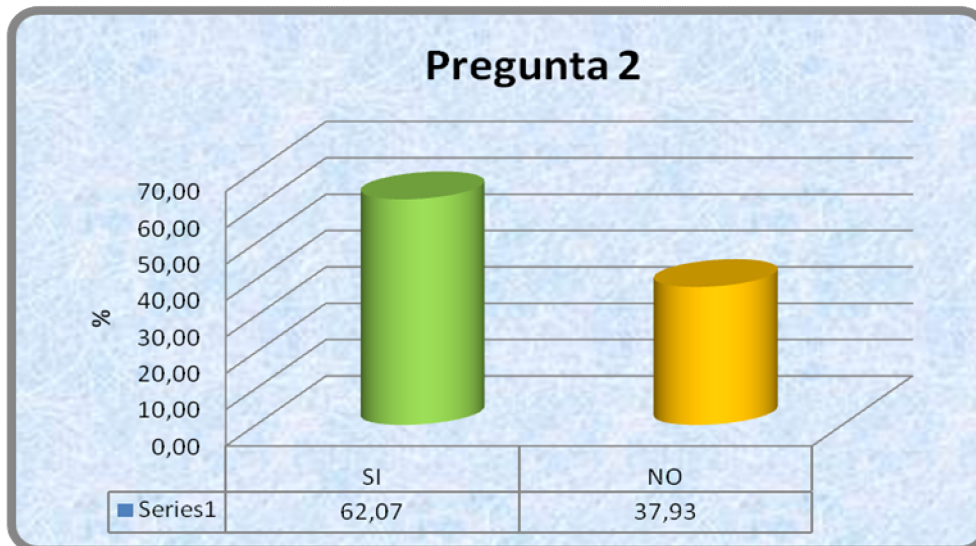
Del total de SIAS el 44.83% considera que las acciones generadas por la Administración Local de Aduanas de Ipiales para difundir la información y la capacitación de la implementación de MUISCA están acorde a sus necesidades, mientras que un 55.17% no lo considera acorde. Por parte de la División de Aduanas a través del Cesa se difundió la información y se reunió a las SIAS en las instalaciones de informática del Sena para realizar las respectivas capacitaciones teórico-prácticas de importaciones y exportaciones por Muisca.

Cuadro 23. ¿La administración Local de Aduanas de Ipiales le informo oportunamente de los sistemas informáticos Electrónicos y de los requerimientos para su acceso?

¿La Administración Local de Adunas de Ipiales le informo oportunamente de los Sistemas Informáticos Electrónicos y de los requerimientos para su acceso?	No.	%
SI	18	62,07
NO	11	37,93
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 18. ¿La administración Local de Aduanas de Ipiales le informo oportunamente de los sistemas informáticos Electrónicos y de los requerimientos para su acceso?



Fuente: esta investigación

El 62.07% de las SIAS encuestadas consideran que la administración Local de Aduanas de Ipiales les informo oportunamente de los sistemas informáticos

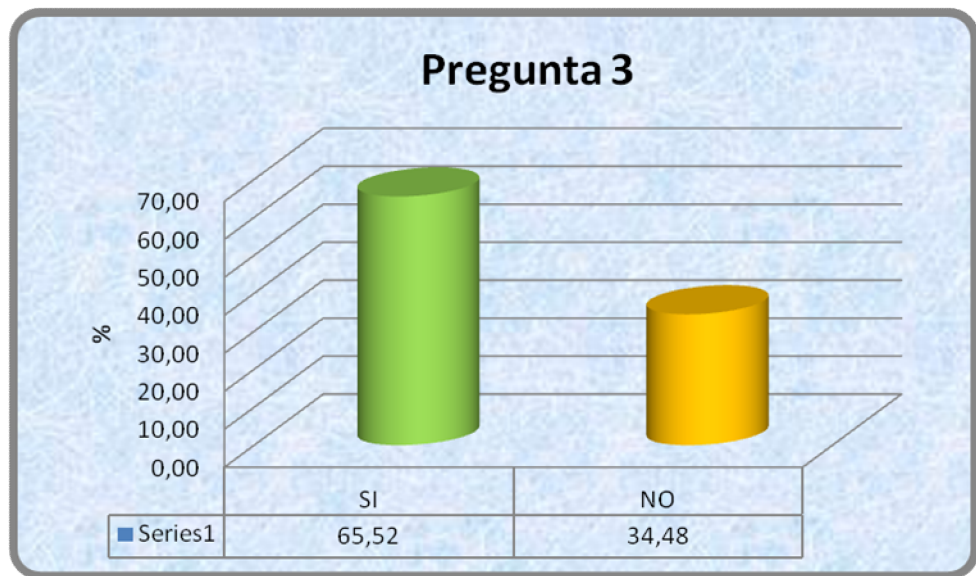
Electrónicos y de los requerimientos para su acceso mientras que un 23.08% afirma no haberlo realizado. La estrategia de difusión del Cesa se enfocó en el envío de E-mails, Correo personalizado y colocación de información en las carteleras de la División de Aduanas, además de la información suministrada por la Administración Central por medio de la página web de la Dian.

Cuadro 24. ¿Considera usted que los funcionarios de la entidad que lo han orientado y acompañado en el proceso de la implantación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, servicio y Control Automatizado) son personas idóneas en los temas?

¿Considera usted que los funcionarios de la entidad que lo han orientado y acompañado en el proceso de la implementación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado) son las más idóneas en los temas?	No.	%
SI	19	65,52
NO	10	34,48
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 19. ¿Considera usted que los funcionarios de la entidad que lo han orientado y acompañado en el proceso de la implantación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, servicio y Control Automatizado) son personas idóneas en los temas?



Fuente: esta investigación

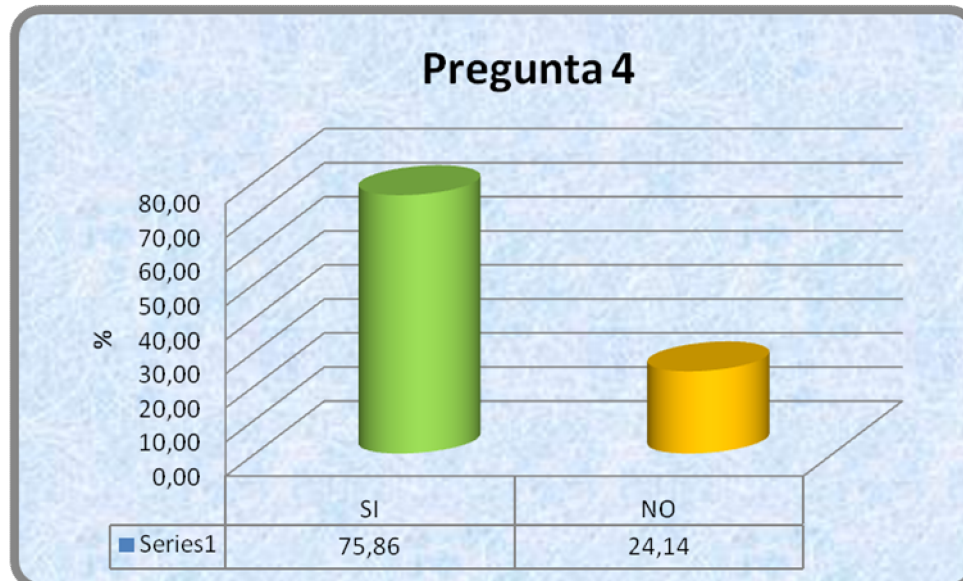
De acuerdo a los resultados de las encuestas el 65.52% de las SIAS consideran que los funcionarios de la entidad que lo han orientado y acompañado en el proceso de la implantación del MUISCA son personas idóneas en los temas, tan sólo el 34.48% no lo considera. Los tres funcionarios designados para realizar estas capacitaciones se encontraban debidamente preparados con anticipación por la entidad, lo que demuestra su compromiso por brindar la mejor orientación tanto teórica como práctica a los usuarios en el manejo del nuevo aplicativo.

Cuadro 25. ¿El acompañamiento brindado para que usted conozca y maneje la página de la DIAN www.dian.gov.co y su información ha sido adecuada y satisfactoria?

¿El acompañamiento brindado para que usted conozca y maneje la página de la DIAN, WWW.dian.gov.co y su información ha sido adecuado y satisfactorio?	No.	%
SI	22	75,86
NO	7	24,14
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 20. ¿El acompañamiento brindado para que usted conozca y maneje la página de la DIAN www.dian.gov.co y su información ha sido adecuada y satisfactoria?



Fuente: esta investigación

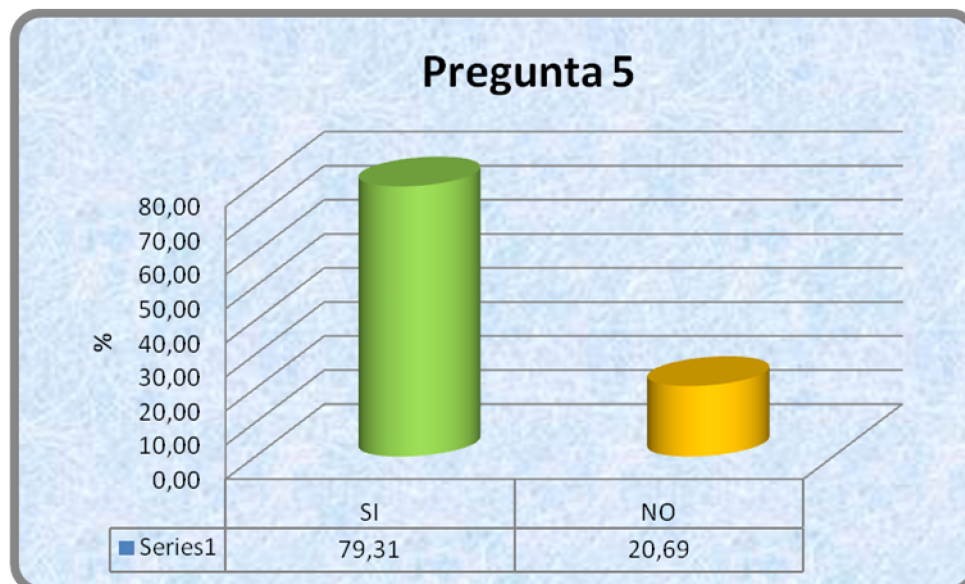
El 75.86% de las SIAS encuestadas consideran que el acompañamiento brindado para que conozca y maneje la página de la DIAN www.dian.gov.co y su información ha sido adecuado y satisfactorio; mientras que un 24.14% no lo considera adecuado. La mayoría de los usuarios no presentan inconvenientes con el manejo de la página ya que cuenta con links de fácil uso lo que permite que el usuario encuentre a su disposición todo lo relacionado con el nuevo aplicativo. Según el ranking mundial de las páginas Web más visitadas que informa el sitio www.alexa.com, el Portal de la DIAN, desde el año 2007, se ha venido ubicando dentro de las primeras 100.000 páginas Web del mundo a las que se acceden.

Cuadro 26. ¿En el proceso de actualización en el registro Único Tributario y la emisión del certificado Digital, el acompañamiento fue el adecuado?

¿En el proceso de actualización en el Registro Único Tributario y la emisión del Certificado Digital el acompañamiento brindado fue el adecuado?	No.	%
SI	23	79,31
NO	6	20,69
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 21. ¿En el proceso de actualización en el registro Único Tributario y la emisión del certificado Digital, el acompañamiento fue el adecuado?



Fuente: esta investigación

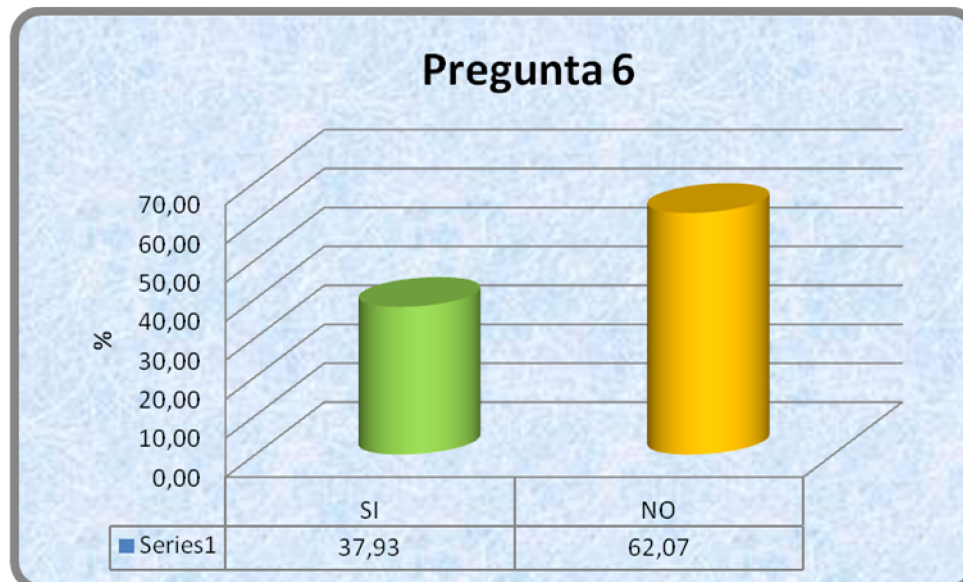
Del total de SIAS encuestadas el 79.31% consideran que en el proceso de actualización en el registro Único Tributario y la emisión del certificado Digital, el acompañamiento fue el adecuado, mientras un 20.69% no lo considera así. En la atención a los usuarios la Dian se ha enfocado en mejorar la prestación de los servicios tanto de manera presencial como virtual con la entidad, lo que se ha evidenciado en el aumento de clientes atendidos por punto de contacto y atención, acompañado de una disminución de inscritos en el registro único tributario y en el aumento de mecanismos emitidos amparado en certificado digital.

Cuadro 27. ¿En algún momento usted tuvo mayor problemática después de la asistencia brindada por la Administración Local de Aduanas de Ipiales?

¿En algún momento usted tuvo mayor problemática después de la asistencia brindada por la administración Local de Aduanas de Ipiales?	No.	%
SI	11	37,93
NO	18	62,07
TOTAL	29	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 22. ¿En algún momento usted tuvo mayor problemática después de la asistencia brindada por la Administración Local de Aduanas de Ipiales?



Fuente: esta investigación

Del total de SIAS encuestadas el 37.93% tuvo mayor problemática después de la asistencia brindada por la Administración Local de Aduanas de Ipiales; mientras que un 62.07% no ha tenido ningún tipo de problemas. Lo anterior indica que el acompañamiento realizado por la administración a los usuarios en este caso las SIAS se muestra satisfactorio, lo que permita se vea reflejado en las prácticas durante las capacitaciones en un principio y luego en el aplicativo como tal a partir de su entrada en vigencia.

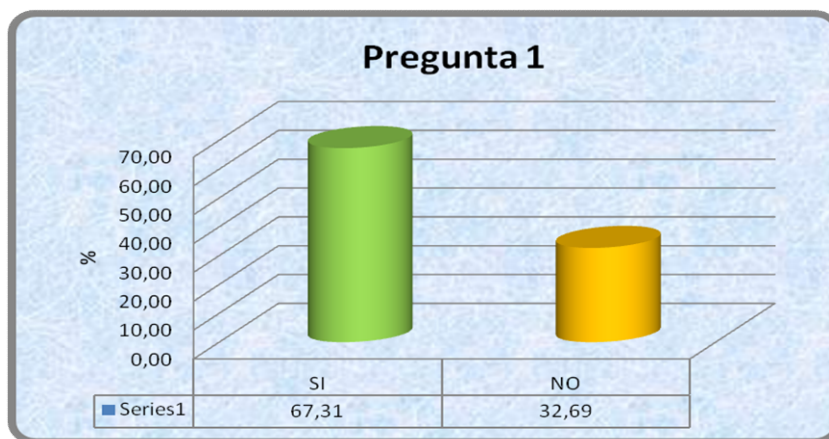
9.2 RESULTADOS ENCUESTAS TRANSPORTADORES

Cuadro 28. ¿Las acciones generadas por la Administración Local de Aduanas de Ipiales para difundir la información y la capacitación de la implementación de MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control automatizado) están acorde a sus necesidades?

¿Las acciones generadas por la Administración Local de Aduanas de Ipiales para difundir la información y la capacitación de la implementación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado) están acorde a sus necesidades?:	No.	%
SI	35	67,31
NO	17	32,69
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 23. ¿Las acciones generadas por la Administración Local de Aduanas de Ipiales para difundir la información y la capacitación de la implementación de MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control automatizado) están acorde a sus necesidades?



Fuente: esta investigación

Del total de empresas transportadoras el 67.31% considera que las acciones generadas por la Administración Local de Aduanas de Ipiales para difundir la información y la capacitación de la implementación de MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control automatizado) están acorde a sus necesidades, mientras que un 32.69% no lo considera acorde; por las siguientes razones:

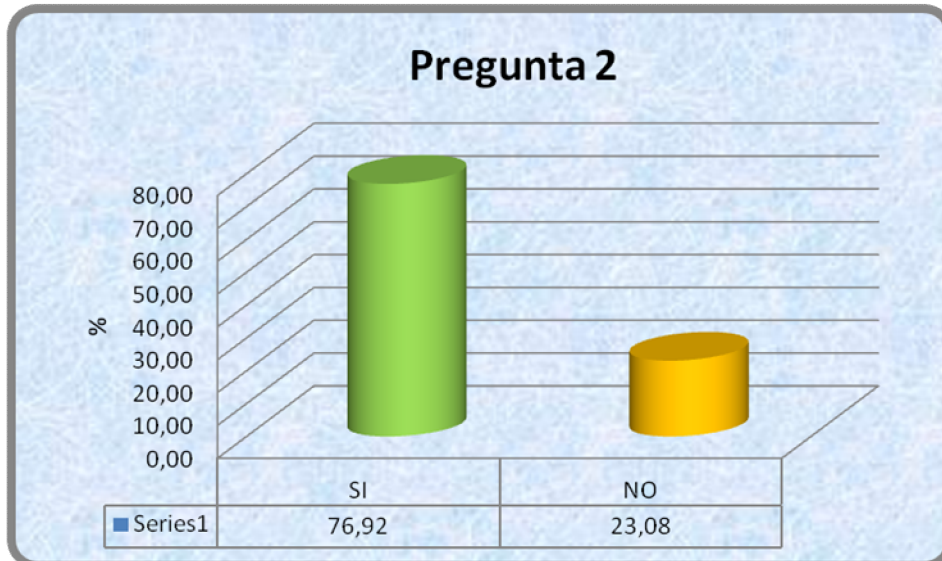
- Si muy acordes, ya que estas pruebas y la información que se obtiene por parte de la administración local de aduanas de Ipiales, facilita el aprendizaje y manejo del sistema muisca, además que al interactuar con el resto de usuarios y con los funcionarios DIAN, se resuelve muchas dudas que no fueron aclaradas en el proceso de capacitación virtual.
- Como empresa transportadora hemos mirado que más importancia generaron desde el principio de la capacitación a las SIAS, las cuales son muy importantes en el proceso pero me parece que las empresas de transportes también generan la misma o más importancia en el proceso de salida de mercancías lo cual me parece importante tener en cuenta para nuevas capacitaciones.
- Las campañas de capacitación han sido medianamente productivas, debido a la falta de organización en el desarrollo del programa de capacitación. Apenas, hasta en la práctica del día jueves 31-jul-08, en las instalaciones del Sena Ipiales, se pudo medio captar la aplicación del módulo de salida de carga – transportadores.
- Si las acciones hacen referencia a las capacitaciones que se están haciendo ahora en las instalaciones del SENA, considero que están acorde a mis necesidades de aprender y aplicar el sistema muisca en exportaciones ya que ha habido una buena comunicación respecto a que se va a iniciar un nuevo sistema informático aduanero.
- Pueda que sistemáticamente sí, pero no se tuvo en cuenta la incomodidad que se presenta en el puente internacional Rumichaca para generar el aviso o la selectividad en el mismo,

Cuadro 29. ¿La administración Local de Aduanas de Ipiales le informo oportunamente de los sistemas informáticos Electrónicos y de los requerimientos para su acceso?

¿La Administración Local de Aduanas de Ipiales le informo oportunamente de los Sistemas Informáticos Electrónicos y de los requerimientos para su acceso?	No.	%
SI	40	76,92
NO	12	23,08
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 24. ¿La administración Local de Aduanas de Ipiales le informo oportunamente de los sistemas informáticos Electrónicos y de los requerimientos para su acceso?



Fuente: esta investigación

El 76.92% de las empresas transportadoras encuestadas consideran que la administración Local de Aduanas de Ipiales le informo oportunamente de los sistemas informáticos Electrónicos y de los requerimientos para su acceso mientras que un 23.08% afirma no haberlo realizado; debido a las siguientes razones:

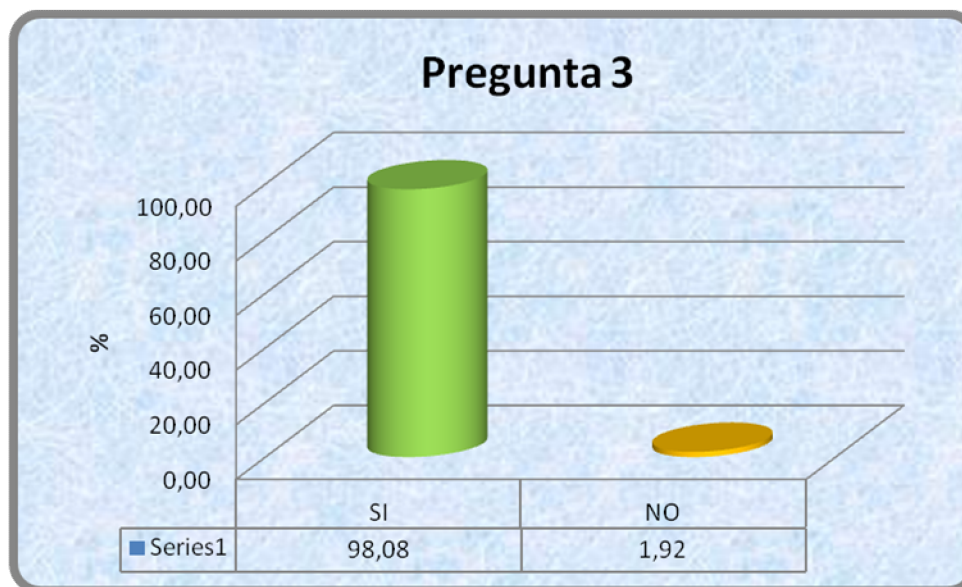
- Se contó con todas las herramientas y la información para poder tener acceso al sistema y para su aprendizaje.
- Desde la implementación del decreto generaron de manera oportuna una buena información
- Al inicio de las capacitaciones, tanto los funcionarios de la DIAN como nosotros los usuarios aduaneros, estábamos al mismo nivel de conocimiento, con el paso de los días y gracias a que ellos, con el apoyo de la DIAN, han tenido la oportunidad de dedicarse de tiempo completo a la capacitación y al análisis y comprensión de los módulos, en estos momentos ya tienen el conocimiento y la capacidad necesaria para atender y acompañar a los usuarios en el desarrollo y entendimiento de las aplicaciones.
- La información se hizo hace aproximadamente 2 meses tiempo suficiente
- Se nos ha citado oportunamente

Cuadro 30. ¿Considera usted que los funcionarios de la entidad que lo han orientado y acompañado en el proceso de la implantación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, servicio y Control Automatizado) son personas idóneas en los temas?

¿Considera usted que los funcionarios de la entidad que lo han orientado y acompañado en el proceso de la implementación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado) son las más idóneas en los temas?	No.	%
SI	51	98,08
NO	1	1,92
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 25. ¿Considera usted que los funcionarios de la entidad que lo han orientado y acompañado en el proceso de la implantación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, servicio y Control Automatizado) son personas idóneas en los temas?



Fuente: esta investigación

De acuerdo a los resultados de las encuestas el 98.08% de las empresas transportadoras consideran que los funcionarios de la entidad que lo han orientado

y acompañado en el proceso de la implantación del MUISCA (Modelo Único de Ingresos, servicio y Control Automatizado) son personas idóneas en los temas, tan sólo el 1.92% no lo considera así; esta situación se da por las siguientes razones:

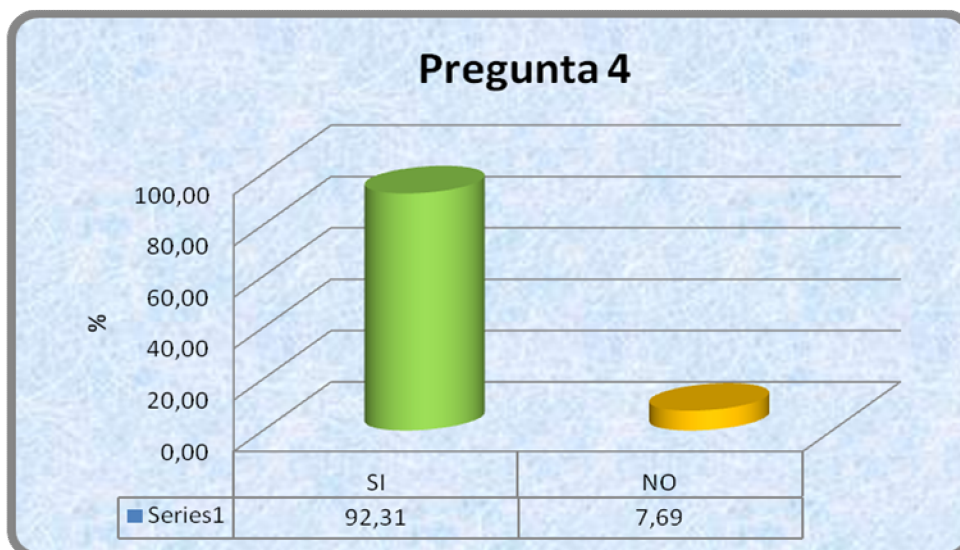
- Si contamos con Funcionarios que manejan y conocen muy bien el tema, ayudan al USUARIO a aclarar sus dudas e inquietudes.
- Hasta el momento han sabido brindar información oportuna acerca de las inconsistencias presentadas en el sistema.
- Hemos encontrado mucho apoyo, con estas capacitaciones presenciales de parte de las funcionarias de la DIAN.
- Los funcionarios que nos han capacitado tienen conocimiento, lo que sucede es que el sistema ha presentado fallas.

Cuadro 31. ¿El acompañamiento brindado para que usted conozca y maneje la página de la DIAN www.dian.gov.co y su información ha sido adecuada y satisfactoria?

¿El acompañamiento brindado para que usted conozca y maneje la página de la DIAN, WWW.dian.gov.co y su información ha sido adecuado y satisfactorio?	No.	%
SI	48	92,31
NO	4	7,69
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 26. ¿El acompañamiento brindado para que usted conozca y maneje la página de la DIAN www.dian.gov.co y su información ha sido adecuada y satisfactoria?



Fuente: esta investigación

El 92.31% de las empresas transportadoras encuestadas consideran que el acompañamiento brindado para que conozca y maneje la página de la DIAN www.dian.gov.co y su información ha sido adecuado y satisfactorio; mientras que un 7.69% no lo considera adecuado. Esta situación se presenta por las siguientes razones:

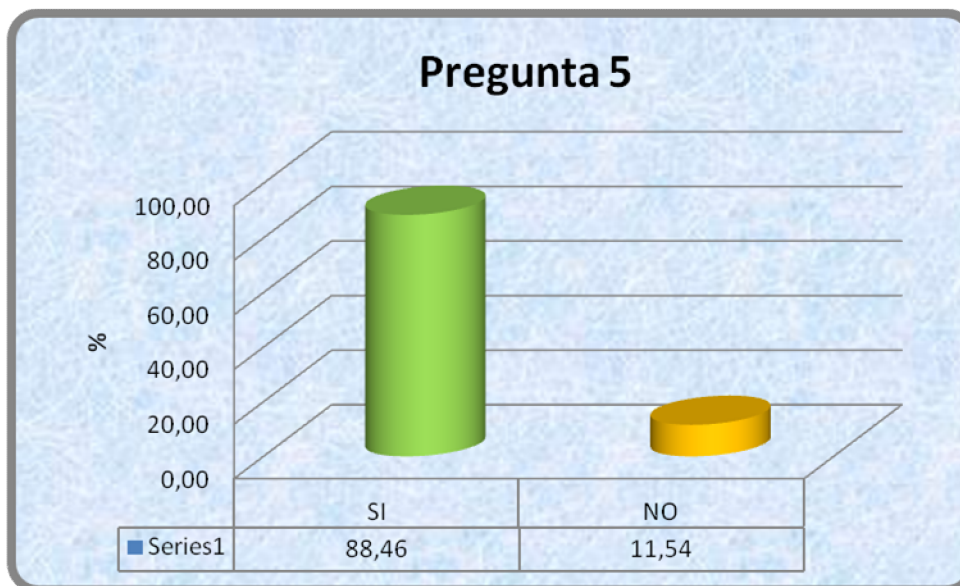
- Si hasta el momento ha sido el adecuado, se ha despejado muchas dudas.
- Fue buena desde el principio y además es muy fácil de manejar.
- Hemos tenido una explicación detallada sobre el conocimiento y manejo de esta pagina
- Es necesario que nos brinden mayor tiempo de capacitación, ya que no se ha podido avanzar debido a que el sistema ha presentado errores.

Cuadro 32. ¿En el proceso de actualización en el registro Único Tributario y la emisión del certificado Digital, el acompañamiento fue el adecuado?

¿En el proceso de actualización en el Registro Único Tributario y la emisión del Certificado Digital el acompañamiento brindado fue el adecuado?	No.	%
SI	46	88,46
NO	6	11,54
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 27. ¿En el proceso de actualización en el registro Único Tributario y la emisión del certificado Digital, el acompañamiento fue el adecuado?



Fuente: esta investigación

Del total de empresas encuestadas el 88.46% consideran que en el proceso de actualizaron en el registro Único Tributario y la emisión del certificado Digital, el acompañamiento fue el adecuado, un 11.54% no lo considera así debido a las siguientes razones:

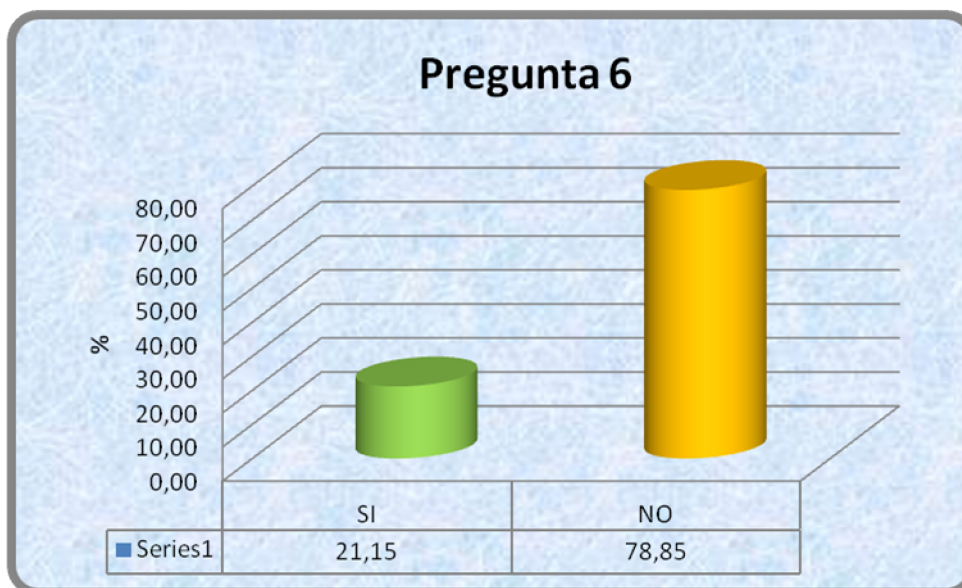
- Aún persisten dudas con respecto a las emisión del Rut, las transportadoras no han tenido la información adecuada para la actualización y la implementación para este tipo de documentos, hago referencia mucho más a las empresas ecuatorianas, que aún no tienen este certificado, como tampoco está claro el paso que deben seguir.
- Fue de manera rápida y oportuna.
- La mayoría de usuarios aduaneros que laboramos en las fronteras, tenemos nuestros representantes legales en ciudades del interior como Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla y otras, en estas ciudades, el desconocimiento de los funcionarios de la DIAN en las divisiones de aduanas, comercio exterior y gestión, sobre el desarrollo del sistema muisca es total. hasta el punto de que nadie da razón de que es lo que se debe hacer para poder obtener las contraseñas y así poder realizar las practicas. cuando se va a registrar al funcionario autorizado, aparece un aviso que dice: “página en construcción”. entonces no hay facilidades por parte de la DIAN para cumplir con el registro de las personas autorizadas.
- No fue el adecuado ya que desde el comienzo no se tenían claros cuales eran los procedimientos a seguir.

Cuadro 33. ¿En algún momento usted tuvo mayor problemática después de la asistencia brindada por la Administración Local de Aduanas de Ipiales?

¿En algún momento usted tuvo mayor problemática después de la asistencia brindada por la administración Local de Aduanas de Ipiales?	No.	%
SI	11	21,15
NO	41	78,85
TOTAL	52	100

Fuente: esta investigación

Gráfico 28. ¿En algún momento usted tuvo mayor problemática después de la asistencia brindada por la Administración Local de Aduanas de Ipiales?



Fuente: esta investigación

Del total de empresas encuestadas el 21.15% tuvo mayor problemática después de la asistencia brindada por la Administración Local de Aduanas de Ipiales; mientras que un 78.85% no ha tenido ningún tipo de problemas, debido a los siguientes motivos:

- La información ha sido muy bien asimilada, y se ha entendido correctamente, hasta el momento el proceso de capacitación ha cumplido con las expectativas de los usuarios, en ningún momento se presentaron mayores problemas.
- A la fecha todas las capacitaciones que hemos recibido han sido de mucho apoyo y nos han servido de guía para las pruebas que estamos haciendo en nuestras oficinas ya que en las capacitaciones no se alcanza a abordar todos los procedimientos que se pueden presentar en determinado momento en los procesos reales.

9.3 RESULTADO ENTREVISTA FUNCIONARIO DIAN

**Funcionario Entrevistado:
JOHANA GUERRERO
GESTOR CESA DIAN IPIALES**

1. Con la entrada en vigencia de los nuevos aplicativos de Muisca (Impo y Expo) ¿Cómo se llevó a cabo el proceso de capacitación y orientación a los usuarios externos?

Primero nos capacitaron a los funcionarios, esto fue a través virtual, se realizaban ejercicios a través de página de pruebas. Se realizó la primera etapa que fue la divulgación, para eso se realizaron reuniones con los usuarios., luego se realizaron capacitaciones en el SENA, se realizaron grupos de trabajo cada uno de ellos realizaron ejercicios, esto con el fin de que ellos se familiaricen con la plataforma y que se verifique que no exista inconsistencias del sistema contra la norma.

2. Con la ejecución de los nuevos procesos de importaciones y exportaciones en Muisca ¿Que dificultades se le han presentado con el uso de los aplicativos?

- Represamiento de procesos
- procedimientos manuales
- Congestión en el puente

3. Para garantizar una correcta aplicación tanto de los procesos como de las normas aduaneras, se realizó campañas de divulgación y de posterior capacitación. De lo anterior ¿Considera usted que los usuarios aduaneros están preparados en la parte normativa, procedimental e informática para afrontar estos nuevos retos?

Si se realizaron divulgaciones y capacitaciones, de igual manera en la página de la DIAN se cuenta con un link de capacitación donde están las presentaciones y cartillas de todos los aplicativos de los nuevos sistemas informáticos electrónicos.

Debido a errores ocasionados por los usuarios en la operatividad del sistema se presentan ciertas situaciones que necesitan ser autorizadas por la Dian

4. ¿Cuáles son los casos que comúnmente se presentan y cuál es el trámite a seguir para dar solución a los mismos?

Las principales inconsistencias son por digitación en cantidades, pesos, en números de Carta Porte. Para ello el procedimiento es manual.

10. PLAN DE MEJORAMIENTO Y OPTIMIZACIÓN DEL SERVICIO PRESTADO POR EL CENTRO DE SERVICIOS ADUANEROS CESA

En este capítulo se presentan las estrategias que buscan contribuir de manera significativa a la mejora y optimización del Servicio prestado por el Centro de Servicios Aduaneros – CESA teniendo presente que la Entidad busca cumplir con sus funciones misionales, prestando un excelente servicio tanto a su cliente interno como externo, por lo tanto se hará énfasis en las estrategias que ha desarrollado la DIAN para obtener una mejor imagen corporativa, cambiando el punto de vista de la Sociedad, desde el cual la entidad no sea solamente un ente represor, sino por el contrario una entidad facilitadora de los procesos y enfocada hacia el servicio al Cliente.

10.1 PRINCIPIOS ORIENTADORES

- **Principio de eficiencia.** Los funcionarios encargados de realizar las operaciones aduaneras deberán tener en cuenta que en el desarrollo de ellas debe siempre prevalecer el servicio ágil y oportuno al usuario aduanero, para facilitar y dinamizar el comercio exterior.
- **Principio de justicia.** Los funcionarios aduaneros con atribuciones y deberes que cumplir en relación con las facultades de fiscalización y control deberán tener siempre por norma en el ejercicio de sus actividades, que son servidores públicos, que la aplicación de las disposiciones aduaneras deberá estar presidida por un relevante espíritu de justicia y que el Estado no aspira a que al usuario aduanero se le exija más que aquello que la misma ley pretende. También deberán tener presente que el ejercicio de la labor de investigación y control tiene como objetivo detectar la introducción y salida de mercancías sin el cumplimiento de las normas aduaneras.
- Igualdad de todos los ciudadanos, sin discriminación de género, raza, religión, tendencia política u otras.
- Mérito, desempeño y capacidad como criterios orientadores del acceso, la carrera y las restantes políticas de recursos humanos.
- Eficacia y efectividad de la acción pública y de las políticas y procesos de gestión del empleo y las personas.
- Transparencia, objetividad e imparcialidad.
- Pleno sometimiento a la ley y al derecho.

10.2 OBJETIVOS CORPORATIVOS

Los objetivos que la DIAN se propone desarrollar son:

Mejorar la eficiencia fiscal de la DIAN

La DIAN con el recaudo de los ingresos tributarios genera un efecto sobre la economía nacional y directamente debe apoyar la consecución de los recursos necesarios para financiar el gasto público, para lograr este objetivo la forma más adecuada es incrementar el recaudo, así; como reducir los niveles de evasión tributaria, elusión y contrabando.

Con respecto a las políticas en materia tributaria, aduanera y cambiaria la entidad deberá dar una connotación de mayor estudio, análisis y orientación en la definición de éstas, contando siempre con el concurso de las instancias superiores como el CONFIS, CONPES, Departamento Nacional de Planeación y Ministerio de Hacienda y Crédito Público y en cumplimiento de los compromisos adquiridos con organismos multilaterales, como Banco Mundial, BID, entre otros.

En el mismo sentido, se hace necesario un esfuerzo de políticas concertadas, entre los diferentes sectores de gobierno que rigen la actividad económica, los organismos multilaterales, y los entes privados, con el fin de lograr el establecimiento de una Red Inteligente de cruces de información, que permita un seguimiento más cercano al desarrollo de los agentes económicos.

Para dar cumplimiento al objetivo, se debe considerar un desarrollo de la infraestructura técnica y tecnológica de la DIAN, para lo cual es necesario concebir la mejor forma de administración de este componente, la cual incluye garantizar la sostenibilidad de los desarrollos informáticos actuales y venideros.

El desarrollo de la entidad deberá traducirse en un fortalecimiento del componente administración, en el marco de las políticas presidenciales de ajuste de la Administración pública, el cual se soporta en la integración y estandarización de procesos, la simplificación de trámites, la reducción de tiempos, y en consecuencia en una eficiente estructura de costos de operación de la DIAN.

Con la ejecución de los anteriores elementos, la entidad aporta a la generación de confianza de los ciudadanos en la labor de la DIAN y por consiguiente a una mejora de la percepción de la imagen institucional por parte de los agentes económicos.

Fomentar el cumplimiento voluntario de las Obligaciones Tributarias, Aduaneras y Cambiarias.

El sistema tributario debe ser simple, para facilitar el correcto y adecuado cumplimiento de las obligaciones de los agentes económicos. Esta simplificación debe traducirse en un cambio en la actitud dado por una mayor aceptación del sistema tributario y a la vez facilitar que se genere un cambio de comportamiento, lo cual es vital para que aumente el cumplimiento voluntario.

En el tema de la facilitación del comercio exterior, la entidad debe prepararse para la economía global, en donde el conjunto de actores económicos demandan rapidez, agilidad, seguridad y bajos costos de los agentes económicos para cumplir con sus obligaciones.

Con el incremento de la actividad comercial y la profundización de esquemas de integración económica, la entidad además de apoyar en la protección a la seguridad nacional, los consumidores, la salud humana, animal o vegetal, y el medio ambiente, deben emprender acciones para verificación del cumplimiento de diversas disposiciones contenidas en acuerdos y tratados comerciales.

Así mismo, una mejor estructuración de los programas de control que la entidad aborda, permite incrementar la efectiva vigilancia al debido cumplimiento de las obligaciones, por parte de los ciudadanos, los cuales junto con los programas generados para el apoyo de la actividad económica de los agentes económicos, facilitan la competencia leal y afecta positivamente la competitividad nacional.

La DIAN debe convertirse en fuente de datos confiables, oportunos y de fácil acceso, que permitan la creación de información útil a todos los agentes económicos en desarrollo de su actividad empresarial y comercial.

Alcanzar la excelencia en sus operaciones

Con unas reglas de juego dadas, unos recursos del Estado escasos y el objetivo de maximizar la recaudación de acuerdo con esas reglas de juego, el reto para la DIAN es uno de los mayores en la gestión del Estado. Este reto debe asumirse de manera inteligente, procesando la mayor cantidad de información posible, que le permita a la entidad identificar a todos los obligados, y su estado frente al fisco. Para ello, los contribuyentes deben encontrar transacciones fáciles y transparentes que les permitan cumplir con sus obligaciones, pero a la vez la DIAN debe fortalecer el control tributario y aduanero para garantizar el cumplimiento de dichas obligaciones. En desarrollo de esta estrategia, la DIAN debe hacer sentir que sus usuarios cuentan con el apoyo y la asesoría de ésta cuando se encuentran cumpliendo al día, así como la reacción inmediata con la fortaleza necesaria en los momentos en que no lo hacen.

Redireccionar la Entidad hacia el Servicio

La Administración tributaria debe estar a la altura del ciudadano moderno, que exige más y mejores productos y servicios "a menor precio". En el caso de la DIAN, esto se traduce en velar por el estricto cumplimiento de las normas vigentes, garantizando que cada contribuyente pague exactamente lo que le corresponde, y que paguen sus impuestos todos los contribuyentes que están en la obligación de hacerlo.

Para ello la estrategia debe ser integral, proveyendo servicios que faciliten la tarea para los que cumplen y contando con las herramientas adecuadas para reducir de manera significativa la evasión, el contrabando y las infracciones cambiarias. Ello implica reorientar la organización, sus procesos y su gente hacia el servicio, optimizar las operaciones de control aduanero, administrar la red de recaudación, así como optimizar, agilizar y flexibilizar los procesos logísticos que soportan la gestión de la entidad.

Consolidar la Legitimidad y la Autonomía

Más del 80% de los ingresos recaudados por la DIAN vienen del cumplimiento voluntario (o inducido) de las obligaciones por parte de los contribuyentes. Igualmente, el pago de los impuestos es uno de los principales momentos en los que el ciudadano tiene contacto con el Estado. La manera como resulta esta transacción es fundamental para determinar la actitud presente y futura del ciudadano frente a su responsabilidad contributiva y su sentimiento frente al Estado.

Si bien la DIAN no es responsable por la gestión del Estado en general, si puede ser un vehículo para comunicar sus resultados, especialmente a aquellos ciudadanos que han contribuido con el pago de sus impuestos. Debe ser un ejemplo de buena gestión y transparencia ante la ciudadanía, no sólo en el manejo de sus recursos y de su administración en general, sino en los servicios que presta, las transacciones que se hacen con ella y la aplicación de la normatividad de manera justa y objetiva. Ello implica luchar frontalmente contra la corrupción, y crear los mecanismos efectivos que permitan blindarla frente a ella.

Se trata de fortalecer la imagen institucional para que la ciudadanía y el Estado confíen cada vez más en ella y para posibilitar el acceso a más recursos de forma tal que sea posible sostener y potenciar la inversión en ella.

Contribuir a la Competitividad del País

Por su naturaleza, la DIAN es una entidad con alto impacto en la competitividad nacional. La manera cómo ésta garantiza el cumplimiento y la consistencia en las reglas de juego asociadas con el sistema tributario, aduanero y cambiario es fundamental para las expectativas de inversión (nacional o extranjera), la

competitividad en las operaciones de comercio exterior y la reducción del tiempo y costo asociados al cumplimiento de las obligaciones.

Por esta razón, el adecuado balance entre la facilitación y el control y la seguridad jurídica y unidad de criterio son acciones prioritarias para la DIAN, que combinadas con la búsqueda de una simplificación de la legislación y una planeación proactiva de los cambios legislativos, deben coadyuvar al desarrollo competitivo de nuestro país.

10.3 POLÍTICA

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

- Garantizará la eficacia, eficiencia y efectividad de sus servicios.
- Mejorará continuamente su desempeño organizacional, a través de un enfoque basado en procesos y contando con mecanismos de control y evaluación.
- Brindará las condiciones laborales de salud, seguridad y desarrollo de competencias, necesarias para garantizar el crecimiento personal y profesional de los funcionarios, con miras al logro de los resultados esperados.
- Soportará su gestión y la toma de decisiones en información confiable y oportuna, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.
- Asegurará el adecuado desarrollo de sus procesos de comunicación.

Lo anterior, con el fin de generar una cultura de servicio al cliente y confianza en la entidad, y de posicionar adecuadamente su imagen.

10.4 DEBERES DE LOS FUNCIONARIOS

- Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la constitución, los tratados de derecho internacional humanitario, los demás ratificados por el congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las ordenes de superiores emitidas por el funcionario competente.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

- Formular, decidir oportunamente o ejecutar los planes de desarrollo y los presupuestos, y cumplir las leyes y normas que regulan el manejo de los recursos económicos públicos, o afectos al servicio público.
- Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos.
- Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, ocultamiento o utilización indebidos.
- Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
- Cumplir las disposiciones que sus superiores jerárquicos adopten en ejercicio de sus atribuciones, siempre que no sean contrarias a la constitución nacional y a las leyes vigentes, y atender los requerimientos y citaciones de las autoridades competentes.
- Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.
- Acreditar los requisitos exigidos por la ley para la posesión y el desempeño del cargo.
- Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas, responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue, así como por la ejecución de las órdenes que imparta, sin que en las situaciones anteriores quede exento de la responsabilidad que le incumbe por la correspondiente a sus subordinados.
- Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas, salvo las excepciones legales.
- Resolver los asuntos en el orden en que hayan ingresado al despacho, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.
- Motivar las decisiones que lo requieran, de conformidad con la ley.
- Registrar en la oficina de recursos humanos, o en la que haga sus veces, su domicilio o dirección de residencia y teléfono, y dar aviso oportuno de cualquier cambio.
- Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen

el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.

- Permitir a los representantes del ministerio público, fiscales, jueces y demás autoridades competentes el acceso inmediato a los lugares donde deban adelantar sus actuaciones e investigaciones y el examen de los libros de registro, documentos y diligencias correspondientes. Así mismo, prestarles la colaboración necesaria para el desempeño de sus funciones.
- Permanecer en el desempeño de sus labores mientras no se haya hecho cargo de ellas quien deba reemplazarlo, salvo autorización legal, reglamentaria, o de quien deba proveer el cargo.
- Hacer los descuentos conforme a la ley o a las órdenes de autoridad judicial y girar en el término que señale la ley o la autoridad judicial los dineros correspondientes.
- Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.
- Calificar a los funcionarios o empleados en la oportunidad y condiciones previstas por la ley o el reglamento.
- Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados.
- Responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir cuenta oportuna de su utilización.
- Explicar inmediata y satisfactoriamente al nominador, a la procuraduría general de la nación o a la personería, cuando estos lo requieran, la procedencia del incremento patrimonial obtenido durante el ejercicio del cargo, función o servicio.
- Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.
- Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionario de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio.
- Publicar en las dependencias de la respectiva entidad, en sitio visible, una vez por mes, en lenguaje sencillo y accesible al ciudadano común, una lista de las licitaciones declaradas desiertas y de los contratos adjudicados, que incluirá el objeto y el valor de los mismos y el nombre del adjudicatario.

- Hacer las apropiaciones en los presupuestos y girar directamente a las contralorías departamentales y municipales, como a la contraloría general de la república y las personerías municipales y distritales dentro del término legal, las partidas por concepto de la cuota de vigilancia fiscal, siempre y cuando lo permita el flujo de caja.
- Controlar el cumplimiento de las finalidades, objetivos, políticas y programas que deban ser observados por los particulares cuando se les atribuyan funciones públicas.
- Ordenar, en su condición de jefe inmediato, adelantar el trámite de jurisdicción coactiva en la respectiva entidad, para el cobro de la sanción de multa, cuando el pago no se hubiere efectuado oportunamente.
- Ejercer, dentro de los términos legales, la jurisdicción coactiva para el cobro de las sanciones de multa.
- Adoptar el sistema de control interno y la función independiente de auditoría interna que trata la ley 87 de 1993 y demás normas que la modifiquen o complementen.
- Implementar el control interno disciplinario al mal alto nivel jerárquico del organismo o entidad pública, asegurando su autonomía e independencia y el principio de segunda instancia, de acuerdo con las recomendaciones que para el efecto señale el departamento administrativo de la función pública, a más tardar para la fecha en que entre en vigencia el presente código, siempre y cuando existan los recursos presupuestales para el efecto.
- Adoptar el sistema de contabilidad pública y el sistema integrado de información financiera, así como los demás sistemas de información a que se encuentre obligada la administración pública, siempre y cuando existan los recursos presupuestales para el efecto.
- Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del estado.
- Ofrecer garantías a los servidores públicos o a los particulares que denuncien acciones u omisiones antijurídicas de los superiores, subalternos o particulares que administren recursos públicos o ejerzan funciones públicas.
- Publicar mensualmente en las dependencias de la respectiva entidad, en lugar visible y público, los informes de gestión, resultados, financieros y contables que se determinen por autoridad competente, para efectos del control social de que trata la ley 489 de 1998 y demás normas vigentes.
- Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que faciliten a esta el

conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos a desarrollar.

- Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.
- Acatar y poner en práctica los mecanismos que se diseñen para facilitar la participación de la comunidad en la planeación del desarrollo, la concertación y la toma de decisiones en la gestión administrativa de acuerdo a lo preceptuado en la ley.
- Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función.

10.5 PROHIBICIONES A LOS FUNCIONARIOS

- Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la constitución, los tratados internacionales ratificados por el congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.
- Imponer a otro servidor público trabajos ajenos a sus funciones o impedirle el cumplimiento de sus deberes.
- Solicitar, directa o indirectamente, dadas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios
- Aceptar, sin permiso de la autoridad correspondiente, cargos, honores o recompensas provenientes de organismos internacionales o gobiernos extranjeros, o celebrar contratos con estos, sin previa autorización del gobierno
- Ocupar o tomar indebidamente oficinas o edificios públicos.
- Ejecutar actos de violencia contra superiores, subalternos o compañeros de trabajo, demás servidores públicos o injuriarlos o calumniarlos.
- Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado
- Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

- Ejecutar en el lugar de trabajo actos que atenten contra la moral o las buenas costumbres.
- Constituirse en acreedor o deudor de alguna persona interesada directa o indirectamente en los asuntos a su cargo, de sus representantes o apoderados, de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o de su cónyuge o compañero permanente.
- Incumplir de manera reiterada e injustificada obligaciones civiles, laborales, comerciales o de familia impuestas en decisiones judiciales o administrativas o admitidas en diligencia de conciliación.
- Proporcionar datos inexactos o presentar documentos ideológicamente falsos u omitir información que tenga incidencia en su vinculación o permanencia en el cargo o en la carrera, o en las promociones o ascensos o para justificar una situación administrativa.
- Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones.
- Desempeñar simultáneamente más de un empleo público o recibir más de una asignación que provenga del tesoro público, o de empresas o de instituciones en las que tenga parte mayoritaria el estado, salvo los casos expresamente determinados por la ley. Entiéndase por tesoro público el de la nación, las entidades territoriales y las descentralizadas.
- Ordenar el pago o percibir remuneración oficial por servicios no prestados, o por cuantía superior a la legal, o reconocer y cancelar pensiones irregularmente reconocidas, o efectuar avances prohibidos por la ley o los reglamentos. Asumir obligaciones o compromisos de pago que superen la cuantía de los montos aprobados en el programa anual mensualizado de caja.
- Ejercer cualquier clase de coacción sobre servidores públicos o sobre particulares que ejerzan funciones públicas, a fin de conseguir provecho personal o para terceros, o para que proceda en determinado sentido.
- Nombrar o elegir, para el desempeño de cargos públicos, personas que no reúnan los requisitos constitucionales, legales o reglamentarios, o darles posesión a sabiendas de tal situación.
- Reproducir actos administrativos suspendidos o anulados por la jurisdicción contencioso – administrativa, o proceder contra resolución o providencia ejecutoriadas del superior.
- Permitir, tolerar o facilitar el ejercicio ilegal de profesiones reguladas por la ley.

- Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas.
- Prestar, a título particular, servicios de asistencia, representación o asesoría en asuntos relacionados con las funciones propias del cargo, hasta por un término de un año después de la dejación del cargo o permitir que ello ocurra.
- Proferir en acto oficial o en público expresiones injuriosas o calumniosas contra cualquier servidor público o las personas que intervienen en los mismos.
- Incumplir cualquier decisión judicial, fiscal, administrativa, o disciplinaria en razón o con ocasión del cargo o funciones, y obstaculizar su ejecución.
- Gestionar directa o indirectamente, a título personal, o en representación de terceros, en asuntos que estuvieron a su cargo.
- Distinguir, excluir, restringir o preferir, con base en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra de la vida pública
- Ejercer la docencia, dentro de la jornada laboral, por un número de horas superior al legalmente permitido.
- Manifestar indebidamente en acto público o por los medios de comunicación, opiniones o criterios dirigidos a influir para que la decisión contenida en sentencias judiciales, fallos disciplinarios, administrativos o fiscales sean favorables a los intereses de la entidad a la cual se encuentra vinculado, en su propio beneficio o de un tercero.
- Prescindir del reparto cuando sea obligatorio hacerlo, o efectuarlo en forma irregular
- Infringir las disposiciones sobre honorarios o tarifas de los profesionales liberales o auxiliares de la justicia y / o el arancel judicial en cuantía injusta y excesiva.
- Tener a su servicio, en forma estable para las labores propias de su despacho, personas ajenas a la entidad.
- Propiciar, organizar o participar en huelgas, paros o suspensión de actividades o disminución del ritmo de trabajo, cuando se trate de servicios públicos esenciales definidos por el legislador.
- Adquirir, por si o por interpuesta persona, bienes que se vendan por su gestión o influir para que otros los adquieran, salvo las excepciones legales.

- Proporcionar noticias o informes sobre asuntos de la administración, cuando no este facultado para hacerlo.

10.6 COMPETENCIA ESENCIAL

La DIAN administra y controla el cumplimiento de las obligaciones tributarias y aduaneras; vigila y controla las operaciones de cambios de competencia de la DIAN y facilita las operaciones de comercio exterior.

A la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales le competen las siguientes funciones:

- ✓ La administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior; así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación de mercancías y su administración y disposición.
- ✓ Le corresponde el control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.
- ✓ La administración de los impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- ✓ La administración de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.
- ✓ La dirección y administración de la gestión aduanera comprende el servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación, su administración, control y disposición, así como la administración y control de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional, de conformidad con la política que formule el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la materia, para estos últimos, con excepción de los contratos relacionados con las Zonas Francas.
- ✓ Le compete actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera, de control de cambios en relación con los asuntos de

su competencia, así como los atinentes a los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

- ✓ La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales desarrollará todas las actuaciones administrativas necesarias para cumplir con las funciones de su competencia
- ✓ El servicio público prestado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se define como un servicio público esencial, denominado Servicio Fiscal, cuyo objetivo es coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. La naturaleza del Servicio Fiscal conlleva la disponibilidad de los servidores de la contribución
- ✓ El servicio público de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN-, se caracterizará por la excelencia, la orientación al servicio, el aporte a la competitividad del país, la productividad en el recaudo fiscal, la satisfacción de los intereses generales de la sociedad, y garantizará en todo momento que prime el interés colectivo sobre el particular, todo conforme con los principios de la buena fe, transparencia, moralidad, inmediatez, igualdad, imparcialidad, celeridad, responsabilidad, economía, coordinación, colaboración, eficacia, eficiencia administrativa y publicidad

10.7 MATRIZ DE MACROSEGMENTACION DEL SERVICIO QUE NECESIDADES SATISFACE LA DIAN:

• Del Estado Colombiano

- ✚ Garantizar la seguridad Fiscal del Estado Colombiano
- ✚ Protección del orden Económico Nacional
- ✚ Administrar los Impuestos de su competencia.
- ✚ Apoyar y asesorar en la elaboración de proyectos de ley, decretos o acuerdos internacionales que contemplen aspectos tributarios, aduaneros o de control de cambios

• De los Usuarios Administrados

- ✚ Apoyo a las operaciones de Comercio Exterior.

- ✚ Interpretación de la normatividad en materia tributaria, aduanera, y de control de cambios en relación con los asuntos de su competencia.
- ✚ Facilitación del pago de cartera morosa.
- ✚ Análisis merciológico, físico y químico de mercancías.
- ✚ Clasificación Arancelaria de Mercancías.
- ✚ Orientación al usuario para facilitar el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.

COMO SE SATISFACE ESTAS NECESIDADES POR LA DIAN:

- **Del Estado Colombiano:**

- ✚ Dirigiendo y controlando las actividades relacionadas con el recaudo de tributos nacionales, derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior y de las sanciones cambiarias.
- ✚ Mediante la presentación de la cuenta fiscal de ingresos públicos, actualización y depuración de la cuenta corriente, devolución y/o compensación de los saldos a favor.
- ✚ Mediante la recuperación de cartera morosa generada a partir de las actividades de control y recaudo de impuestos.
- ✚ Dirigiendo, planeando y controlando las actividades relacionadas con la prevención, investigación, determinación, penalización, aplicación y liquidación de los tributos nacionales, de las sanciones, multas y de los demás emolumentos de competencia de la Entidad.
- ✚ Realizando un adecuado control del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
- ✚ Participando en el estudio y elaboración de proyectos de ley, decretos o acuerdos internacionales que contemplen aspectos tributarios, aduaneros o de control de cambios.
- ✚ Conceptuando, previa solicitud del Ministro de Hacienda y Crédito Público, sobre los proyectos de ley de iniciativa gubernamental en lo referente a los aspectos antes mencionados.

- **De los Usuarios Administrados:**

- ✚ Compilando, actualizando y divulgando las normas sobre regímenes tributarios del orden nacional, aduanero, de

comercio exterior y de control de cambios en los asuntos de su competencia.

- ✚ Interpretando y actuando como autoridad doctrinaria en dichas materias
- ✚ Resolviendo los recursos, cuya competencia no se encuentre expresamente asignada a otra dependencia.
- ✚ Orientando y asesorando en materia jurídica tributaria, aduanera y cambiaria, en lo de competencia de la Entidad.
- ✚ Planeando, organizando, dirigiendo y evaluando las actividades relacionadas con la aplicación y desarrollo de la operación aduanera, regímenes aduaneros, valoración aduanera, clasificación arancelaria, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías, facilitando y agilizando todas las operaciones.

ÁREAS DE LA EMPRESA QUE INTERVIENEN EN LA SATISFACCIÓN DE NECESIDADES

- ✚ Recaudación
- ✚ Fiscalización
- ✚ Jurídica
- ✚ Comercio exterior

A QUIEN SATISFACE LAS NECESIDADES:

✚ Al Estado Colombiano

- Ministerio de Hacienda y Crédito Público
- Ministerio de Comercio Industria y Turismo
- Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial
- Ministerio de Defensa
- Ministerio de Salud
- ICA
- INVIMA

- INCODER

10.8 ANÁLISIS Y REGISTRO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

10.8.1 Análisis del macroentorno.

- **Tendencias económicas:** en este aspecto se detecta una amenaza, todo vez que la inversión del gobierno en la entidad es cada vez menor y se debe trabajar con un mínimo de recursos para obtener las metas trazadas por el gobierno.
- **Tendencias Tecnológicas:** los avances tecnológicos son muy cambiantes y dinámicos, situación que se convierte en una amenaza, ya que la entidad no cuenta con los recursos suficientes para acceder a tecnologías de punta.
- **Tendencias Sociales y Culturales:** una amenaza relevante que se observa en la entidad con referencia a estos dos puntos, es la imagen corporativa negativa que tiene la sociedad de la Entidad, ya que un gran porcentaje de la población colombiano observa a la DIAN como un ente represor y no un ente prestador de servicios, que es la imagen que la DIAN está buscando hoy por hoy; además existe entre la población una cultura de evasión del pago de las obligaciones fiscales tributarias, aduaneras y cambiarias.
- **Tendencias Demográficas:** Un gran porcentaje de la población colombiana se sitúa en los estratos 1 y 3, lo que dificulta el pago voluntario de las responsabilidades adquiridas con el estado.

10.8.2 Análisis del microentorno y de la empresa. Oportunidades y amenazas, fortalezas y debilidades que impactan la gestión estratégica del servicio de la entidad.

Oportunidades.

- ✚ Constituirse como única entidad del estado responsable de controlar y recaudar las obligaciones fiscales tributarias, aduaneras y cambiarias.

Amenazas

- Fraude Externo
- Evasión de las obligaciones tributarias, cambiarias y aduaneras
- Lavado de Activos
- Bajo Porcentaje del Cumplimiento voluntario

Fortalezas

- Implementación del Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado MUISCA, sistema por medio del cual se Optimiza y utiliza al máximo la información, a la vez que permite el control de los procesos desde el principio hasta el final, detectando los riesgos, garantizando la calidad de los productos y/o servicios y proporcionando el mejoramiento continuo.
- Enfoque basado en procesos
- Creación de los Centros de Atención Tributaria Aduanera y Cambiaria, lugares donde se brinda asistencia al cliente Ofreciéndole servicios para el cumplimiento de las obligaciones con facilidad, rapidez y seguridad

Debilidades

- Fraude Interno
- Fallas en los Sistemas
- Acceso no autorizado a la seguridad de la información y de los sistemas.
- Cargas laborales
- Demoras en el desarrollo de las diligencias
- Base de datos del censo del cliente no actualizado.
- Difícil comunicación a los incumplidores de lo relacionado con sus obligaciones fiscales.
- No existe interacción entre las administraciones
- No existe una información financiera del cliente por todos los conceptos.
- Estructura de la empresa conformada por niveles jerárquicos.

10.8.3 Matriz de Evaluación de Factores Externos de la División de Servicio de Aduanas Administración Local de Aduanas de Ipiales.

OPORTUNIDADES		Pond.	Calif	PxC
1	Disponibilidad para adquirir capacitaciones	0,12	2	0,24
2	Avance tecnológico	0,06	4	0,24
3	Disponibilidad de información en Internet	0,08	3	0,24
4	Tratados de Comercio Exterior	0,18	2	0,36
5	Posibilidad de vinculación de personal profesional	0,11	1	0,11
6	Posibilidad de cooperación de tipo aduanero entre países de la CAN	0,14	2	0,28
7	Cooperación con otros organismos y autoridades del orden nacional	0,12	1	0,12
8	Coordinación con otras Dependencias y Administraciones	0,09	1	0,09
9	Posibilidad de integración con el sector privado	0,07	3	0,21
10	Disponibilidad de herramientas para realizar control	0,03	1	0,03
	Total	1		1,92
AMENAZAS		Pond.	Calif	PxC
1	No existe una adecuada comunicación con los usuarios	0,09	1	0,09
2	Falta de unificación de criterios con la Aduana Ecuatoriana	0,12	1	0,12
3	Contrabando	0,15	1	0,15
4	El usuario no se encuentra debidamente capacitado	0,2	1	0,2
5	Diferentes horarios de atención de las entidades relacionadas con el Comercio Exterior	0,09	2	0,18
6	La incorrecta utilización del sistema por parte de los usuarios	0,12	2	0,24
7	Factores externos de tipo social (paros, protestas)	0,04 ¹	4	0,16
8	Infraestructura deficiente en lugar de arribo	0,06	2	0,12
9	Aspectos culturales de la región no permiten cumplir la	0,05	3	B.1

	normatividad			5
10	Sistema de comunicaciones deficientes retrasan los procesos	0,08	4	0,32 "
	Total	1		1,73

Calificación Total: 3.65

De acuerdo con la calificación obtenida luego de la evaluación de los factores externos que influyen en el desarrollo del trabajo de la División se observa que aunque se cuenta con buenas oportunidades no se las han aprovechado en todo su potencial y de igual manera se presentan amenazas con un peso significativo de lo cual se deben tomar medidas correctivas que permitan mitigar el impacto de las mismas en el desempeño general de la División. Para el caso del CESA hay tres aspectos que amenazan e influyen con la prestación del servicio, ellos son la falta de una adecuada comunicación con los usuarios, ocasionada por desinformación o desentendimiento de la normatividad vigente, otro aspecto es la incorrecta utilización del sistema por parte de los usuarios, lo cual genera errores que retrasan los procesos ya que se debe acudir al funcionario competente para su pronta corrección y el último aspecto son los sistemas de comunicación deficientes que retrasan los procesos, este se ha convertido en un gran inconveniente para la mayoría de los usuarios aduaneros en general ya que las redes de información presentan inconvenientes de saturación lo que se refleja en procesos largos y molestos.

10.8.4 Matriz de Evaluación de Factores Internos de la División de Servicio de Aduanas – Administración Local de Aduanas de Ipiiales.

	FORTALEZAS	Pond.	Calf	PxC
1	Compromiso institucional por parte de los funcionarios	0,05	1	0,05
2	Competencias laborales adecuadas en los funcionarios	0,2	1	0,2
3	Objetivos y metas de los puestos de trabajo acordes con el plan general	0,05	2	0,1
4	Autocontrol a los procesos de la División	0,1	1	0,1
5	Clima organizacional adecuado	0,05	2	0,1
6	Orientación y servicio al usuario	0,15	1	0,15
7	Se cuenta con información adecuada y oportuna para realizar el trabajo	0,18	1	0,18
8	Celeridad en los procesos propios de la División	0,12	2	0,24
9	Adaptación al Cambio	0,1	3	0,3
10	se buscan soluciones concertadas a los problemas que se presentan	0,05	2	0,1
	Total	1		1,52
	DEBILIDADES	Pond.	Calf	PxC
1	Falta de comunicación entre División, GIT Control Carga y Divisiones	0,15	1	0,15
2	Falta sistematización del proceso de control de garantías	0,05	4	0,2
3	Falta personal al interior de la División	0,1	1	0,1
4	Se carece de infraestructura adecuada para almacenamiento de mercancías en GIT Control Carga	0,08	3	0,24
5	Los funcionarios inspectores no cuentan con acceso permanente a Internet	0,07	3	0,21
6	Base de datos de vehículos habilitados para tránsitos no actualizada oportunamente	0,04	3	0,12
7	No se realiza control a carga en importaciones y	0,25	1	0,25

	exportaciones			
8	No se realizan visitas a O.A.F.P.A. De manera integral	0,13	1	0,13
9	No se realizan planes de mejoramiento para los hallazgos detectados durante los controles ejercidos	0,05	1	0,05
10	Falta unificación de objetivos y criterios DIAN - POLFA	0,08	2	0,16
	Total		1	1.61

Calificación Total: 3.13

De acuerdo con la calificación obtenida del análisis de los factores internos que influyen dentro del trabajo de la División se muestra que las fortalezas que tiene la misma ayudan a realizar los procesos de forma adecuada y éstos deben tomarse como fundamento para determinar medidas concretas que mitiguen el impacto que generan las debilidades encontradas, puesto que estas no permiten un óptimo desempeño de la División. Para el caso presente se observa que la división está trabajando para mejorar en la prestación de los servicios capacitando a sus funcionarios y dotándolos de las herramientas necesarias para contribuir con la orientación al usuario en los casos que sea necesario. Al interior de la división existe un clima organizacional adecuado, se cuenta con funcionarios competentes en cada uno de sus cargos y que realizan sus funciones con la mayor celeridad para el mejor funcionamiento de la división. Un aspecto muy importante a tener en cuenta dentro de las debilidades es la falta de personal al interior de la división, durante muchos de los procesos los funcionarios actuales deben duplicar sus funciones y deben adaptarse a nuevas tareas para cumplir con las obligaciones de vigilancia, control y orientación que realiza la división, el no contar con un número adecuado de personal representa una mayor carga laboral en las responsabilidades previamente asignadas. Por lo tanto es un aspecto clave que la administración debe tener en cuenta para contribuir con ambiente laboral y con el servicio al usuario.

10.8.5 Matriz DOFA de la División de Servicio de Aduanas.

<p>FACTORES EXTERNOS</p> <p>FACTORES INTERNOS</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 .Disponibilidad para adquirir capacitaciones 2. Coordinación con otras dependencias y administraciones 3.Disponibilidad de herramientas para realizar control. 4. Cooperación con otros organismos y autoridades del orden nacional 5. Disponibilidad de información en Internet. 	<p>AMENAZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No existe una adecuada comunicación con los usuarios. 2. Factores externos de tipo social (paros, protestas). 3.Aspectos culturales de la región que no permiten cumplir con la normatividad (anti cumplimiento) 4. Sistemas de comunicación que retrasan los procesos. 5. Incorrecta utilización del sistema por parte del usuario.
<p>FORTALEZAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 .Competencias laborales adecuadas en los funcionarios 2.Compromiso institucional por parte de los funcionarios 3.Orientación y servicio al usuario 4.Se buscan soluciones concertadas a los problemas que se presentan 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollar en la División sesiones de retroalimentación sobre normatividad nueva y/o casos específicos que se presenten. (F1-01.2) 2. Efectuar un programa de reinducción a todos los funcionarios de la División. (F1,2-01) 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar conversatorios con logs Usuarios (OAFPA) para aclarar dudas y formular propuestas de trabajo. (F3-A1.5) 2 Desarrollar actividades que permitan obtener soluciones concertadas para la realización del trabajo. (F4-A2)
<p>DEBILIDADES</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. No se realizan visitas a OAFPA de manera integral. 2.No se realiza control a carga en importaciones y exportaciones 3.Falta sistematización del proceso de control de garantías 4. Los funcionarios inspectores no cuentan con acceso a Internet 5. Poca comunicación entre División, GIT Control Carga y Divisiones. 	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Realizar conversatorios interdependencias con el propósito de comunicar falencias detectadas y acciones de mejoramiento (insumos para realizar el trabajo). (D1.5-01.2) 2. Incrementar las acciones de control en Lugar de arribo - puesto de Control Rumichaca con el apoyo de los funcionarios de la División de Aduanas y la POLFA. (D2-O2,3) 	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fortalecer el GIT Control Carga, Registro, Viajeros y Tránsitos para optimizar el servicio al Usuario.(D2-A3) 2. Solicitar la actualización de los equipos informáticos de la División para optimizar los procesos de trabajo. (D3,4-A4).

10.9 ANÁLISIS DEL MERCADO Y DEL PROGRAMA DEL MARKETING

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, es una Empresa del Estado Colombiano que orienta sus esfuerzos hacia la obtención de los recursos que financien los planes de desarrollo del gobierno, en materia de salud, educación, justicia, seguridad, carretera, servicios públicos y demás servicios fundamentales para la vida en la Sociedad.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que la DIAN es la única entidad del estado encargada de recaudar y controlar las obligaciones fiscales tributarias, aduaneras y cambiarias; es difícil hablar del desarrollo de estrategias de segmentación, de posicionamiento, propuesta de valor y mezcla de mercado; pero no deja de ser importante, resaltar que la Entidad busca cumplir con sus funciones misionales, prestando un excelente servicio tanto a su cliente interno como externo, por lo tanto se hará énfasis en las estrategias que ha desarrollado la DIAN para obtener una mejor imagen corporativa, cambiando el punto de vista de la Sociedad, desde el cual la entidad no sea solamente un ente represor, sino por el contrario una entidad facilitadora de los procesos y enfocada hacia el servicio al Cliente.

Por lo cual, la entidad busca brindar un permanente y excelente servicio al cliente basado en los siguientes principios orientadores:

- **Transparencia:** La gestión de la DIAN será visible a través de la relación directa entre los gobernantes, los gerentes y los servidores, con el público que atiende. Se materializa en la entrega de información adecuada para facilitar la participación de los ciudadanos.
- **Responsabilidad:** La DIAN demostrará su capacidad para cumplir los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés, en relación con los fines esenciales del Estado.
- **Moralidad:** se manifiesta en la orientación de las actuaciones bajo responsabilidad del servidor público, el cumplimiento de las normas constitucionales y legales vigentes, y los principios éticos y morales propios de nuestra sociedad.
- **Igualdad:** La entidad Reconoce a todos los ciudadanos la capacidad de ejercer los mismos derechos.
- **Imparcialidad:** Se concreta cuando el servidor público actúa con plena objetividad e independencia en defensa de lo público, en los asuntos bajo su

responsabilidad, a fin de garantizar que ningún ciudadano o grupo de interés se vea afectado a causa de la actuación de la entidad.

- **Celeridad:** La prontitud, la rapidez y la velocidad en el actuar público. Significa dinamizar la actuación de la organización con el propósito de agilizar el proceso de toma de decisiones y garantizar resultados óptimos y oportunos.

10.10 DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y PROCESO DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.

Teniendo en cuenta que el cliente es uno de los pilares principales de la Entidad, la DIAN creo mediante el Decreto 4756 del 30 de Diciembre de 2005, el área de Gestión y Asistencia al Cliente, dependencia encargada de realizar las tareas encaminadas a consolidar las políticas de servicio de los clientes tanto externos como internos y a desarrollar las actuaciones administrativas preliminares de control y verificación masiva a fin de prevenir incumplimientos.

Además la DIAN ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de mejorar el desempeño de la entidad y su capacidad de brindar productos o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes y a la vez fortalecer el control y la evaluación interna, orientada a la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y su responsabilidad social, contribuyendo así a los fines esenciales del estado.

De igual forma los clientes internos son de gran importancia para la entidad, razón por la cual se desarrollan Metodologías de trabajos creativas y oportunidades de aumentar la participación activa de los servidores públicos, se tiene en cuenta la ubicación del lugar de trabajo, la interacción social, ergonomía, instalaciones del personal en la entidad, calor humedad luz, flujo de aire, higiene, limpieza, ruido vibraciones y contaminación.

En la Entidad la Medición de la Calidad del Servicio, se realiza teniendo en cuenta la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas. Las quejas y reclamos son un indicador utilizado para medir la alta o baja satisfacción de este.

10.11 ANALIZAR Y REGISTRAR LOS PROBLEMAS Y SUS ELEMENTOS CENTRALES EN LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL SERVICIO

10.11.1 Problema principal

Luego de realizar un análisis de los antecedentes de la entidad y de establecer la situación actual de la misma, se puede identificar que el problema principal en cuanto a la Gestión estratégica del servicio es regular a la prestación del mismo; este problema se logró identificar teniendo en cuenta el número de quejas y reclamaciones formuladas por los clientes externos (usuarios).

De otra parte se logró identificar que los problemas secundarios que se derivan de la regular prestación del servicio que ofrece la entidad son:

- El cliente interno no se siente motivado, debido a situaciones que no le permiten tener un desarrollo integral y dificultan mejorar su calidad de vida; esta situación se debe a que no existe un bienestar en los puestos de trabajo por la falta de recursos físicos, locaciones, elementos de oficina, condiciones ambientales y espacio.
- La entidad no cuenta con los recursos suficientes para el desarrollo de las actividades misionales; esta situación se evidencia en la falta de equipos de oficina, papelería, recursos para procedimientos operativos y escaso presupuesto para reconocer el trabajo extraordinario.
- De igual manera en la entidad debido a la falta de personal se presenta una distribución inequitativa de funciones ya que existe empleados con sobrecarga laboral frente a otros que realizan funciones mínimas con iguales condiciones laborales y salariales.
- Debido a que la DIAN es la única encargada del recaudo y control de los recursos del Estado derivados del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, ha monopolizado el servicio prestado y por ende no tiene competencia en el medio y los usuarios se ven obligados a solicitar los servicios que requieran sin tener alternativas de elección de entidades que pudieran ofrecerles un mejor servicio.
- A pesar que la entidad cuenta con programas de capacitación y educación para sus empleados, estos no cubren a todas sus Administraciones y son implementadas en las sedes de las principales ciudades, situación que afecta el desempeño de los funcionarios puesto que no todos pueden acceder a estos beneficios.

- Las anteriores situaciones contribuyen a la desmotivación de los funcionarios, lo que incide y se refleja en el bajo compromiso de los mismos para con la entidad; igualmente la presencia de los anteriores elementos conlleva a que en la entidad se presente un ambiente laboral inadecuado reflejándose en la calidad del servicio que se presta al cliente externo.

10.11.2 Sintomatología de los problemas

El principal síntoma que permite evidenciar el problema que se presenta en la entidad es la insatisfacción del usuario tanto interno como externo, el cual se refleja en el desarrollo del trabajo, puesto que se presentan inconvenientes laborales, retrasó en los procesos, incremento del tiempo de reproceso y en la disminución de la eficiencia de las tareas ejecutadas.

Otro aspecto que permite evidenciar la problemática identificada es el horario de salida de los funcionarios, donde se puede observar que existe personal que labora en horario extraordinario debido a la alta carga laboral que conlleva a desempeñar varias funciones y por ende las actividades inherentes a cada una de ellas.

El tiempo utilizado en los procesos de cara al usuario presenta retrasos ya que superan los tiempos promedios establecidos para cada uno de ellos. Otro factor que evidencia la presencia real de los problemas, son las estadísticas presentadas por los gremios formales en cuanto al incremento de mercancías ilegales en el país, situación que se presenta debido al gran volumen de acciones de control a ejecutar frente al número de funcionarios disponibles para estas actividades.

10.11.3 Interrelación de los problemas

Los escenarios antes descritos presentan una relación directa entre sí, puesto que la ocurrencia de cualquiera de ellos generará un alto impacto en la calidad del servicio prestado al usuario tanto interno como externo.

Lo anterior se puede observar en aspectos como:

Si la entidad no cuenta con los recursos suficientes para realizar sus labores diarias, como por ejemplo, papelería, equipos de cómputo con alta capacidad de procesamiento de datos e información, entre otros, el tiempo requerido para prestar el servicio se incrementa hasta tanto no se suplan estas necesidades. El ambiente laboral inadecuado, genera desmotivación en los funcionarios, que a su vez influyen en la disposición para atender al usuario, ya que la carencia de factores motivacionales impacta el bienestar de los trabajadores y por ende su estado de ánimo.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede afirmar que cada uno de los factores antes mencionados influye de manera considerable en la calidad del servicio prestado ya que estos elementos son interdependientes y se encuentran enmarcados unos dentro de otros.

10.11.4 Efectos a corto y largo plazo

Si durante el tiempo se mantienen los problemas identificados, a corto plazo la entidad presentará incremento de las reclamaciones y quejas de sus usuarios externos, en cuanto a sus usuarios internos el ambiente laboral inadecuado incrementará los problemas interpersonales y los roces entre los funcionarios, se verá afectada la salud física y emocional de los funcionarios y los empleados tendrán cada vez menor disposición frente a la atención al usuario externo.

En el largo plazo la entidad perderá credibilidad frente a la sociedad respecto de sus actuaciones, se dificultará el cumplimiento de su visión, con el incremento de la problemática el Estado, el recaudo vegetativo de la entidad se verá disminuido debido a la percepción negativa por parte del usuario, se dificultará el cumplimiento de las metas, se incrementará el número de omisos y el cumplimiento voluntario de las obligaciones se disminuirá considerablemente.

Si durante el tiempo se mantiene la situación detectada sin que se diseñen e implementen acciones de control, el contrabando se incrementaría, perjudicando los gremios formales, aumentaría el nivel de desempleo y la economía en general se verá afectada.

10.12 FORMULAR, EVALUAR Y REGISTRAR CURSOS DE ACCIÓN O ESTRATEGIAS ALTERNATIVAS

10.12.1 Mano de obra

-
- Reconocer los éxitos obtenidos en el desarrollo de las labores directamente a las personas involucradas.
- Lograr que todos se sientan alentados a enfrentar las dificultades de la organización, en lugar de enfrentarse unos con otros.
- Estimular a los funcionarios para que respondan positivamente a las exigencias de su trabajo.
- Valorar el trabajo realizado por cada uno de los funcionarios, con el objetivo de que cada vez se realice un mayor esfuerzo por cumplir mejor sus funciones.

- Realizar y ejecutar un presupuesto para pago de horas extras acorde con las necesidades de la Entidad y del trabajo efectivamente realizado.
- Crear programas motivacionales, orientados a generar actividades de integración y de consolidación de las relaciones laborales, como por ejemplo crear programas o mini concursos dentro de cada una de las áreas o Divisiones y dentro de la Administración Local de Aduanas de Ipiales que sea de fácil cumplimiento por cada uno de los miembros de la organización y que aquellos que alcancen la meta propuesta o logren el objetivo del concurso reciban un premio o un incentivo motivacional.
- Desarrollar la superación continúa y la auto capacitación con actividades tales como charlas, conferencias, cursos de preparación para la implantación del Sistema de Perfeccionamiento Empresarial
- Determinar las limitaciones del sistema y enfoque de Dirección actual.
- Formación de nuevos Directivos en las técnicas modernas de Gestión Empresarial y en el uso de las TIC.
- Las Teorías Organizativas deberán armonizar con la cultura, valores, la idiosincrasia y la realidad.
- Satisfacer las necesidades de pasar de los buenos propósitos a la acción.
- Comprender la vieja cultura y ver con la nueva cultura que se quiere crear.
- Valorar los errores del pasado y visionar el futuro.
- Evaluación para realizar una correcta y equitativa distribución de cargas laborales.
- Unificar las nóminas alternas existentes.
- Desarrollar un programa de gestión integrado de los recursos humanos, enfatizando en los valores, las creencias, normas y hábitos que resultan determinantes principales de la conducta de los miembros de la organización.
- Fomentar el trabajo en equipo en la unidad como vía principal de crecer en función de la visión de la unidad.

10.12.2 Equipos

- Adquisición de Equipos con tecnologías acordes con las necesidades de la institución.

- Actualización permanente de los equipos de la entidad.
- Implementar servicios de Seguridad de información, con una continuación renovación de claves de los usuarios internos y del acceso a los equipos de uso privado.
- Fomentar el acceso de los funcionarios y de los usuarios del CESA a las nuevas tecnologías.
- Crear en la Administración Local de Aduanas de Ipiales una oficina con acceso permanente a Internet, para el uso de los usuarios externos acreditados y de todos los funcionarios de la entidad, manteniendo un registro de lo realizado, con el objetivo de satisfacer necesidades de información y de comunicación, así como también conocer cuáles son los principales intereses y expectativas de los funcionarios de la Administración.

10.12.3 Medio

- Realizar un estudio de iluminación y factores de contaminación visual, con el objetivo de establecer las verdaderas capacidades instaladas, determinar las deficiencias y mediante planes de adecuación de áreas y ambientes, obtener el espacio necesario para el desarrollo de las actividades laborales y que estas satisfagan las necesidades de los funcionarios que frente a instalaciones existen.
- Establecer el tamaño de área específica que se deberá asignar a cada funcionario para el correcto y adecuado desarrollo de sus funciones, utilizando como parámetros de evaluación al momento de asignación las actividades realizadas en cada puesto de trabajo, la cantidad de materiales o de documentos manipulados, volumen de los archivos custodiados por cada funcionario, número de usuarios que están siendo atendidos y número de usuarios en espera de ser atendidos, frecuencia y duración de las colas de espera en cada uno de los puestos de trabajo.
- Adecuar espacios destinados para el uso del usuario externo, como salas de espera, oficinas de información general y direccionamiento de las consultas.

10.12.4 Medición

- Realizar actividades de control de tiempos en líneas de espera, con el objetivo de determinar frecuencias, abandonos, números de actividades atendidas, número de clientes no atendidos durante la jornada laboral en cada uno y de

manera segregada en cada uno de los cargos con funciones relacionadas con atención al usuario, con el objetivo de establecer tiempos mínimos, estándares y records del número de diligencias operativas que puede realizar un funcionario dentro de su jornada laboral.

10.12.5 Insumos y materiales

- Lograr la administración eficiente de los recursos físicos y financieros.
- Cumplir con los requerimientos de insumos y materiales efectuados por cada una de las áreas.
- Conocer las verdaderas necesidades de insumos para el cotidiano funcionamiento de la entidad.
- Elaborar un presupuesto para adquisición de estos implementos de acuerdo a las necesidades proyectadas en los planes y programas.
- Planificar la compra, el mantenimiento y la distribución de los bienes muebles e inmuebles, que se requieren en la Administración.
- Disponer de un plan de contingencias a desarrollar en los sucesos de imprevistos que impidan el incumplimiento de la planificación realizada.

10.12.6 Métodos

- Asignar correctamente los trámites a realizar a las unidades administrativas correspondientes.
- Evitar contradicciones entre lo que se pretende y lo que se puede.
- Utilizar adecuadamente los procedimientos según la normatividad y legislación vigente.
- Presentar indicadores de gestión que darán cuenta de la eficiencia y eficacia de la DIAN.
- Contar con auditoría interna automatizada.
- Establecer mecanismos de defensa de los intereses de la Nación.
- Recopilar y organizar sistemáticamente la normatividad.
- Asegurar la unidad de criterio y la seguridad jurídica.
- Crear ayudas para los usuarios del nivel operativo.

- Implementar y adecuar mecanismos de control y criterios de selección objetiva de los sectores y agentes económicos con mayor nivel de fraude.
- Priorizar y cuantificar las actuaciones realizada por los funcionarios y sus resultados.
- Unificar y facilitar los procedimientos de investigación y fiscalización.

10.13 COSTOS DE LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Para cada una de la alternativas de solución anteriormente formuladas se revisaron los posibles costos en los que se incurriría para su ejecución y considerando que la Administración Local de Aduanas de Ipiales cuenta con un presupuesto definido, limitado y escaso para su ejecución se consideró oportuno evaluar la alternativas de solución que mejor apuntan a la solución de los problemas, a cumplir con los objetivos de la Entidad y que ocasionen el menor costo posible y para cada una de las variables estas son:

10.13.1 MANO DE OBRA.

- Crear programas motivacionales, orientados a generar actividades de integración y de consolidación de las relaciones laborales, como por ejemplo crear programas o mini concursos dentro de cada una de las áreas o Divisiones y dentro de la Administración Local de Aduanas de Ipiales que sea de fácil cumplimiento por cada uno de los miembros de la organización y que aquellos que alcancen la meta propuesta o logren el objetivo del concurso reciban un premio o un incentivo motivacional.
- Desarrollar la superación continúa y la auto capacitación con actividades tales como charlas, conferencias, cursos de preparación para la implantación del Sistema de Perfeccionamiento Empresarial

Los costos involucrados para el desarrollo de estas actividades son mínimos y se encuentran directamente ligados con la adquisición de premios en el primer caso planteado, o de la disposición de un funcionario dedicado al desarrollo de este tipo de actividades.

Por ello se considera que básicamente es una de las mejores alternativas por cuanto el principal requerimiento sería la disposición de una persona con dedicación constante al logro de estos objetivos, que una de sus prioridades sea la preocupación por el personal que labora en la empresa y que es en realidad el responsable de prestar un adecuado y mejor servicio a los usuarios que requieren de la prestación de nuestros servicios.

Así la cosas, económicamente hablando se requiere costear los salario del personal encargado al respecto, la adquisición de materiales promocionales o difusores de la información previa al evento a realizarse, la adquisición de premios y en el caso de desarrollo de actividades educativas, lúdicas y culturales la adquisición o elaboración de certificados de participación o diplomas en los eventos en que sea posible, cumpliendo además con la certificación de competencias laborales.

10.13.2 Equipos

Crear en la Administración Local de Aduanas de Ipiales una oficina con acceso permanente a Internet, para el uso los usuarios externos acreditados y de todos los funcionarios de la entidad y los usuarios del CESA, manteniendo un registro de lo realizado, con el objetivo de satisfacer necesidades de información y de comunicación, así como también conocer cuáles son los principales intereses y expectativas de los funcionarios de la Administración y usuarios del CESA.

Frente a este aspecto consideramos oportuno tomar para su uso algunas de las cuentas que se encuentran adjudicadas a funcionarios con cargos específicos y que tienen acceso ilimitado y constante a Internet, que representan costos en los que ya está incurriendo la Administración, por ello el verdadero costo en que se incurriría sería en la adquisición de equipos modernos y en la actualización de los equipos modernos existentes y adecuados para el trabajo que desea realizarse.

10.13.3 Medio

Establecer el tamaño de área específica que se deberá asignar a cada funcionario para el correcto y adecuado desarrollo de sus funciones, utilizando como parámetros de evaluación al momento de asignación las actividades realizadas en cada puesto de trabajo, la cantidad de materiales o de documentos manipulados, volumen de los archivos custodiados por cada funcionario, número de usuarios que están siendo atendidos y número de usuarios en espera de ser atendidos, frecuencia y duración de las colas de espera en cada uno de los puestos de trabajo.

Frente a este punto el costo en que se incurre por parte de la Administración Local de Aduanas de Ipiales corresponde a la asignación del personal necesario para hacer el estudio de áreas, diseño de las posibles ubicaciones geográficas dentro de las mismas instalaciones y el movimiento de los muebles y enseres que conforman cada una de las oficinas, toda vez que el espacio ya se encuentra determinado, se pretende hacer un mejor uso del mismo.

10.14 ALTERNATIVAS QUE REPRESENTAN UNA MEJOR SOLUCIÓN

Frente a este punto se considera que un MIX de las cuatro alternativas anteriormente planteadas, sería la mejor alternativa para que se mejore considerablemente la prestación de los Servicios en la Administración Local de Aduanas de Ipiales y que los efectos negativos que las mismas puedan ocasionar son mínimos frente a la excelencia de los resultados que podrían ser alcanzados en el evento de poder aplicar y desarrollar este tipo de alternativas de solución.

10.15 SELECCIONAR, IMPLANTAR Y REGISTRAR EL CURSO DE ACCIÓN ALTERNATIVO ESCOGIDO.

10.15.1 Puesta en práctica de la alternativa

Una vez seleccionada la alternativa teniendo en cuenta aspectos como costos, recursos, rango de influencia, beneficios, ventajas y desventajas, para lograr una implementación efectiva que permita solucionar el problema y minimizar el impacto de los problemas derivados, se realizará a través de las siguientes etapas:

Planeación: Asegurar el compromiso y el trabajo de toda la Administración, en cabeza de la Dirección, para con ello establecer los recursos a utilizar, los equipos de trabajo, y los procesos de sensibilización y socialización a utilizar con el propósito de formular el plan de acción.

Diseño: En esta etapa se realizará la divulgación del plan de acción a implementar, se definirán las actividades, tiempos, los responsables y se determinan los recursos necesarios y la forma de obtenerlos y aplicarlos.

Implementación: Corresponde a la fase operativa del plan de acción, en esta etapa es posible identificar los insumos, procedimientos, resultados, atributos de resultados, indicadores de medición, competencias técnicas requeridas por cada uno, sistemas de registros, revisión de formas y formatos, análisis y simplificación de procesos, documentación de los procesos, entre otros.

Análisis y medición. Con el desarrollo de esta etapa se busca establecer el estado de las acciones emprendidas, para determinar si se está encaminando el esfuerzo organizacional hacia el mejoramiento y la solución del problema. Esta labor se la puede desarrollar a través de estadísticas, revisión de indicadores, encuestas de satisfacción.

Retroalimentación. Consiste en la etapa de evaluación y análisis a través de las herramientas estadísticas y administrativas, para detectar desviaciones, prevenir, mitigar o corregir y asegurar el aprendizaje de la organización.

Sostenibilidad: Implica asegurar que el plan de acción implementado está siendo debidamente administrado y que la Administración mantiene revisiones permanentes, retroalimentaciones y toma las decisiones necesarias y adecuadas para su reajuste y conservación a lo largo del tiempo.

10.15.2 Personal involucrado en la implementación

Para el desarrollo de las diferentes etapas necesarias para la implementación del plan de acción, se requiere involucrar a todo el personal de la Administración.

En primera instancia el plan de acción será liderado por la Alta Dirección, para nuestro caso en cabeza del Administrador y de los Jefes de División. Este personal tendrá la responsabilidad de proponer los cursos de acción, escoger la alternativa más adecuada a la solución del problema, disponer de los recursos necesarios y de delegar responsabilidades al personal involucrado. Además de lo anterior es responsabilidad de este equipo de trabajo la evaluación y constante revisión del proceso.

De otra parte, para lograr un trabajo eficiente, el nivel directivo formulará los indicadores que permitan medir el desempeño y el grado de avance de cada actividad planteada.

En segundo lugar, se encuentran los Jefes de Grupo, quienes son los encargados de aterrizar el plan de acción a cada uno de los puestos de trabajo a su cargo. Para ello los responsables asignarán a cada uno de los funcionarios las tareas específicas a cumplir para lograr la adecuada implementación del plan. Adicionalmente los Jefes de Grupo serán los encargados de aplicar los indicadores diseñados, con el propósito de determinar la efectividad de las tareas asignadas, situación que permitirá tomar medidas correctivas que eviten la desviación de los esfuerzos.

En tercer lugar, se tiene al nivel operativo, conformado por los funcionarios que se encargan de desarrollar los procesos propios a cada uno de los puestos de trabajo; este personal es quien tiene el contacto directo con el usuario y por ende se debe dedicar a este grupo de personas mayor atención con el fin de lograr el cumplimiento de las metas propuestas.

Otra responsabilidad fundamental de este nivel, es el compromiso y trabajo en equipo, debido a que son ellos los encargados de realizar de manera puntual cada una de las actividades; para ello se requiere que exista una coordinación mutua, niveles eficientes de comunicación, que vaya en todos los sentidos y niveles, establecer mecanismos de autocontrol para detectar problemas a tiempo y mantener un ambiente laboral adecuado.

10.16 PUESTA EN MARCHA

La alternativa se pondrá en práctica en la Administración Local de Aduanas de Ipiales, en todas sus Divisiones y Grupos de Trabajo, de manera tal que se involucren todos los niveles.

La alternativa propuesta se pondrá en práctica a mediano plazo, es decir que se tomará un período de seis meses para iniciar con su implementación, de la siguiente manera:

- **Planeación y Diseño:** 1 mes
- **Implementación:** 3 tres meses
- **Análisis y medición.** Permanente
- **Retroalimentación.** A partir de la implementación será permanente.
- **Sostenibilidad:** Permanente
- **Evaluación:** 1 mes
- **Análisis de resultados:** 1 mes

10.17 RESULTADOS PROBABLES

Como resultado de la implementación de la alternativa seleccionada, se espera incrementar los niveles de eficiencia de los procesos, mejorar la percepción que tiene el usuario Interno y externo, incrementar los niveles de motivación del usuario interno, el cual se verá reflejado en el servicio prestado al usuario, mejorar la imagen de la entidad, disminuir el nivel de quejas y reclamaciones presentadas, reducir el tiempo de cada operación, mejorar la calidad de vida del usuario interno, lograr un mayor cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, ampliar el control al ingreso de mercancías de contrabando; es decir que la obtención de estos factores conlleva a **crear una nueva cultura de servicio orientada hacia el usuario interno y externo.**

RECOMENDACIONES

- Es muy importante la gestión de la administración de Ipiales con la Administración central para la adquisición de un mayor número de equipos de computación de última tecnología, los cuales serán destinados a la creación de una sala de cómputo tanto para usuarios externos como internos que sería utilizada en los casos que la División determine. Los servicios que presta La Administración de Aduanas de Ipiales pueden ser realizados eficazmente y en un menor tiempo al contar con un sala de computo que permitirá a funcionarios tanto del RUT y del CESA interactuar con los usuarios y resolver los problemas que presente el sistema y los demás que se determine convenientes. Para lo anterior el funcionario de la administración en conjunto con la División de Aduanas y el Rut determinaría en qué casos se haría uso de la sala y que inconvenientes se deben resolver en el menor tiempo. Además que para los usuarios internos sería de gran utilidad ya que pueden hacer uso de las instalaciones en caso de fallas del equipo asignado y para el desarrollo de capacitaciones que contribuyan a la actualización del funcionario y a mejorar la prestación del servicio.
- La atención de un mayor número de usuarios aduaneros externos conlleva a tener un mayor número de funcionarios encargados de nuevas tareas, es primordial que con la entrada en vigencia del Muisca Aduanero se delegue a los funcionarios existentes un mayor número de tareas para ser desarrolladas en casos ocasionales para apoyar la prestación de los servicios del CESA ya que cuando se presentan contingencias el funcionario CESA tendría una sobrecarga laboral y para ello se hace necesario la colaboración de los demás funcionarios que contribuyan a fomentar el trabajo en unidad para resolver los inconvenientes que presenta

el sistema informático actual. Se sugiere que se estimule a los funcionarios que respondan positivamente a las exigencias de su trabajo a través de capacitaciones en nuevas tecnologías y el uso de las TIC y con la ejecución de un presupuesto para pago de horas extras acorde con las necesidades de la Entidad y del trabajo efectivamente realizado.

- Se recomienda un mayor número de capacitaciones a los funcionarios del CESA de la División de Servicio de Aduanas en temas relacionados con el sistema informático aduanero Muisca y de los inconvenientes en su uso, lo que permitirá al funcionario un mejor desempeño en sus tareas y además se podrá desarrollar actividades de orientación a los usuarios aduaneros externos para dar a conocer soluciones a los inconvenientes más frecuentes y lo concerniente a normatividad y servicios del CESA, lo que se reflejaría en una adecuada comunicación con los usuarios externos que permita mejorar la imagen del servicio que presta la División de Servicio de Aduanas de la DIAN Ipiales.
- Para el caso de los usuarios internos es obligatorio la Adquisición de Equipos con tecnologías acordes con las necesidades de la institución y con Actualización permanente de los equipos de la entidad. Además se debe Implementar servicios de Seguridad de información, con una continuación renovación de claves de los usuarios internos y del acceso a los equipos de uso privado.

CONCLUSIONES

En el documento se presenta los procesos que desarrolla el Centro de Servicios Aduaneros – CESA en lo relacionado a la atención de usuarios en la División de Servicio de Aduanas de la DIAN – Ipiales con el fin de detectar posibles fallas.

Con la aplicación de 85 encuestas a empresas transportadoras, SIAS y depósitos y una entrevista a los funcionarios de la DIAN se logró identificar las principales dificultades de los usuarios externos con el Centro de Servicios Aduaneros – CESA, se determinó el manejo de contingencias por la División de Aduanas y además se logró definir las situaciones de inconsistencias habituales que se generan con el uso del sistema informático aduanero.

Finalmente se diseñó un plan de mejoramiento que contribuyan de manera significativa a la mejora y optimización del Servicio prestado por el Centro de Servicios Aduaneros – CESA donde se estableció como principal objetivo crear en la Administración Local de Aduanas de Ipiales una oficina con acceso permanente a Internet, para el uso de todos los funcionarios de la entidad y los usuarios del CESA, manteniendo un registro de lo realizado, con el objetivo de satisfacer necesidades de información y de comunicación, así como también conocer cuáles son los principales intereses y expectativas de los funcionarios de la Administración y usuarios del CESA.

BIBLIOGRAFÍA

- ESTATUTO ADUANERO, LEGIS, Última Edición. Santa fe de Bogotá 2008.
- CARTILLA CENTRO DE SERVICIOS ADUANEROS – CESA, Subdirección de Comercio exterior, Enero 2006.
- PLAN ESTRATÉGICO 2004-2010, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- LINEAMIENTOS DE ADUANAS 2007, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- LINEAMIENTOS GERENCIALES 2008, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- MANUAL DE CONTINGENCIAS 2004, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ENTIDADES PÚBLICAS 2006, Grupo Apoyo, Opinión y Mercadeo.
- GLOBALIZACIÓN Y TECNOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN, María de Luz Casas Pérez, Tecnológico de Monterrey, Campus Cuernavaca.
- LA SOCIEDAD GLOBAL, Educación, mercado y democracia, homsky, Noam 1997, Editorial Joaquín Mortiz. Cuarta reimpresión.

WEBGRAFIA

- www.dian.gov.co
- www.mincomercio.gov.co
- www.gestipolis.com
- <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n48/bienal/mesa12.pdf>