

**ESTUDIO DE EFECTOS DEL SYGA EN LOS PROCESOS DE  
EXPORTACIONES E IMPORTACIONES EN LA DIVISION DE SERVICIOS AL  
COMERCIO EXTERIOR ENTRE JULIO 01 A 30 DICIEMBRE DEL 2004**

**AMANDA ELISA POTOSI ROSERO**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO  
IPIALES  
2005**

**ESTUDIO DE EFECTOS DEL SYGA EN LOS PROCESO DE  
EXPORTACIONES E IMPORTACIONES EN LA DIVISION DE SERVICIOS AL  
COMERCIO EXTERIOR ENTRE JULIO 01 A 30 DICIEMBRE DEL 2004**

**AMANDA ELISA POTOSI ROSERO**

**Trabajo de Pasantía presentado como requisito parcial para optar el título  
de: profesional en Comercio internacional y mercadeo**

**ASESOR:  
Marco Vinicio Paredes**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO  
IPIALES  
2005**

**“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado, son responsabilidad exclusiva de su autora”.**

**Artículo 1 del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanada del honorable consejo Directivo de la Universidad de Nariño”**

**Nota de Aceptación:**

---

---

---

---

---

---

MARCO VINICIO  
Asesor

---

GLADIS MELO.  
JURADO

---

FABIO MEJIA.  
JURADO

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a la Universidad de Nariño por brindarme la oportunidad de una formación como persona y profesional.

AL Doctor Oswaldo Gaviria Bolaños, Administrador de aduanas de Ipiales (DIAN) por brindarme la oportunidad de realizar la pasantía en esta Entidad, desempeñándome en el campo laboral, adquiriendo conocimientos para posterior practica en mi profesión.

A la Doctora Marina Carreño de Ochoa, Jefe División de Servicio Al Comercio Exterior por ser la guía para el correcto desempeño de mis funciones.

Agradezco de manera muy especial a todos los funcionarios de la División de Servicio al Comercio Exterior que fueron mis compañeros y amigos incondicionales ofreciéndome sus conocimientos, su confianza y haciéndome sentir parte integral de este grupo de trabajo.

## **DEDICATORIA**

A mis padres por sus inmensos esfuerzos por permitir que hoy logre alcanzar una meta mas en mi vida formándome como profesional.

A mi esposo que me ofreció su apoyo incondicional en la culminación de mi carrera.

De corazón a mi hija Andrea Camilla que es mi aliento para seguir adelante.

A mis hermanos que han sido los consejeros en momentos difíciles de mi vida.

**AMANDA ELISA POTOSI ROSERO**

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	20
1. TITULO	22
2. OBJETIVOS DE LA PASANTIA	23
2.1 OBJETIVO GENERAL	23
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	23
3. JUSTIFICACIÓN	24
4. METODOLOGIA	25
4.1 TIPO DE ESTUDIO	25
4.2 METODOS DE LA INVESTIGACION	25
4.3 FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION	25
4.3.1 Fuentes de información secundaria.	25
4.3.2 Fuentes de información primaria.	26
5. PRESENTACION DE LA DIAN	28
5.1 MISION	28
5.2 VISION	28
5.3. OBJETIVOS DE LA DIAN	29
5.4 PRINCIPIOS	29
5.5 OBJETIVOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL AREA DE COMERCIO EN LA DIAN	29
5.6 UBICACIÓN ORGÁNICA DEL CARGO A DESEMPEÑAR EN LA PASANTIA	30

6. FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE SE ADENALTAN EN LA DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR- DIAN IPIALES	31
6.1 RECEPCIONAR Y RADICAR DECLARACIONES DE IMPORTACIÓN	31
6.2 DILIGENCIAR AUTOS Y ACTAS DE INSPECCIÓN DE IMPORTACIÓN	32
6.3 INCORPORAR EN EL LIBRO RADICADOR DE MANIFIESTOS FÍSICOS DE CARGA RECIBIDOS	32
6.4 ARCHIVAR MANIFIESTOS DE CARGA RECIBIDOS Y OFICIOS CON LOS CUALES EMPRESAS TRANSPORTADORAS REALIZAN LA ENTREGA DEL MANIFIESTO	33
6.5 REMITIR A LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN ADUANERA EL REPORTE DE LOS MANIFIESTOS DE CARGA TRANSMITIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE	33
7. ANALISIS EXPLORATORIO DEL SISTEMA SYGA	34
8. ANALISIS COMPARATIVO	40
9. ANALISIS SITUACIONAL EN LA DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR A PARTIR DE LA IMPLEMENTACION DEL SYGA	49
9.1 DESARROLLO DE ENTREVISTA	49
9.2 TABULACION Y ANALISIS DE LA ENCUESTA	53
9.3 ANALISIS INTERNO	55
9.3.1 Fortalezas.	55
9.3.2 Debilidades.	56
9.3.3 Matriz MEFI.	57
9.4 ANALISIS EXTERNO	58
9.4.1 Amenazas.	58
9.4.2 Oportunidades.	59

9.4.3 Matriz MEFE.	60
10. MATRIZ DOFA	61
10.1 FORMULACION DE ESTRATEGIAS	62
10.2 PLAN OPERATIVO	64
11. CONCLUSIONES	66
12. RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	68
ANEXOS	

## LISTA DE CUADROS

	pág.
<b>Cuadro 1.</b> Lista de Usuarios	26
<b>Cuadro.2.</b> Comparativo Entre SIDUNEA y SYGA	40
<b>Cuadro.3.</b> Número Total Declaraciones de Importación	41
<b>Cuadro. 4.</b> Declaraciones de importación con levante automático	42
<b>Cuadro.5.</b> Declaraciones de Importación con Inspección Física o Documental	43
<b>Cuadro 6.</b> Número Total de Declaraciones de Exportación	44
<b>Cuadro 7.</b> Infracciones por Extemporaneidad	45
<b>Cuadro 8.</b> Comparativo entre los Sistemas SIDUNEA y SYGA Proceso de Importaciones	47
<b>Cuadro 9.</b> Comparativo entre Los Sistemas SIDUNEA y SYGA Proceso De Exportaciones	48
<b>Cuadro 10.</b> Tipo de usuario aduanero	53
<b>Cuadro 11.</b> Evaluación desempeño del SYGA	53
<b>Cuadro 12.</b> Inducción, entrenamiento y capacitación a usuarios	53
<b>Cuadro 13.</b> Cumplimiento de características el SYGA	54
<b>Cuadro 14.</b> Manuales del SYGA ofrecen suficiente información	54
<b>Cuadro 15.</b> Fallas del SYGA en empresas de usuarios	54
<b>Cuadro 16.</b> Razones de inconsistencias en manejo del SYGA	55
<b>Cuadro 17.</b> Calificación de los servicios DELCESA	55
<b>Cuadro 18.</b> Matriz de evaluación de factores internos	58
<b>Cuadro 19.</b> Matriz de evaluación de factores externos	60

## LISTA DE FIGURAS

	<b>pág.</b>
<b>Figura 1.</b> Flujograma proceso de exportaciones con SYGA	38
<b>Figura 2.</b> Flujograma proceso de importaciones con Syga	39
<b>Figura 3.</b> Número Total Declaraciones de Importación	41
<b>Figura 4.</b> Declaraciones de importación con levante automático	42
<b>Figura 5.</b> Declaraciones de Importación con Inspección Física o Documental	43
<b>Figura 6.</b> Número Total de Declaraciones de Exportación	44
<b>Figura 7.</b> Infracciones por Extemporaneidad	46

## LISTA DE ANEXOS

	<b>pág.</b>
<b>Anexo A.</b> Entrevista	70
<b>Anexo B.</b> Encuesta a usuarios de la división del servicio al comercio exterior	71
<b>Anexo C.</b> Definición de conectores de flujograma	73

## GLOSARIO

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

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

**CENTRO DE SERVICIOS ADUANEROS (CESA):** es un instrumento de política institucional en procura de contribuir al facilitamiento de las operaciones aduaneras.

**CERTIFICACION DE EMBARQUE:** acto mediante el cual el transportador diligencia, transmite y entrega a la DIAN el manifiesto de carga, electrónica o físicamente.

**DECLARACION DE EXPORTACION:** es el documento mediante el cual se soporta la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otros países o zona franca.

**DECLARACION DE IMPORTACION:** es el documento mediante el cual se soporta el ingreso de mercancía al territorio aduanero nacional.

**DECLARANTE:** es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros.

**DEPOSITO:** es el recinto público o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero.

**EXPORTACION:** es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país.

**IMPORTACIÓN:** es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de zona franca industrial de bienes y servicios, al resto del territorio aduanero nacional.

**INSPECCIÓN ADUANERA:** es la actuación realizada por la autoridad aduanera competente, con el fin de determinar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor, clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero y tratamiento tributario aplicable a una mercancía. Esta inspección cuando implica el reconocimiento de las mercancías, será física y cuando se realiza únicamente con

base en la información contenida en la Declaración y en los documentos que la acompañan, será documental.

**INTERCAMBIO ELECTRONICO DE DATOS PARA EL COMERCIO Y TRANSPORTE (EDIFACT):** es un estándar mundial de comercio electrónico que indica transacciones electrónicas globales, su propósito es la reducción de costos, eliminación de errores, agilización de los procesos, La comunicación electrónica de sistema a sistema con la mínima intervención humana para automatizar los procesos.

**LEVANTE:** es el acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de la mercancía, previo el cumplimiento de los requisitos legales.

**MANIFIESTO DE CARGA:** es el documento que contiene la relación de todos los bultos que comprenden la carga, incluida la mercancía a granel, a bordo del medio de transporte.

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

**MODELO UNICO DE INGRESOS, SERVICIOS Y CONTROL AUTOMATIZADO (MUISCA):** es un modelo de solución estructural para el aprovechamiento pleno de la información de la DIAN y verificar en forma efectiva a todos los agentes que intervienen en la gestión tributaria, aduanera y control cambiario.

**PROCESO DE EXPORTACION:** es aquel que se inicia con la presentación de la solicitud de autorización de embarque y finaliza al momento que la SAE se convierte en declaración de exportación definitiva.

**PROCESO DE IMPORTACIÓN:** es aquel que se inicia con el aviso de llegada del medio de transporte y finaliza con la autorización del levante la mercancía, previo el pago de los tributos y sanciones.

**REGIMEN 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 que puede ser de importación, exportación o tránsito.

**SISTEMA ADUANERO SISTEMATIZADO (SIDUNEA):** es una herramienta administrativa creada por la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio e implementada con éxito en más de 80 países en el mundo.

**SISTEMA DE INFORMACION Y GESTION ADUANERA (SYGA):** es un sistema de transmisión y procesamiento electrónico de datos en materia aduanera.

**SOLICITUD DE AUTORIZACION DE EMBARQUE (SAE):** es el nombre que recibe la declaración de exportación en el momento en que el declarante la diligencia y la presenta a través del sistema informático aduanero.

**SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA (SIA):** son las personas jurídicas cuyo objeto social principal es el ejercicio de la Intermediación Aduanera, para lo cual deben obtener autorización por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

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

## **RESUMEN**

El estudio de efectos del Sistema de Información y gestión aduanera en la División deservicios al Comercio Exterior, DEAN, Ipiales muestra una breve descripción de la DIAN permitiendo conocer su cultura corporativa, realiza una descripción de los procesos y procedimientos realizados en los 6 meses de pasantía.

El estudio se enfoca principalmente en un análisis exploratorio del Syga EN LOS PROCESOS aduaneros, realizando la relación de los organismos que intervienen y actividades a seguir para la vinculación al sistema. Además con el análisis comparativo será posible conocer ventajas como la terminación de trámites manuales, agilización de procesos y un mejor control por parte de la DIAN.

Con el análisis situacional y valiendo de la entrevista y la encuesta se identifica fortalezas d, debilidades, amenazas y oportunidades permitiendo la realización de un DIFA y la formulación de estrategias con el cual es posible el desarrollo de un plan operativo con aras a prestar un mejor servicio.

## **ABSTRACT**

The study of effects of Information and customs management system in section of service of exterior business, DEAN, Ipiales shows a short description of DIAN and which allows to know its corporative culture. It describes processes and procedures done in 6 – month tutorship.

This study is mainly focused on an exploratory analysis of SYGA in customs processes, doing the relation of organisms which participate and activities to be followed in order to get the association to system. moreover, with comparative analysis, it will be possible to know advantages such as ending of handle Negotiations, processes agilization and a best control by part of DIAN.

With situation analysis and through interviews and surveys, it was possible to identify menaces and opportunities, fortitudes and weakness which allow a DOFA can be done as well as strategies formulation as a result of that, it was possible to do an operative plan with the goal to improve service.

## INTRODUCCION

El trabajo de pasantía realizado dentro de la Administración Delegada de Aduanas, División de Servicio al Comercio Exterior Ipiales se encamina a estudiar los efectos del Sistema de Información y Gestión Aduanera SYGA a partir de su funcionamiento proceso de exportaciones 15 de junio e importaciones 28 de septiembre del 2004, sistema que busca la integración informática entre las entidades que intervienen en el comercio exterior, automatizando los procedimientos que realizan los usuarios en los procesos aduaneros, disminuyendo tiempo en tramitología y ayudando al usuario aduanero atener información exacta de las circunstancias en que se encuentran los productos con que trabaja. Hoy en día este sistema funciona para el 97% de las operaciones nacionales de aduanas.

Para la implementación de este sistema la DIAN ha dispuesto de una oficina llamada CESA con el fin de atender todas la inquietudes y dificultades que se presenten en los sistemas denominado SYGA importaciones y SYGA exportaciones.

Con este estudio se pretende elaborar un informe final sobre este sistema, que estará constituido por capítulos así:

**Capítulo I:** comienza planteando objetivos, justificación de la pasantía y metodología,

**Capítulo II:** realiza una presentación de la de la administración de impuestos y aduanas nacionales incluyendo su misión, visión, principios, objetivos de la entidad.

**Capítulo III:** hace referencia a las diferentes funciones desempeñadas en los 6 meses de pasantía en la división de servicio al comercio exterior.

**Capítulo IV:** comprende toda la información recolectada sobre el sistema de información y gestión aduanera.

**Capítulo V:** comprende un análisis comparativo entre los sistemas SIDUNEA y SYGA.

**Capítulo VI:** se realiza un análisis situaciones de la división de servicio al comercio exterior con la operatividad del SYGA.

**Capítulo VII:** proponer estrategias tendientes a mejorar la operatividad del sistema SYGA respecto a la DIAN –Usuario aduanero.

## **1. TITULO**

Estudio de efectos del SYGA en los procesos de exportaciones e importaciones en la División de Servicio al Comercio Exterior Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, Ipiales entre 01 de Julio a 30 Diciembre del 2004.

## **2. OBJETIVOS DE LA PASANTIA**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

Estudiar los efectos del SYGA en los procesos de exportaciones e importaciones en la División de Servicio al Comercio Exterior Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, Ipiales entre 01 de Julio a 30 Diciembre del 2004.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- ? Realizar la presentación de la DIAN para conocer su cultura corporativa.
- ? Describir las funciones de la pasantía en la división de Servicio al Comercio Exterior
- ? Realizar un estudio exploratorio del SYGA para conocer su implementación en los procesos aduaneros.
- ? Realizar un análisis comparativo entre el sistema SIDUNEA y SYGA para identificar cambios.
- ? Realizar un análisis situacional en la División del Servicio al Comercio Exterior con relación al funcionamiento del SYGA.
- ? Proponer estrategias para un mejor desempeño del SYGA en la DIAN-usuario aduanero.

### 3. JUSTIFICACIÓN

Entre los requisitos para acceder al título de profesional la Universidad de Nariño ofrece distintas opciones de grado, siendo la modalidad de pasantía una de las mejores alternativas, puesto que ofrece al estudiante la oportunidad de adquirir experiencia y afianzar con la práctica conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera. Además, permite mejorar las condiciones personales en el ámbito laboral e intelectual, para el desempeño profesional en un futuro inmediato y en pro de la sociedad, sin perder de vista los valores que nos caracterizan actuando conforme a la ley.

El estudio de efectos del Sistema de Información y Gestión Aduanera (SYGA) en los procesos de exportaciones e importaciones, División de Servicio al Comercio Exterior, DIAN Ipiales busca conocer su desempeño, determinando el impacto en cuanto a mejoramiento de procesos y procedimientos suscitado a raíz de su implementación, de igual manera identificar inconsistencias presentadas en la Administración y empresas de usuarios y la razón a la cual se le atribuye éstas. Además la investigación permitirá realizar un análisis exploratorio del SYGA, identificar cambios implementados respecto al sistema anterior SIDUNEA, evaluar su funcionamiento en la Administración de Aduanas de Ipiales a nivel interno y externo.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos se acude al empleo de instrumentos de investigación como la entrevista a profundidad a funcionarios de la División de Servicio al Comercio Exterior específicamente a los ingenieros ubicados en el CESA, que son los directamente responsables de la coordinación y manejo del Sistema SYGA a los cuales se les solicita información concerniente a la implementación del sistema, desmonte del sistema anterior SIDUNEA y las fallas que ellos consideran suscitadas a raíz de su implementación, encuestas a usuarios aduaneros, a los cuales se les cuestionara sobre el desempeño del SYGA, ventajas e inconsistencias ocasionadas por éste y las razones por las cuales se presentan estas inconsistencias. Además se revisara resoluciones, normas y leyes sobre el tema que permitirá realizar un análisis situacional de la División de Servicio al Comercio Exterior.

Los resultados de este estudio permitirán la realización del DOFA identificando debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades posterior a esto se elaborara una MATRIZ DOFA y con una relación interna y externa se planteara estrategias que permitirán la elaboración de un Plan Operativo el cual busca mejorar la operatividad del SYGA en la División de Servicio al Comercio Exterior con aras a garantizar un mejor servicio.

## 4. METODOLOGIA

### 4.1 TIPO DE ESTUDIO

Los tipos de estudio a utilizar en el desarrollo de objetivos serán: exploratorio, descriptivo y concluyente: es exploratorio porque busca hacer recopilación de tipo teórico del Sistema de Información y Gestión Aduanera.

Es descriptivo porque busca mayor profundidad, acude a entrevistas y utiliza el muestreo para recolección de información además permite conocer el comportamiento de usuarios y funcionarios aduaneros frente al SYGA.

Es concluyente porque busca resultados con la encuesta y a la entrevista, que permitirán plantear estrategias de mejoramiento al sistema y a la División de Servicio al Comercio Exterior.

### 4.2 METODOS DE LA INVESTIGACION

El procedimiento a seguir en la adquisición de conocimientos es el inductivo porque inicia por la observación de fenómeno particulares como: los procesos y procedimientos a desarrollar en exportaciones e importaciones, labores desempeñadas por funcionarios, comportamiento de usuarios frente al sistema y en si el impacto del sistema, con el fin de llegar a conclusiones generales acerca del la operatividad del SYGA a partir de su implementación.

### 4.3 FUENTES Y TECNICAS DE RECOLECCION DE INFORMACION

Las fuentes a las cuales se acudirá para obtener información serán:

**4.3.1 Fuentes de información secundaria.** Análisis de documentos y normas relacionadas con el tema de estudio como son: DECRETO 2685/99, (Régimen de exportaciones Art. 260 al 284 y Régimen de importaciones art. 86 al 132).

- ? Resolución 08679 27 septiembre del 2004.
- ? Resolución 9202 17 septiembre del 2002.
- ? Resolución 6738 30 de julio del 2001.
- ? Cartilla de instrucciones DIAN 2004-2005.
- ? Manuales del SYGA. Importaciones y SYGA exportaciones.

? Internet, Intranet DIAN.

**4.3.2 Fuentes de información primaria.** Entrevista a profundidad a funcionarios de la División de Servicio al Comercio Exterior ubicados en el CESA; ingenieros Jaime Erazo y Yobana Castro quienes coordinan y poseen una información amplia y profunda sobre el funcionamiento del SYGA.

Encuesta a usuarios de la División de Servicio al Comercio Exterior que operan con SYGA:

? **Población y muestra.** Para determinar la población a encuestar se utiliza la lista de usuarios legalmente inscritos para la realización de operaciones aduaneras en la Administración Delegada de Aduanas de Ipiales, según lista de usuarios suministrada por la entidad fue posible determinar que actualmente se encuentran legalmente funcionando 37 Sociedades de Intermediación Aduanera, 46 Empresas Transportadoras y 6 Depósitos.

#### **Cuadro 1. Lista de Usuarios**

SOCIDAD DE INTERMEDIACION ADUANERA	<b>37</b>
EMPRESAS TRANSPORTADORAS	<b>46</b>
DEPOSITOS	<b>6</b>
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>89</b>

Teniendo como base estos datos se procede a desarrollar la siguiente formula:

$$n = \frac{N(z^2 \times P \times Q)}{(N-1)E^2 + z^2(P)(Q)}$$

Donde:

N= Población 89

Z= Probabilidad 1,96 para un nivel de confianza del 95%

P= probabilidad de éxito 0,5

Q= probabilidad de fracaso 0,5

E= Error admitido 0.05

$$N = \frac{89(1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}{(89-1) 0.05^2 + 1.96^2(0.5)(0.5)}$$

$$N = \frac{85.4756}{1.1804} = 72$$

$$N = 72$$

Partiendo de la anterior información se realizara 72 encuestas, las cuales se distribuirán así: 44.44 % a Sociedades de Intermediación Aduanera, 50 % a Empresas transportadoras y 5.56 % a Depósitos.

La encuesta se aplicara con un estimativo de media hora por usuario realizándose 16 encuestas por jornada laboral, para concluir con las 72 encuestas se requiere aproximadamente de 5 días.

? **Tratamiento de la Información.** Con la información recolectada se estimara resultados mediante la tabulación y su respectivo análisis para continuar desarrollando el análisis situacional de la División con relación al SYGA, con la elaboración de un DOFA con el fin de plantear estrategias que permitirán la realización de un Plan Operativo tendiente a lograr mejoramiento del funcionamiento del SYGA en la DIAN y usuario aduanero

## **5. PRESENTACION DE LA DIAN**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN es una unidad administrativa especial de carácter técnico, la cual posee autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio adscrito al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, a la cual le compete la administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional, sobre las ventas, los derechos de aduana, los demás impuestos nacionales que no sean responsabilidad de otra entidad del estado y ejerce las funciones de control y vigilancia que tenía asignadas la Superintendencia de Cambios, en materia de exportación e importación de bienes y servicio.

En Ipiales, la DIAN se encuentra catalogada como una Administración Delegada la cual se encarga del manejo y control de todos los procesos del régimen tanto aduanero como cambiario que se presenta en esta zona de frontera.

### **5.1 MISION**

La DIAN tiene como misión la de prestar un servicio y control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el sistema tributario aduanero y cambiario, obedeciendo a 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, oportuna, contribuir al bienestar social y económico de los colombianos.

### **5.2 VISION**

La DIAN, reporta que:

La visión en el 2006 de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia será: consolidar autoridad fiscal del estado, autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integridad 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<sup>1</sup>..

### **5.3 OBJETIVOS DE LA DIAN**

Los objetivos que la DIAN se propone desarrollar en los próximos 4 años son:

- ? Mejorar la eficiencia fiscal de la DIAN.
- ? Fomentar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

### **5.4 PRINCIPIOS**

Dentro de los principios de la DIAN encontramos:

- ? Con identidad cultural propia basada en principios y valores institucionales interiorizados con una gestión participativa del talento humano dentro de un sistema gerencia que permite el mejoramiento continuo, integrado y armónico de todas sus áreas.
- ? Orientada al servicio al usuario como pilar fundamental del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones formales.
- ? Con proyección educativa a los ciudadanos para formar la cultura de la contribución y responsabilidad tributaria<sup>2</sup>.

### **5.5 OBJETIVOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL AREA DE COMERCIO EN LA DIAN**

- ? Dotar al funcionario de Servicio al Comercio Exterior de conocimientos, habilidades y valores necesario para orientar y facilitar operaciones de comercio.
- ? Estandarizar normas y procedimientos relacionados con él trámite de la operación de comercio exterior, para permitir la unidad de criterio en su interpretación y aplicación.
- ? Mejorar el servicio de trámite y orientación al usuario interno y externo a través de los centros de facilitación y atención al usuario.

---

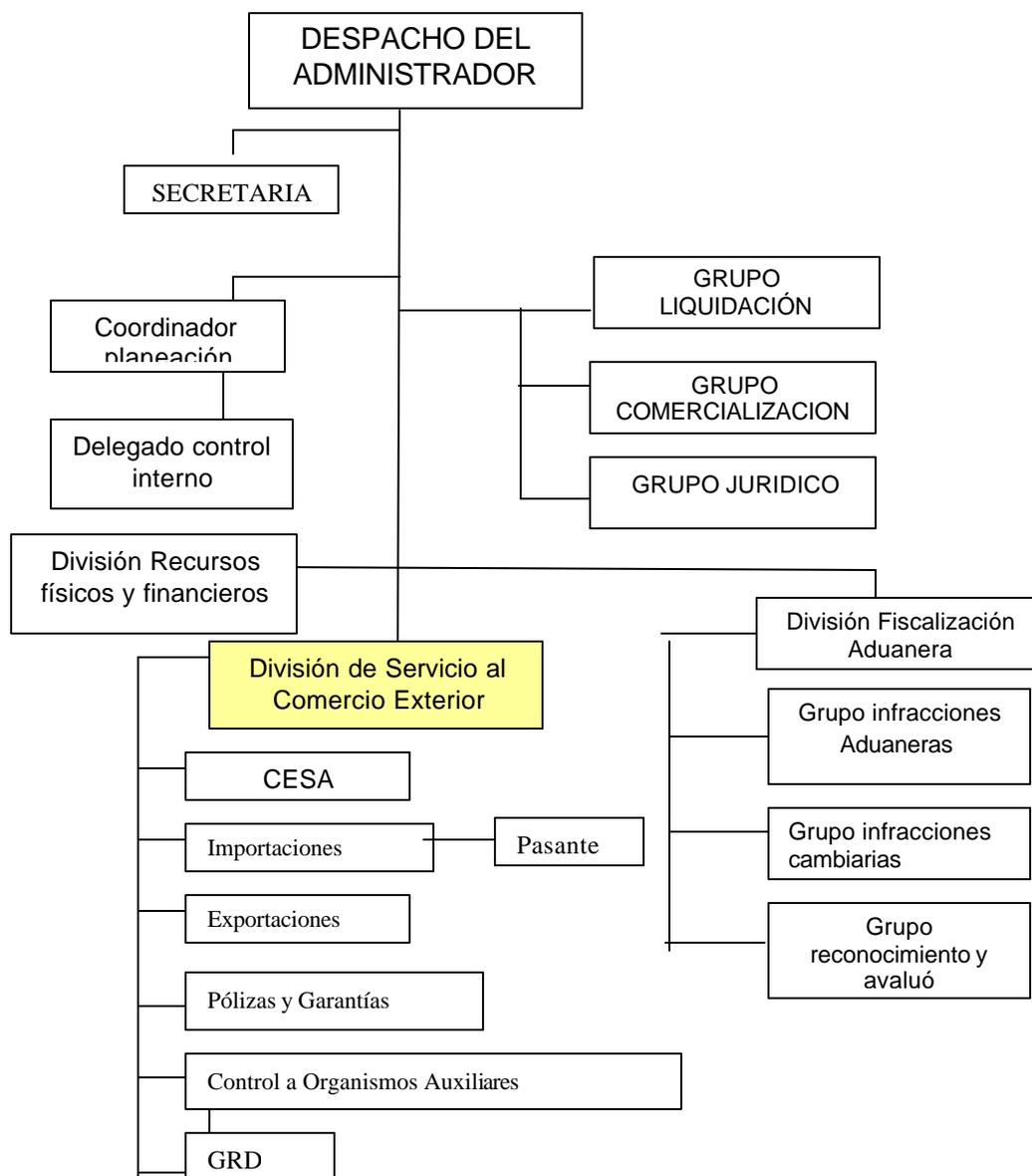
<sup>1</sup> DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Declaración de importación, Andina del valor en Aduanas y Exportación. En : Cartilla de instrucciones. No. 10 (2003); p. 8

<sup>2</sup> Ibid., p. 9.

? Mejorar los procesos con incidencia directa en el servicio al cliente externo estableciendo canales de comunicación interinstitucionales y reglamentando la participación activa de gremios y entidades representativas que contribuyen al mejoramiento del servicio.

? Desarrollar programa de orientación, capacitación, y acercamiento al usuario, auxiliares, gremios, autoridades y público en general relacionados con la reglamentación, procedimiento, trámite y servicio a la operación de comercio exterior.

## 5.6 UBICACIÓN ORGÁNICA DEL CARGO A DESEMPEÑAR EN LA PASANTIA



FUENTE: Cartilla de la DIAN año 2003

## 6. FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE SE ADENALTAN EN LA DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR- DIAN IPIALES

### 6.1 RECEPCIONAR Y RADICAR DECLARACIONES DE IMPORTACIÓN

Procedimiento: recibir y radicar declaraciones de importación que entreguen usuarios, los cuales deben portar carnet de la entidad que representan.

El proceso de radicación consiste en registrar en un libro los siguientes campos: **ítem:** El numero consecutivo de llegada de las declaraciones de importación iniciando desde uno cada día. **Trámite:** evento para el cual se encuentra la declaración, este puede ser aceptación, levante, inspección. **Aceptación:** numero de aceptación que otorga sistema SIDUNEA. **Hora:** la hora de llegada de cada declaración. **Carnet, Nombre Firma:** De la persona que suministra la declaración. **Declarante:** la SIA o persona que actúa como declarante. **Importador:** el importador de dicha mercancía. **Deposito:** en el cual se encuentra la mercancía o si se trata de mercancía anticipada se registra con el 99900 que significa zona de aforo. **Sticker:** numero de sticker una vez haya pasado la declaración por el banco. **Levante:** número de levante que otorga el sistema SIDUNEA y **Mercancía.** nombre de la mercancía objeto de importación.

Posterior a la recepción y radicación de los documentos se procese a revisar las declaraciones, que se encuentren sin enmendaduras, que contenga todos los documentos soportes entre ellos: Carta de Porte Internacional por Carretera (CPIC), Manifiesto de Carga Internacional (MCI), Factura Original, Lista de Empaque, Registro de Importación (cuando el producto a importar así lo requiera), Certificado de Origen, Mandato, Aplicación o Certificación de seguro, Declaración Andina de Valor (cuando el valor de la mercancía sea superior a cinco mil dólares, vistos buenos cuando sean necesario pueden ser del ICA (Instituto Colombiano Agropecuario), INPA (Instituto Nacional de Pesca), INVIMA (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos), Ministerio de Minas, Ministerio de transporte, Ministerio del Medio Ambiente, Los vistos buenos van de acuerdo a la mercancía objeto de importación.

Además se debe verificar que la mercancía proceso de importación, corresponda a la subpartida, tasa de cambio vigente es decir debe coincidir a la del viernes de la semana anterior. Verificado estos datos se procede a entregar a la persona encargada de incorporar al sistema para que realice el trámite correspondiente, una vez ingresados los datos el sistema arroja el número de aceptación el cual consta de once dígitos así: los dos primeros dígitos corresponden al código de la administración que para la administración de Ipiales es (37), los dos siguientes son ceros que corresponden al sistema (SIDUNEA 2.63), el siguiente dígito

corresponde al primer dígito numérico de la modalidad, el siguiente dígito es constante que arroja el sistema y que será siempre uno, y los cinco siguientes dígitos son el consecutivo que arroja el sistema. Una vez estas declaraciones sean devueltas por el digitador se procede a entregarlas a los usuarios solicitándoles su carnet antes de la entrega para evitar que se extravíe alguna declaración, este procesos se realiza a diario entre 60 a 70 declaraciones lo que equivale semanalmente de 300 a 350 declaraciones radicadas.

## **6.2 DILIGENCIAR AUTOS Y ACTAS DE INSPECCIÓN DE IMPORTACIÓN**

Procedimiento. Recibir declaraciones de importación las cuales son para inspección física o documental, entregadas por el digitador, incluidas las declaraciones provenientes de depósitos.

Proceso que consiste en radicar igual que en las declaraciones de importación, colocando el consecutivo del auto que le corresponda y llenando un formato denominado "IMPORTACION AUTO Y ACTA DE INSPECCION" Al cual se le diligencia los siguientes campos: deposito, fecha de auto, nombre y apellido del inspector y cédula, documento de transporte, manifiesto, fecha del manifiesto declarante con su respectivo NIT e importador con su respectivo NIT.

Entregar el auto ya diligenciado al inspector para que realice el respectivo trámite de inspección, este proceso de recepción de autos a diario se diligencian entre 5 a 7 declaraciones para inspección ya sea física o documental.

Estas funciones procesos y procedimientos realizados han disminuido pero no se han terminado en su totalidad puesto que aun se radica declaraciones provenientes de viajeros, declaraciones que son resultado de contingencias parciales, es decir las que han iniciado con SYGA que por algún error grave fueron sometidas al proceso anterior. Debido a la disminución de estas funciones me han asignado otras funciones que consisten en:

## **6.3 INCORPORAR EN EL LIBRO RADICADOR DE MANIFIESTOS FÍSICOS DE CARGA RECIBIDOS**

Procedimientos: Para el desarrollo de esta función se crea en primer lugar una tabla en Access incorporando información correspondiente a fecha de embarque, hora de embarque, fecha de recepción, hora de recepción, numero de manifiesto oficial y/o radicado, numero de declaración de exportación definitiva. Aproximadamente se incorporan 100 manifiestos diarios con toda la información mencionada.

#### **6.4 ARCHIVAR MANIFIESTOS DE CARGA RECIBIDOS Y OFICIOS CON LOS CUALES EMPRESAS TRANSPORTADORAS REALIZAN LA ENTREGA DEL MANIFIESTO**

Procedimiento. Para este proceso se ordena según número de manifiesto oficial asignado por el sistema todos los manifiestos y los oficios con los cuales empresas transportadoras realizan la entrega física del manifiesto, se archiva en una A\_Z posteriormente se identifica el número del manifiesto oficial con el cual inicia hasta el número de manifiesto oficial en el cual termina la A\_Z en una parte visible para posterior reconocimiento.

#### **6.5 REMITIR A LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN ADUANERA EL REPORTE DE LOS MANIFIESTOS DE CARGA TRANSMITIDOS EXTEMPORÁNEAMENTE**

Procedimiento: Para el desarrollo de este proceso en primer lugar se separa los manifiestos extemporáneos, según los Artículos 241 y 242 los cuales dicen textualmente

Realizado el embarque de la mercancía, dentro de las 24 horas siguientes, el transportador deberá transmitir electrónicamente el Manifiesto de Carga a la aduana de embarque, El transportador, dentro de las 48 horas siguientes al embarque de la mercancía, deberá entregar a la División de Servicio al Comercio Exterior, o la dependencia que haga sus veces, el documento físico del manifiesto de carga. Si el transportador no entrega físicamente dentro de las 48 horas siguientes al embarque, el Manifiesto de Carga, el Jefe de la División de Servicio al Comercio Exterior o la dependencia que haga sus veces, remitirá los documentos a la División de Fiscalización Aduanera, para lo de su competencia”<sup>3</sup>.

Posterior a esto se realiza un oficio, por cada manifiesto físico, dirigido al jefe de División de Fiscalización anexando copia del radicado, manifiesto oficial y manifiesto físico, luego se procede a asignarle un número de oficio, sacar copia al los documentos originales, autorización y firma del jefe encargado de la División de Servicio al Comercio Exterior y posteriormente se envía a la División de Fiscalización para que realice la acción competente en estos casos.

---

<sup>3</sup> COLOMBIA. Art. 241 y 242 de la Resolución 4240/00. Bogotá : Imprenta Nacional, 2004 ` . 12.

## **7. ANALISIS EXPLORATORIO DEL SISTEMA SYGA**

La implementación del SYGA inicio para el modulo exportaciones a partir del 15 de junio a las 14:00 horas del 2004, mientras que el modulo de importaciones se inicia el 28 de septiembre del 2004 a las 9:00 de la mañana en la Administración Delegada de Ipiales.

Este nuevo sistema denominado SYGA que traduce Sistema de Información y Gestión Aduanera, el que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales determino implementar en la Administración de Ipiales buscando controlar, dirigir, planear y organizar las operaciones relacionadas con el régimen aduanero, automatizando procedimientos que realizan los usuarios, facilitando las operaciones de comercio exterior, y modernizando la prestación del servicio aduanero.

Este sistema se aplicará en principio a las operaciones aduaneras de exportación que se desarrollen en la jurisdicción de la Administración Especial de Aduanas de Cartagena como programa piloto y posteriormente en las demás jurisdicciones de las Administraciones con operación aduanera, de conformidad con el programa de implantación que para el efecto determine la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Las operaciones, trámites aduaneros, términos, responsabilidades y demás actuaciones, seguirán desarrollándose de conformidad con lo establecido en el Decreto 2685 de 1999, sus modificaciones y reglamentaciones, se encuentran en los manuales de Procedimientos Aduaneros y contingencias previstos para el efecto.

Todos los usuarios serán responsables ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, por la exactitud y confiabilidad de los datos registrados o transmitidos electrónicamente al Sistema de Información y Gestión Aduanera, los siguientes usuarios y auxiliares de la función aduanera deberán realizar los diferentes trámites del proceso de exportación, a través del Sistema de Información y Gestión Aduanera SYGA: Las Sociedades de Intermediación Aduanera, los Usuarios Aduaneros Permanentes, Los Usuarios Altamente Exportadores, Las personas naturales y jurídicas, que realicen exportaciones que individualmente no superen el valor FOB de mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$1000), La Nación, las entidades territoriales y las entidades descentralizadas, Los agentes diplomáticos, consulares y los organismos internacionales acreditados en el país, Los Usuarios Operadores de Zona Franca, Los Usuarios, Administradores de Zonas Francas Transitorias, Los Transportadores o sus representantes, Los Depósitos Habilitados, Los Puertos y Muelles de servicio público o privado y Los demás usuarios que requieran enviar o recibir información para realizar actuaciones relativas al régimen aduanero.

La DIAN reporta que:

Los usuarios del servicio aduanero deberán conectarse al sistema informático aduanero a través de las empresas proveedoras de servicios Internet (ISP), o por otros medios de comunicación previstos por la DIAN; para lo cual, deberán solicitar una “Cuenta de Acceso” a los módulos de exportaciones e importaciones del Sistema de Información y Gestión Aduanera SYGA, Los costos de conexión serán asumidos por cada uno de los usuarios, para la presentación y entrega de la información a través de medios electrónicos de transmisión de datos, y previo el registro del usuario en el Sistema Informático Aduanero, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en el nivel central a través del Grupo de Análisis, programación, administración del sistema informático aduanero o la dependencia que haga sus veces o en el nivel local por medio del Centro de Servicios Aduaneros — CESA, según corresponda, otorgará al usuario habitual una cuenta o clave electrónica confidencial, para acceder al sistema informático aduanero, para lo cual deberán diligenciar el formato de solicitud, anexando el certificado de existencia y representación legal y fotocopia de las cédulas de ciudadanía de quienes tendrán acceso al sistema. Los Usuarios habituales, podrán hacer uso del Centro de Servicios Aduaneros — CESA-, cuando su plataforma tecnológica presente fallas técnicas y siempre que hayan acreditado el cumplimiento de los estándares mínimos determinados por la DIAN. Cuando el Usuario sea Ocasional, y no necesite inscripción, autorización, reconocimiento o habilitación para cumplir sus actividades en las operaciones aduaneras, podrá solicitar el registro en el sistema informático aduanero y la expedición de cuenta o clave confidencial temporal al funcionario delegado del Centro de Servicios Aduaneros — CESA- de la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales con Operación Aduanera, donde va a efectuar sus operaciones<sup>4</sup>.

El caso de presentar algunas fallas con el sistema y con el fin de garantizar la prestación de servicios aduanero se estipula un plan de procedimientos manual y el cual se aplicara frente a los siguientes eventos.

Por la decisión institucional de interrumpir el funcionamiento de los sistemas informático siglo XIX Y SIDUNEA para bajar y asegurar la información contenida en los equipos que soportan estos sistemas, por fallas eventuales en los sistemas informáticos en el momento de reconexión de los equipos, por fallas posteriores a la reconexión de

---

<sup>4</sup> DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN. Resolución 9202 17 septiembre del 2002. Ipiales : DIAN, 2002 p. 26

los equipos, por fallas que se presenten en la plataforma tecnológica de los usuarios, cuando la contingencia técnica del Centro de Servicios Aduaneros - CESA, no permita tampoco el desarrollo del respectivo trámite aduanero, por lentitud e inestabilidad generalizada o en casos particulares de fallas en el sistema siempre y cuando estos no se deban a problemas de comunicación inherentes a las capacidades de los usuarios caso el cual se trataría de contingencia parcial <sup>5</sup>

Además debe analizarse la intervención de otros entes como son entidades recaudadoras que están vinculadas para lo cual se estipulo.

Autorizar a las entidades recaudadoras que a continuación se relacionan para iniciar la recepción recaudo y transmisión electrónica de los mensajes de pago EDIFACT de los documentos aduaneros correspondientes a la administración de Ipiales a partir del 28 de septiembre del 2004 a través del sistema denominado SYGA: BANCO DE BOGOTÁ, BANCO POPULAR, BANCOLOMBIA, BANCO BBVA, BANCO COLPATRIA, BANCO DEL OCCIDENTE, MEGABANCO, BANCO AGRARIO, BANCO GRANAHORRAR <sup>6</sup>

En conclusión las operaciones aduaneras en Colombia serán ahora cada vez más fáciles y rápidas, los trámites se realizan electrónicamente disminuyendo procedimientos y agilizando los procesos de exportaciones e importaciones.

Según el FITAC:

Si un micro o pequeño empresario había frenado las posibilidades de emprender una exportación por la demora que representaban los trámites, ahora ya no tendrán disculpas pues el tiempo se redujo en un 86%, el mismo tiempo utilizara un empresario que requiera una importación.

Estas nuevas bondades del comercio se deben a la puesta en marcha del Sistema de Información y Gestión Aduanera SYGA, que dependerá de la DIAN y que hará parte del Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado (MUISCA), que contribuirá a reducir la evasión y el contrabando en Colombia.

---

<sup>5</sup> DIAN. Res 6738 30 de jul. de 2001. Ipiales : DIAN, 2001 p. 36

<sup>6</sup> DIAN. Art. 1 Res. N. 08679 de 27 de Septiembre 2004. Ipiales : DIAN, 2004 p. 18

La forma de operación del SYGA es muy simple, se le instala a un computadora el sistema de información y desde allí el empresario podrá acceder al modulo y realizar sus operaciones de exportación sin moverse de la oficina.

Pero además se reducirán los documentos aduaneros y mejorara el nivel de discrecionalidad en el manejo de operaciones por parte de los funcionarios aduaneros.

Con el nuevo sistema el trámite de exportaciones para la autorización de embarque de la mercancía tardara 3 horas, antes eran mas de 6 horas.

Por su parte la recuperación de declaraciones de exportación DEX que es la constancia que se le entrega al empresario de que la exportación se realizo se domara dos Díaz antes eran 15<sup>7</sup>

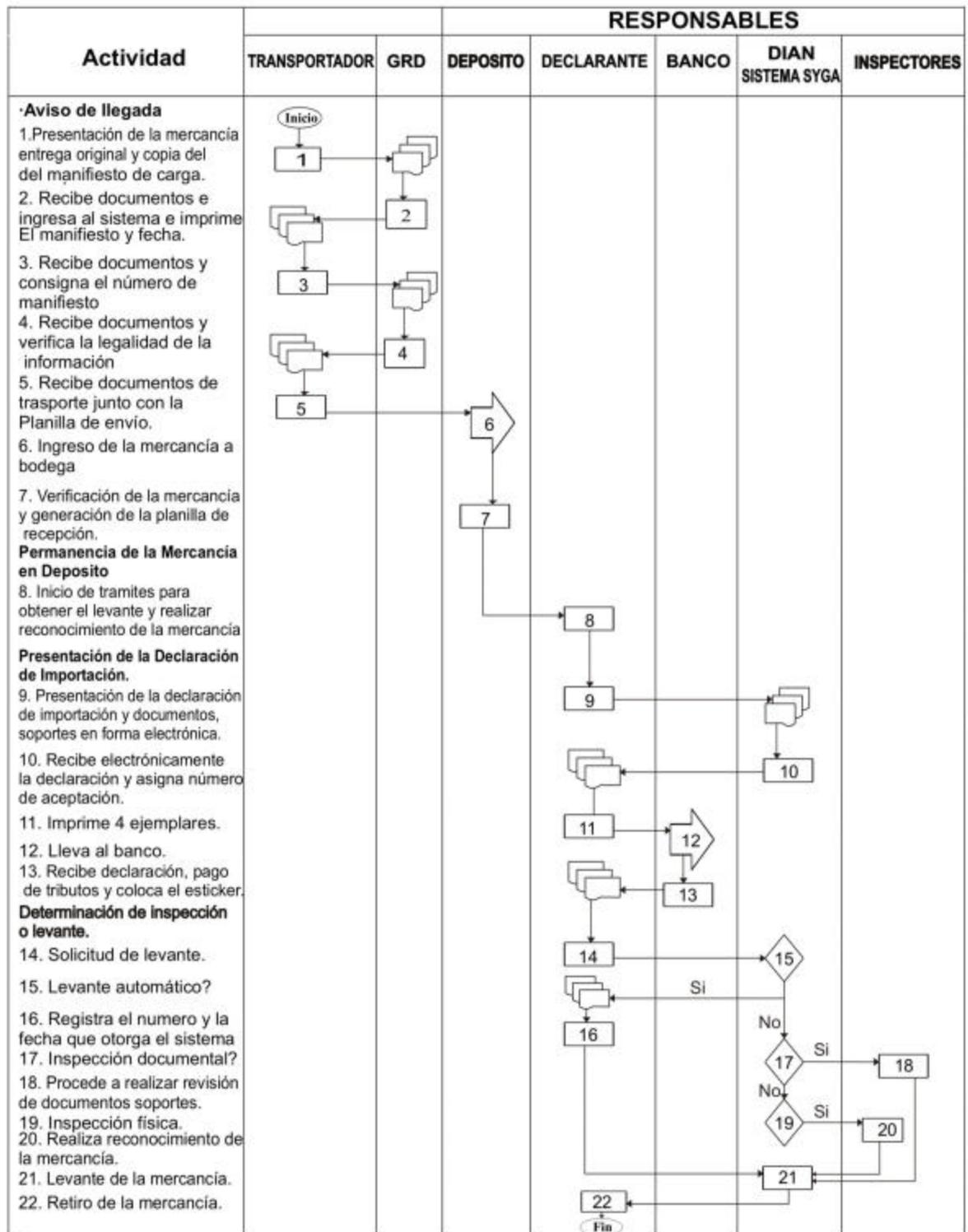
---

<sup>7</sup> FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRANSITORIOS INTERMEDIARIOS ADUANEROS Y ALMACENADORA (FITAC). s.p.i.

Figura 1. Flujograma proceso de exportaciones con SYGA



Figura 2. Flujograma proceso de importaciones con Syga



## 8. ANALISIS COMPARATIVO

**Cuadro.2. Comparativo Entre SIDUNEA y SYGA**

SISTEMA SIDUNEA	SISTEMA SYGA
<ul style="list-style-type: none"> <li>✍ Sistema Aduanero Sistematizado.</li> <li>✍ SIDUNEA es un programa que se instala en una computadora para el trabajo aduanal, en términos prácticos permitirán trabajar sin conexión a la red con el uso de tarjetas inteligentes con procesadores para controlar los accesos del sistema.</li> <li>✍ Trabaja en cintas magnéticas que se distribuyen en cada administración.</li> <li>✍ Diligenciar declaraciones de importación, autorizaciones de embarque y demás documentos soportes en forma manual.</li> <li>✍ Lentitud de trámites de exportaciones y importaciones.</li> <li>✍ Maneja radicación de declaraciones, de importación, declaraciones de exportación inspecciones y demás libros soportes de forma manual.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✍ Sistema de información y Gestión Aduanera.</li> <li>✍ SYGA es la aplicación informática mediante la cual, los usuarios del servicio aduanero deberán efectuar todas las operaciones aduaneras.</li> <li>✍ Tiene un canal dedicado es decir 7x24 (24 horas al día 7 días a la semana).</li> <li>✍ Diligenciar declaraciones de importación, autorizaciones y demás documentos electrónicamente.</li> <li>✍ Maneja una sistematización total en los procesos aduaneros.</li> <li>✍ Agilización de tramites de exportaciones como de importaciones.</li> <li>✍ Se hace control de toda la documentación electrónicamente.</li> <li>✍ Los tramites de exportaciones e importaciones se pueden hacer desde cualquier parte del mundo con solo ingresar a Internet y tener una cuenta.</li> </ul>

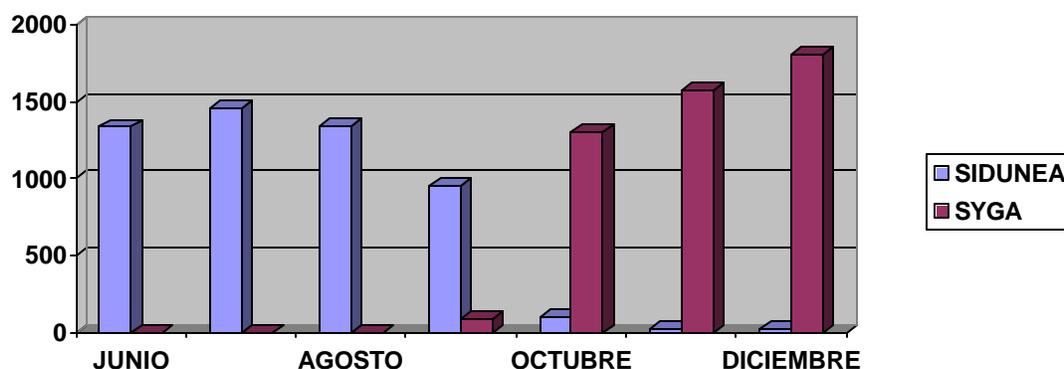
**Fuente:** Manuales del SYGA y SIDUNEA

**Cuadro.3. Número Total Declaraciones de Importación**

PERIODO	SIDUNEA	PORCENTAJE%	SYGA	PORCENTAJE%
JUNIO	1335	25.53	0	0.0 %
JULIO	1452	27.77	0	0.0 %
AGOSTO	1344	25.70	0	0.0 %
SEPTIEMBRE	957	18.30	93	1.95 %
OCTUBRE	97	1.85	1300	27.21 %
NOVIEMBRE	24	0.45	1576	32.98 %
DICIEMBRE	20	0.38	1809	37.86 %
<b>TOTAL</b>	<b>5229</b>	<b>100 %</b>	<b>4778</b>	<b>100 %</b>

Fuente: informes de gestión año 2004

**Figura 3. Número Total Declaraciones de Importación**



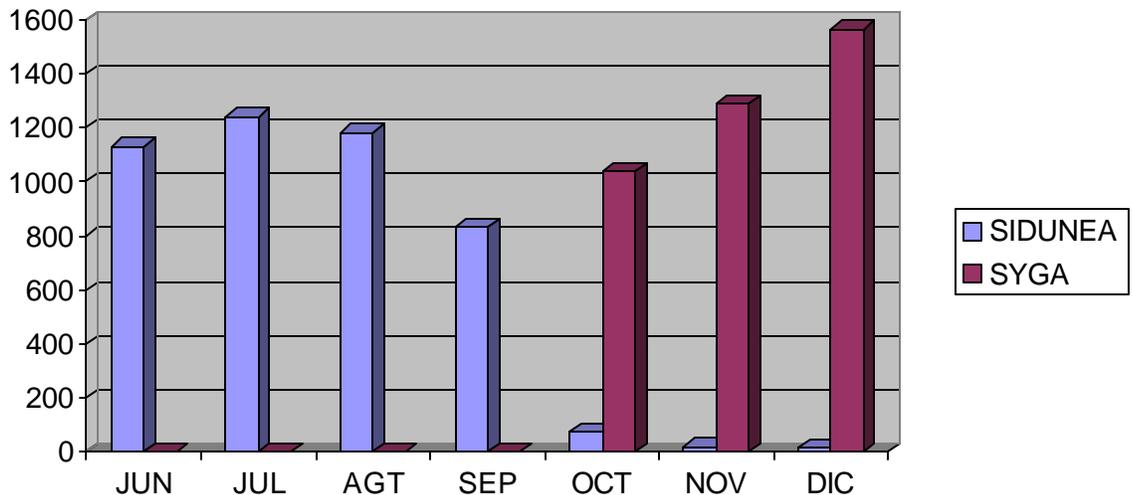
El gráfico anterior indica el número total de declaraciones de importación que se presentaron ante la Administración de Aduanas de Ipiales entre los meses de Junio a Diciembre, con los sistemas SIDUNEA Y SYGA, del cual es posible analizar que a partir del 28 de septiembre al iniciar la transmisión de declaraciones por el sistema SYGA el número de declaraciones se ha incrementado en un 1.95% y de SIDUNEA es posible concluir que a partir de septiembre el número de declaraciones fueron disminuyendo con un porcentaje negativo del -18.30% puesto que por este sistema solo se tramitaron declaraciones que se encontraban en depósito, por prorrogas, las que se habían digitado para aceptación en la Administración, y las pertenecientes a viajeros al ser valores inferiores a los 1000 dólares las realizaban personalmente y en forma manual.

**Cuadro. 4. Declaraciones de importación con levante automático**

PERIODO	SIDUNEA	PORCENTAJE%	SYGA	PORCENTAJE%
JUNIO	1129	25.14	0	0.0 %
JULIO	1239	27.60	0	0.0 %
AGOSTO	1182	26.32	0	0.0 %
SEPTIEMBRE	833	18.55	0	0.0 %
OCTUBRE	72	1.60	1040	26.71 %
NOVIEMBRE	18	0.40	1289	33.11 %
DICIEMBRE	17	0.38	1564	40.18 %
<b>TOTAL</b>	<b>4490</b>	<b>100</b>	<b>38.93</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Informes de gestión año 2004

**Figura 4. Declaraciones de importación con levante automático**



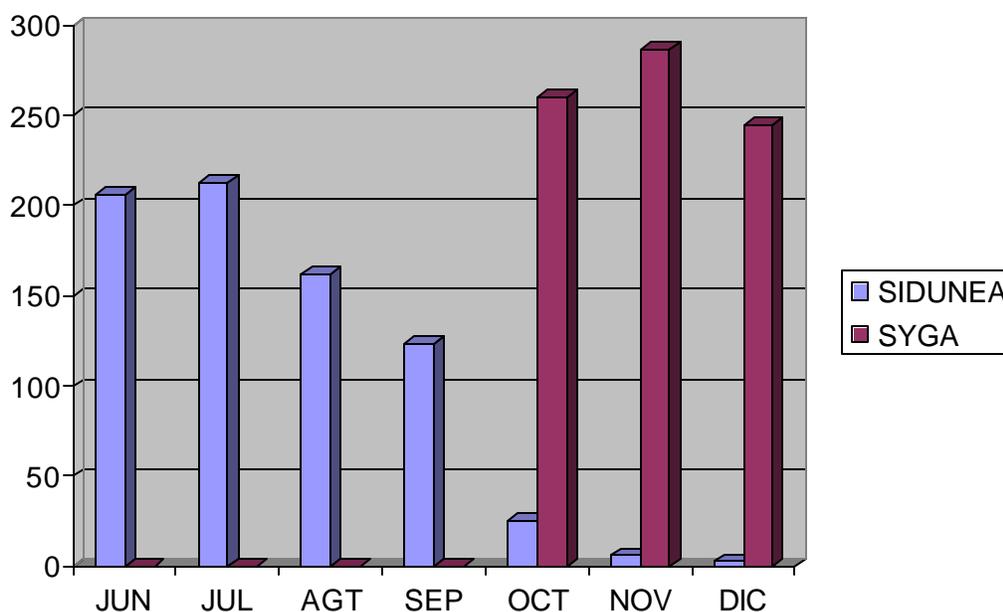
Se concede levante automático cuando no se presenta la práctica de inspección aduanera o inspección documental y cuando el sistema SIDUNEA o SYGA así lo indica. Según el gráfico el análisis se realiza de junio a diciembre donde es posible apreciar que a partir del 28 de septiembre con el sistema SYGA el número de levantes automáticos se incrementan en un 26.71% y con SIDUNEA a partir del 28 de septiembre sucede lo contrario con las declaraciones de levante disminuyendo notablemente, equivalencia a -1.60%.

**Cuadro.5. Declaraciones de Importación con Inspección Física o Documental**

PERIODO	SIDUNEA	PORCENTAJE%	SYGA	PORCENTAJE%
JUNIO	206	27.88	0	0 %
JULIO	213	28.82	0	0 %
AGOSTO	162	21.92	0	0 %
SEPTIEMBRE	124	16.78	0	0 %
OCTUBRE	25	3.38	260	32.83 %
NOVIEMBRE	6	0.81	287	36.24 %
DICIEMBRE	3	0.41	245	30.93 %
<b>TOTAL</b>	<b>739</b>	<b>100 %</b>	<b>792</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Informes de gestión año 2004

**Figura 5. Declaraciones de Importación con Inspección Física o Documental**



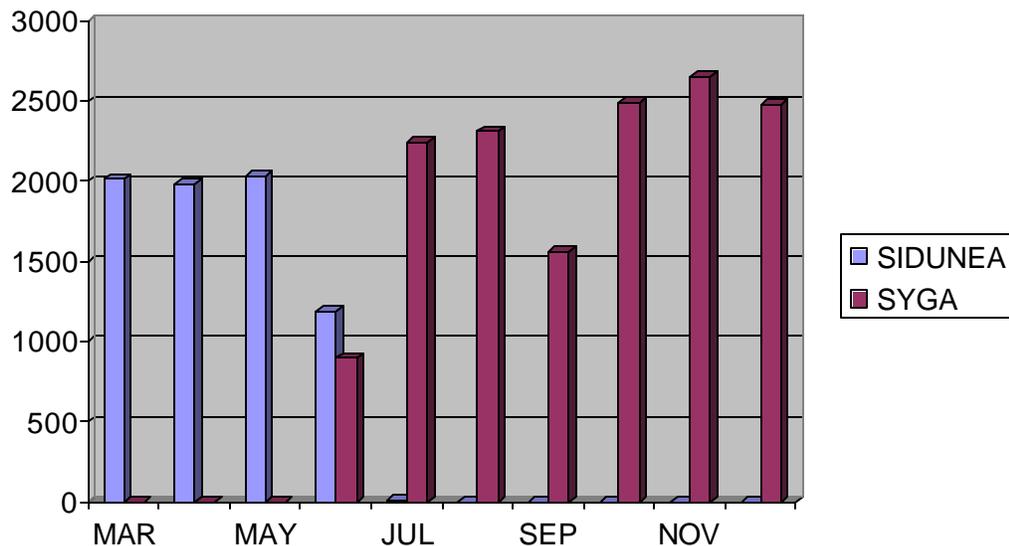
Para el cumplimiento de la políticas de control la Administración de Aduanas de Ipiales, debe determinar la practica de inspección física o documental, según numero de declaraciones que ingresen a la Administración, al ingresar mayor numero de declaraciones por el sistema SYGA resuelto un mayor numero de inspecciones tanto físicas como documentales equivalente al 32.83%.

**Cuadro 6. Número Total de Declaraciones de Exportación**

PERIODO	SIDUNEA	PORCENTAJE%	SYGA	PORCENTAJE%
MARZO	2017	27.90	0	0.0 %
ABRIL	1981	27.40	0	0.0 %
MAYO	2032	28.11	0	0.0 %
JUNIO	1189	16.45	897	6.13 %
JULIO	7	0.10	2242	15.32 %
AGOSTO	2	0.03	2310	15.78 %
SEPTIEMBRE	1	0.1	1565	10.69 %
OCTUBRE	0	0.0	2494	17.04 %
NOVIEMBRE	0	0.0	2652	18.12 %
DICIEMBRE	0	0.0	2478	16.92 %
<b>TOTAL</b>	<b>7229</b>	<b>100 %</b>	<b>14638</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Informes de gestión año 2004

**Figura 6. Número Total de Declaraciones de Exportación**



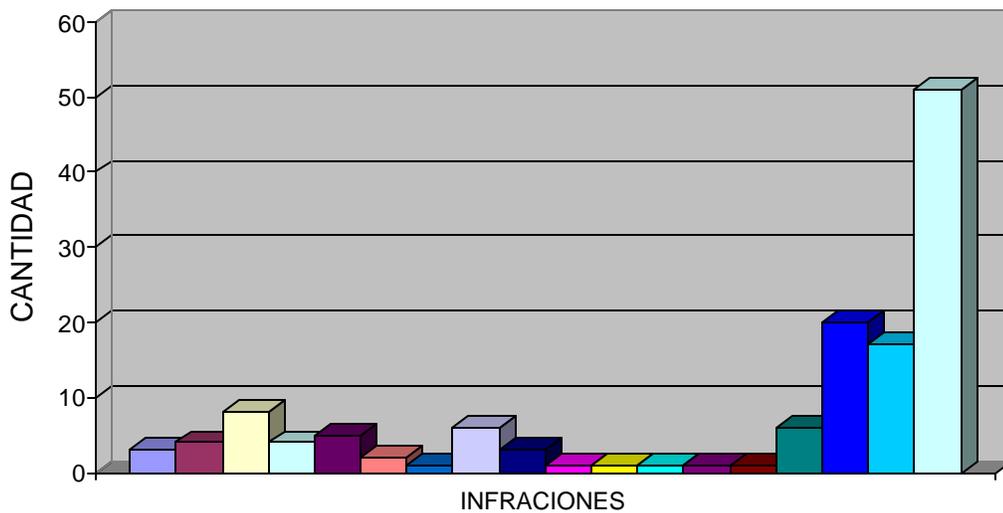
Para el caso de exportaciones el sistema SYGA entro en vigencias en la Administración de aduanas de Ipiales a partir del 15 de junio del 2004 por lo tanto se hace un análisis de Marzo a Diciembre para conocer el desempeño del total de declaraciones de exportación, donde se analiza que desde la fecha se presenta un incremento de declaraciones de exportación con un porcentaje del 6.13% y en el anterior sistema se presenta una disminución del -16.45%.

**Cuadro 7. Infracciones por Extemporaneidad**

<b>EMPRESAS TRANSPORTADORAS</b>	<b>JULIO</b>	<b>AGOS</b>	<b>SEP</b>	<b>TOTAL</b>	<b>PORCEN %</b>
ECUATRASCARGO	0	1	2	3	2.22 %
TRANSCOMERINTER	0	3	1	4	2.96 %
TRANSPORTES SANCHEZ POLO	4	3	1	8	5.92 %
BODEGAS PRIVADAS TERAN	0	3	1	4	2.97 %
TRANSPORTES TRAN INTER	2	3	0	5	3.71 %
ROMERO RUEDA ASOCIADOS	1	1	0	2	1.48 %
SISTEMA CORDICARGAS	1	0	0	1	0.74 %
TRASNPOTES RIO CARFE	0	1	5	6	4.44 %
TRANSPORTES PUNISA	0	0	3	3	2.22 %
SOCIEDAD ANDINA LTDA	0	1	0	1	0.74 %
CORDIFRONTERAS	0	1	0	1	0.74 %
EDUARDO BOTERO SOTO	1	0	0	1	0.74 %
TRANSPORTES CITRANS	1	0	0	1	0.74 %
TRANSPORTES INOXIDABLES	0	0	1	1	0.74 %
TRANSPORTES COOPECOL	0	0	6	6	4.44 %
TRANS ORIENTE	12	5	3	20	14.82 %
TRANSPORTES MARAGON	2	8	7	17	12.60 %
PROVEEDORES Y SERCARGA	18	15	18	51	37.78 %

Fuente: Informes de gestión año 2004

**Figura 7. Infracciones por Extemporaneidad**



■ ECUATRASCARGO	■ TRANSCOMERINTER
■ TRANSPORTES SANCHEZ POLO	■ BODEGAS PRIVADAS TERAN
■ TRANSPORTES TRAN INTER	■ ROMERO RUEDA ASOCIADOS
■ SISTEMA CORDICARGAS	■ TRANSPORTES RIO CARFE
■ TRANSPORTES PUNISA	■ SOCIEDAD ANDINA LTDA
■ CORDIFRONTERAS	■ EDUARDO BOTERO SOTO
■ TRANSPORTES CITRANS	■ TRANSPORTES INOXIDABLES
■ TRANSPORTES COOPECOL	■ TRANS ORIENTE
■ TRANSPORTES MARAGON	■ PROVEEDORES Y SERCARGA

A partir del 1 de Julio de 2004 la División de Servicio de Comercio exterior abrió investigación a las diferentes empresas transportadoras puesto que se detectó extemporaneidad al momento de radicación de manifiestos y el sistema SYGA, es muy exacto en sus operaciones, de aquí se analiza que algunos transportadores han realizado el embarque de la mercancía y dentro de las 24 horas siguientes no transmitieron electrónicamente el manifiesto de carga y no entregan a la División de Comercio exterior el documento físico del manifiesto. De esta investigación se concluye que los tres meses que más se incurrió en infracciones fueron Julio, Agosto, Septiembre y las empresas sancionadas con 7 salarios mínimos mensuales vigentes por cada manifiesto no radicado fueron: PROVEEDOR Y SERCARGA. Con un porcentaje del 37.78 %, TRANSPORTES MARAGON CON 12.60 % y TRANSORIENTE con el 14.82 %. Estas sanciones se atribuyen al desconocimiento en normatividad y por descuido de funcionarios en empresas transportadoras.

### Cuadro 8. Comparativo entre los Sistemas SIDUNEA y SYGA Proceso de Importaciones

PROCESO IMPORTACIONES	SIDUNEA	SYGA
Reconocimiento de la mercancía	Toma al declarante en un nivel general	Especifica al declarante como Sociedad de Intermediación aduanera, Usuario aduanero permanente, usuario altamente exportador.
Diligenciamiento de Declaración de Importación.	La declaración de importación se diligenciará por el declarante en el formulario oficial (DIAN 740062002)	El declarante ingresará al sistema COMEX importaciones y diligenciará la Declaración de Importación, con el orden que presente el sistema.
Documentación	El declarante hace la entrega física de documentos soportes requeridos para la importación	El declarante tiene la opción de consultar el árbol de documentos, lo cual le permite conocer información sobre la digitación de estos.
Diligenciamiento de los diferentes tipos de declaración.	Para diligenciar los diferentes tipos de declaraciones se lo realiza en el formulario oficial DIAN.	Solo se podrá realizar declaraciones de corrección o de modificación a través del módulo importaciones del SYGA cuando estos versen sobre declaraciones de importación iniciales en las cuales solo se haya relacionado una sola subpartida de lo contrario solo se lo hace manualmente.
Aceptación de la declaración de importación.	Diligenciada la declaración de importación en forma manual debe presentarse esta junto con los documentos soportes en la Administración para su respectiva verificación y la aceptación de la misma.	Diligenciada la declaración de importación en el sistema, debe presentarse electrónicamente a la Administración a través de la opción confirmar de existir conformidad entre la operación declarada y los documentos soportes incorporados, el sistema aceptará la declaración.
Solicitud de levante.	Una vez aceptada y presentada la declaración de importación en las entidades recaudadoras autorizadas el declarante deberá desplazarse hasta el depósito y solicitar dentro del término de permanencia de la mercancía, el levante de las mismas a través del sistema SIDUNEA.	Una vez aceptada y presentada la declaración de importación en las entidades recaudadoras autorizadas y transmitido el pago electrónicamente, el declarante deberá solicitar dentro del término de permanencia de las mercancías en depósito el levante de las mismas a través del sistema SYGA.
Levante	El sistema SIDUNEA otorga un número de levante, el digitador encargado, colocará ese número y la fecha en la declaración de importación en la casilla correspondiente.	El sistema SYGA otorgará un número de levante y automáticamente junto con la fecha lo asignará en la casilla correspondiente de la declaración de importación.

Fuente: Manuales del SYGA y SIDUNEA

**Cuadro 9. Comparativo entre Los Sistemas SIDUNEA y SYGA Proceso De Exportaciones**

<b>PROCESO DE EXPORTACIONES</b>	<b>SIDUNEA</b>	<b>SYGA</b>
Presentación y aceptación de la SAE.	La solicitud de autorización de embarque se tramitará en el formulario oficial DIAN, este debe ser diligenciado y presentado junto con los documentos soportes ante la División del Servicio al Comercio Exterior.	Una vez el declarante obtenga los documentos soportes ingresará al sistema informático aduanero COMEX exportaciones e incorporará la información correspondiente al embarque dividido en cuatro carpetas así: Información básica, información usuario, información transporte y detalle de la mercancía.
No aceptación de la solicitud de la SAE	Debe validarse manualmente por el funcionario competente, cuando se presente causal de no aceptación, se emitirá un boletín de inconsistencias encontradas.	El sistema informático SYGA validará la consistencia de los datos de la SAE en caso de discrepancia emitirá el informe al declarante.
Autorización de embarque	El funcionario competente, aceptará la SAE en caso de encontrarla conforme, asignándole el número y fecha de autorización de embarque en forma consecutiva.	Verificado el cumplimiento de los requisitos e incorporada y validada la información contenida en la SAE y en caso de no existir causales de no aceptación el sistema procederá a aceptarla asignando número y fecha de autorización.
Certificación de embarque	El funcionario aduanero registrará número y fecha de manifiesto y asignará el número, fecha a la declaración de exportación definitiva de acuerdo con el manifiesto de carga suministrado por el transportador.	El sistema informático asignará el número consecutivo y la fecha del manifiesto de carga.

Fuente: Manuales del SYGA y SIDUNEA

## **9. ANALISIS SITUACIONAL EN LA DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR A PARTIR DE LA IMPLEMENTACION DEL SYGA**

### **9.1 DESARROLLO DE ENTREVISTA**

? Hoy en día el proyecto SYGA es un hecho ¿En que consistió la implementación en los módulos de exportaciones e importaciones del sistema? Y ¿Cómo se desmontaron los procesos que venían realizándose con el anterior sistema SIDUNEA?

Rta: A partir del quince (15) de Junio del año 2004 a las 14:00 horas toda operación de exportaciones se realizó por el sistema SYGA y las operaciones que se realizaron manualmente con anterioridad a la hora 14:00 se tramitaron y terminaron en forma manual. La numeración de los documentos como autorizaciones de embarque, solicitud de inspección en zona secundaria, avisos de ingresos, manifiesto de carga, actas de inspección etc. Empezaron con un consecutivo 01 y de acuerdo a la codificación prevista para cada uno de estos.

Por su parte las declaraciones de exportación empezaron por el número consecutivo 50.000.

En el caso de importaciones este modulo se implemento a partir del 28 de septiembre a las 9:00 AM del 2004, de igual manera todas las operaciones de importación se realizaron por el sistema SYGA, las operaciones que iniciaron manualmente con anterioridad a las 9:00 AM del 28 de Septiembre se terminaron en forma manual, en cuanto a la numeración de manifiestos de carga, planillas de envío, declaraciones de importación, actas de inspección, aprehensión y levante etc., empezaron con el consecutivo 01.

Para efectuar el desmonte de los procedimientos de importaciones y el sistema informático SIDUNEA, utilizados hasta la fecha y hora de la puesta en operación del modulo de importaciones SYGA; En el caso de registro de documentos de viaje, el funcionario encargado de servicio al comercio exterior dejo consignado en los libros de control y en acta el ultimo número de registro asignado por el sistema SIDUNEA y por el procedimiento aplicado, se indico fecha y hora y a que transportador pertenecía. En la etapa del ingreso de carga al depósito, la carga que poseía número de registro asignado por el procedimiento SIDUNEA, se le permitió el ingreso de la mercancía a deposito, utilizando el libro de control de mercancías, después del ultimo registro el delegado del depósito procedió al cierre de la radicación consignando fecha, hora, nombre y cédula. Esta operación fue supervisada por la jefe de la División de Comercio.

Para el caso de mercancías almacenadas en depósito que se encuentren en proceso de nacionalización, cuyo documento de transporte, poseía número de registro asignado por el procedimiento aplicado antes de la operatividad, del SYGA, el depósito realizó un inventario que entrego a la División de Servicio al Comercio Exterior, por su parte la mercancía que se encontraba para levante y que las declaraciones de corrección, modificación, legalización y declaraciones iniciales se incorporaron en SIDUNEA. Obtuvieron levante por el sistema y una vez obtenido el levante de la totalidad de la mercancía, se cerró el libro de incorporación de declaraciones y se consignó fecha, hora, nombre y cédula del funcionario encargado.

Para el cierre técnico del sistema SIDUNEA la Administración Central con la División Informática Aduanera Central, suspendió mediante procedimiento interno el acceso al modulo SIDUNEA y al modulo declaraciones de los depósitos correspondientes a la Administración de Ipiales.

Por parte de funcionario informático de Ipiales y Jefe de la División de Servicio al Comercio Exterior, se realizó visitas a los depósitos y se comprobó que efectivamente no existían instalaciones del SIDUNEA. Para luego elaborar el acta de cierre en la que hace constar el último número de levante automático y el último número de levante con inspección física o documental.

? La DIAN y todas las Divisiones responsables de las operaciones aduaneras con aras a garantizar una excelente funcionalidad del SYGA programó y ejecutó capacitaciones a usuarios ¿Cómo fue el proceso de capacitación? y ¿como se garantizará el apoyo permanente?

Rta/ Este proceso consistió en una capacitación teórica y practica en primer lugar a funcionarios de la DIAN. Y en segundo lugar a todos los usuarios Aduaneros, estableciendo un cupo limitado por día; posteriormente se notifico por medio de carteleras y telefónicamente a usuarios el lugar, fecha y hora de la realización del curso, luego se dispuso la logística requerida para las prácticas y se realizaron los cursos en el auditorio de la DIAN finalmente se llevo un registro de los asistentes, para este caso un representante por empresa.

El apoyo permanente consistió en la creación de una mesa de ayuda integrado por tres funcionarios e a Administración, uno que tenga ubicación en el CESA. Un funcionario de soporte técnico y un funcionario de apoyo procedimental.

Este grupo de mesa de ayuda tiene la función de resolver cualquier inquietud que se presente con respecto al SYGA, en operaciones del sistema, procedimientos y normas vigentes, deben proponer trámites fuera del sistema, crear y utilizar mecanismo periódicos de evaluación y seguimiento a la problemática presentada para finalmente presentar informes y estadísticas a las directivas sobre cifras de control avances del proceso y su comportamiento.

Para lograr el cumplimiento de estas funciones la mesa de ayuda cuenta con una línea telefónica con disponibilidad de fax radio de telecomunicaciones, equipos de computo conectado a la red, carpetas sobre la normatividad y procedimientos que aplican cada usuario (Transportador, SIAS, Depósitos.)

El procedimiento a seguir para la prestación de sus servicios consiste en atención a usuarios en forma personalizada en el CESA, Los funcionarios receptionan las solicitudes presentadas por usuarios, se analiza el tema en cuestión y de acuerdo con la complejidad se resolverá de inmediato o dentro del menor tiempo posible.

? Un instrumento mediante el cual la DIAN establece una relación directa con usuarios del comercio internacional es el Centro de Servicios Aduaneros CESA y por su importancia en la coordinación del SYGA es importante conocer ¿cuáles son sus funciones y que actividades desarrollan para la prestación de servicios con el sistema?

Rta: Un funcionario del CESA tiene la función de orientar a usuarios sobre el uso del sistema SYGA brindando solución a sus problemas y las actividades a seguir para cumplir esta función, en primer lugar el usuario debe solicitar una cita de atención, en segundo lugar se otorga el turno de atención, se recibe al usuario y finalmente se canaliza el problema hacia las áreas competentes y se da respuesta final.

Una segunda función es la creación, habilitación y reactivación de cuentas en el SYGA, para dar cumplimiento a esta función, las actividades a desarrollar son: primero se otorga el turno de atención, en segundo lugar el usuario debe solicitar personalmente la creación, habilitación o reactivación de su cuenta para esto debe presentar su cédula, un formato de solicitud de cuenta diligenciada, certificado de existencia y representación legal vigente, luego verificamos los documentos para ver si reúnen los requisitos y finalmente se firma, se numera y se fecha el formulario de solicitud para enviarlo vía fax a la División de Registro y Control de Bogotá, quien crea el registro en el SYGA y envía la cuenta del usuario por correo al funcionario del CESA.

Como tercera función del CESA es la administración de contingencias, y consiste en autorizarlas, para desarrollar esta función se debe tener en cuenta el siguiente orden de actividades: primero se recibe al usuario, este reporta la inconsistencia, luego se analiza la problemática y determinamos el desarrollo del trámite en el CESA o reporte al centro de computo, cuando se trate de problemas en el entorno de producción o se autoriza en el proceso de importaciones las operaciones a través de SIDUNEA, o la terminación de trámites manuales, se evalúa el desarrollo de la contingencia y al momento de restablecer el servicio se debe notificar y hacer un seguimiento al comportamiento del sistema.

Como cuarta función esta la prestación de recursos tecnológicos, para tramites aduaneros por contingencias y consiste en facilitar a los usuarios los recursos que requieran sus tramites, para el cumplimiento de esta función se tiene en cuenta los siguientes pasos: primero el usuario solicita personalmente el servicio, se asigna un turno, se asigna un equipo previa verificación del estado en que se entregue, el usuario realiza en el sistema los tramites correspondientes, se autoriza sobre la impresión de documento y finalmente vuelven los equipos, se verifica el estado del equipo al momento de su devolución.

Una ultima función frente al SYGA es la capacitación por parte de funcionarios del CESA a usuarios sobre la funcionalidad del sistema SYGA.

? Una de las fallas en la operatividad del SYGA es ocasionada por usuarios en el diligenciamiento de la documentación proceso de exportación e importación, al ser esta información controlada por la División. ¿es posible conocer? ¿En que casos se presenta? ¿En que cantidades? ¿cuál es el trámite que se adelanta para darle solución?

Rta: efectivamente a partir del funcionamiento del SYGA se ha presentado una gran cantidad de errores por digitación y en balance generado a 30 de Diciembre se encontró errores en exportaciones: al ingresar el estado del manifiesto parcial ,al presentar la declaración de corrección diligenciada por un declarante y ser modificada o culminada por otro, al obviar el paso del segundo aviso, al diligenciar la casillas código de embarque fraccionado, siendo embarque único, en el proceso de selectividad el resultado fue inspección documental pero no se realizó la inspección en el paso de frontera y se ingresó el manifiesto de carga por parte del transportador. El tramite a desarrollar para la solución a los anteriores casos es autorizar mediante concepto técnico emitido por CESA y memorando por la Jefe de Servicio al Comercio Exterior, la asignación manual de corrección.

Para proceso de importaciones a 30 de Diciembre se encontraron los siguientes errores: para la modalidad C600 en el sistema siglo XXI liquida arancel e IVA aun con certificado de origen al liquidar el pago de la sanción en declaraciones de legalización y corrección, al diligenciar cantidad ítem es de 6 errores y al diligenciar peso 8 errores , al seleccionar el deposito, al liquidar el IVA diferencial del 10% en el sistema siglo XXI, al diligenciar el peso bruto en el acta de reconocimiento de carga, el tramite a desarrollar en estos caso es autorizar mediante acta de incorporación manual por el coordinador del CESA en el sistema SIDUNEA, al registrar el valor de pagos de tributos, al registrar el número de sticker por las entidades bancarias, el tramite a seguir es la verificación de reporte certificado de pago y se finaliza la operación con levante mediante auto y acta de inspección.

## 9.2 TABULACION Y ANALISIS DE LA ENCUESTA

**Cuadro 10. Tipo de usuario aduanero**

USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOCIEDAD DE INTERMEDIACION ADUANERA	32	44.44 %
EMPRESAS TRANSPORTADOREAS	36	50.00 %
DEPOSITO	4	5.56 %
	72	100 %

? La encuesta fue aplicada satisfactoriamente a 72 usuarios aduaneros distribuido así: SIAS con un porcentaje equivalente al 44.44%, empresas transportadoras en un porcentaje del 50.00% y depósitos por ser un numero reducido de 6 en la ciudad de Ipiales solo tuvo una aplicación del 5.56%.

**Cuadro 11. Evaluación desempeño del SYGA**

CALIFICACION SYGA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	25	34.72 %
BUENO	37	51.39 %
REGULAR	8	11.11 %
MALO	2	2.72 %
TOTAL	72	100 %

? El desempeño del SYGA no alcanza la excelencia, calificándolo en su mayoría como un servicio bueno, asignándole un porcentaje del 51.39%, e incluso una minoría afirman que este servicio es regular 11.11% y malo en un 2.72%, por lo tanto se hace necesario la ejecución de un programa de supervisión para detectar en que esta fallando este sistema.

**Cuadro 12. Inducción, entrenamiento y capacitación a usuarios**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	38.89 %
NO	44	61.11 %
TOTAL	72	100 %

? Un 61.11% consideran que no fue suficiente la inducción, entrenamiento y capacitación que se dio por funcionario de la DIAN a usuarios para el funcionamiento del sistema SYGA en sus empresas, según afirmaciones de usuarios proponen que próximas capacitación no solo se haga a un representante por empresa por el contrario se debe dar participación activa y ofrecer 3 cupos

como mínimo por empresa, e incrementar el número de practicas para evitar contratiempos.

**Cuadro 13. Cumplimiento de características el SYGA**

CARATERISTICAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXACTITUD	22	30.55 %
INTEGRIDAD	8	11.11 %
CONFIABILIDAD	12	16.61 %
VERACIDAD	20	27.78 %
TODAS ANTERIORES	10	13.89 %
TOTAL	72	100 %

? Un 30.55 % de usuarios encuestados considera que la característica que mas cumple el SYGA es la exactitud y un 27.78 % considera que la veracidad es una de las características mas importantes de éste sistema.

**Cuadro 14. Manuales del SYGA ofrecen suficiente información**

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	41.67 %
NO	42	58.33 %
TOTAL	72	100 %

? La mayoría de usuarios consideran que los manuales de SYGA importaciones y SYGA exportaciones no ofrecen la suficiente información equivalente aun 58.33%, mientras que un 41.67% afirman que los manuales si ofrecen la suficiente información y fue posible con la orientación de estos poner en funcionamiento el sistema en sus empresas.

**Cuadro 15. Fallas del SYGA en empresas de usuarios**

FALLAS SYGA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ERROR DE DIJITACION	28	38.89 %
IRREGULARIDAD DE SISTEMA	38	52.78 %
ERROR DE TRANSMICION	6	8.33 %
TOTAL	72	100 %

? El 52.78% afirma, el mayor problema que se presenta con la operatividad del SYGA en empresas de usuarios es la irregularidad en sus sistemas, esto se debe principalmente a las deficiencias por parte de su proveedor de Internet, otro gran problema que tienen estas empresas es el descuido por parte de sus funcionarios al momento de incorporar datos al sistema equivalente a un 38.89%.

**Cuadro 16. Razones de inconsistencias en manejo del SYGA**

<b>RAZONES DE INCONSISTENCIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
FALTA DE PROFECIONALISMO USUARIOS	5	6.94 %
DESACTUALIZACION DE PROCEDIMIENTOS	27	37.5 %
DESCONOCIMEIENTO DE LA NORMA	8	11.11 %
PROBLES DECONEXION EN EL SISTEMA	32	44.45 %
TOTAL	72	100 %

? Un 44.45% de los encuestados consideran que la razón por la cual se presentan inconsistencias en el manejo del SYGA es la irregularidad en los equipo como se anoto anteriormente debido al servidor de Internet, esto ocasiona que usuarios acudan al CESA para terminar con sus tramites y evitar sanciones por extemporaneidad, una segunda razón por la cual se presentan inconsistencias y le sigue a la anterior con un 37.5% es la desactualización en los nuevos procedimientos.

**Cuadro 17. Calificación de los servicios DELCESA**

<b>CALIFICACION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
EXCELENTE	22	30.56 %
BUENA	44	61.11 %
REGULAR	4	5.55 %
MALA	2	2.78 %
TOTAL	72	100 %

? El CESA al ser un instrumento de la DIAN y tener una relación directa con los funcionarios aduaneros, es preciso anotar que no esta cumpliendo al 100% sus funciones puesto que usuarios no se encuentran satisfechos con su servicios asignándole una calificación 61.77%de ser un servicio bueno e incluso hay quienes llegan afirmar que la prestación de sus servicios son malos en un 2.78%,por lo tanto es necesario la evaluación permanente en la prestación de su servicios para mejor y alcanzar la excelencia.

### **9.3 ANALISIS INTERNO**

#### **9.3.1 Fortalezas:**

✍ **Personal Idóneo.** La DIAN utiliza profesionales en las diferentes áreas como abogados, contadores, administradores, profesionales en comercio internacional e incluso cuenta con 2 ingenieros uno en sistemas y otro electrónico ubicados en CESA, los cuales están encargados de coordinar el funcionamiento del SYGA.

✍ **Adquisición y utilización de la normatividad aduanera.** La Central de Bogotá mediante correo envía a todo el personal de la DIAN las nuevas disposiciones en normatividad, y cada funcionario se encarga de la comprensión y aplicación adecuada en sus funciones.

✍ **Organización de archivos.** La División de Servicio al Comercio Exterior archiva en orden cronológico toda la documentación que le corresponde como: declaraciones de importación y exportación, pólizas, documentos de transporte, prorrogas etc.

✍ **Acceso a tecnología y comunicaciones.** Es importante destacar que se cuenta con un excelente equipo de computo, además el nuevo sistema SYGA que maneja la DIAN, tiene un canal dedicado es decir esta al servicio del público 24 horas al día 7 días a la semana.

✍ **Trabajo en equipo.** En el momento de estar ausente algún funcionario existe cooperación por parte de otro funcionario que lo reemplaza para el cumplimiento de sus funciones.

✍ **Capacidad de gestión por parte del jefe de división.** La jefe de la División de Servicio al Comercio Exterior doctora Marina Carreño con su sentido de pertenencia y responsabilidad colabora con los funcionarios de la división de servicio al comercio exterior en la solución de problemas para el cumplimiento de funciones, metas y principalmente busca óptimas condiciones para el personal que labora en su división.

✍ **Alianzas estratégicas con nivel central.** Al momento de presentarse problemas en la administración de ipiales nivel central colabora activamente con esta para la solución de problemas.

✍ **Disponibilidad del cesa.** El Centro de Servicios Aduaneros es de vital importancia puesto que contribuye al facilitamiento de las operaciones aduaneras y brinda orientación para el eficaz cumplimiento de sus obligaciones.

✍ **Capacitación a funcionarios.** Es política de la DIAN hacer partícipes activos de las capacitaciones sobre nuevas disposiciones gubernamentales y en si sobre los temas de interés para los funcionarios de la entidad.

### 9.3.2 Debilidades

✍ **Falta de personal de planta.** Actualmente la Administración de Ipiales cuenta con la incorporación de supernumerarios que son de gran apoyo para esta entidad, sin embargo debido a la constante rotación de puestos de trabajo e incluso a la rotación de administraciones no permiten una prestación eficiente de los servicios por parte de esta entidad, en cambio con el personal de planta la rotación

en puestos de trabajo sucede pero en menor proporción y casi no hay cambio de administraciones lo que hace que estos conozcan con mayor profundidad sobre las funciones y presten sus servicios en mejores condiciones.

✍ **Falta de comunicación con otras divisiones.** El individualismo por divisiones es un gran problema para esta entidad puesto que cada quien procura que su División sobresalga individualmente sin tener en cuenta que es necesario el apoyo y cooperación de toda la Administración para la prestación de un servicio excelente.

✍ **Falta de autonomía en la toma de decisiones.** Al momento de presentarse problemas en la Administración de Ipiales es muy difícil darle solución con autonomía puesto que es de obligación a funcionarios informar y solicitar visto bueno para posibles respuestas a la solución de un problema.

✍ **Rotación de funcionarios.** La rotación en puestos de trabajo sucede principalmente con los supernumerarios esto ocasiona un gran problema interno porque una vez que estos funcionarios se encuentran familiarizados con su trabajo les llega nuevo informe que debe cambiar de puesto de trabajo y teniendo que volver a conocer el desarrollo de sus funciones implica tiempo y retraso en sus actividades e incluso causa errores en el desempeño de sus nuevas funciones.

✍ **Altas cargas de trabajo.** La acumulación de trabajo causada por dos razones debido al poco personal existente y la negligencia de algunos funcionarios en el desarrollo de sus funciones resalta trabajo atrasado y por ende el desarrollo ineficiente de sus funciones.

✍ **Desgaste administrativo.** Ocasionado por falta de comunicación entre divisiones lo que conlleva a desarrollar funciones que no le correspondían desarrollarlas de manera incompleta o con la omisión de algunos pasos.

**9.3.3 Matriz MEFI.** Esta Matriz muestra los aspectos más relevantes dentro de la organización. Para esto se ha seleccionado 15 ítems que se consideran claves así:

**Cuadro 18. Matriz de evaluación de factores internos**

<b>VARIALES CLAVES</b>	<b>PONDERACION</b>	<b>CALIF.</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
<b>DEBILIDADES</b>			
1. Falta de personal de planta	0.02	2	0.04
2. Falta de comunicación con otras Divisiones	0.03	2	0.06
3. Falta de autonomías en la toma de decisiones.	0.05	2	0.1
4. Rotación de funcionarios.	0.06	2	0.12
5. Altas cargas de trabajo.	0.09	1	0.09
6. Desgaste administrativo.	0.04	2	0.08
<b>FORTALEZAS</b>			
1. Personal idóneo.	0.09	4	0.36
2. Adquisición de normatividad.	0.09	4	0.36
3. Organización de archivos.	0.05	3	0.15
4. Acceso a tecnología.	0.08	4	0.32
5. Trabajo en equipo.	0.09	3	0.27
6. Capacidad de gestión por parte de la Jefe.	0.07	4	0.28
7. Alianzas estratégicas con Nivel Central.	0.05	4	0.2
8. Disponibilidad del CESA.	0.1	4	0.04
9. Capacitación a Funcionarios	0.09	4	0.36
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>2.83</b>

Según evaluación de los factores internos de la DIAN y teniendo en cuenta que el resultado ponderado de la DIAN fue 2.83, es posible afirmar que la entidad es una organización poseedora de una fuerte posición interna.

## **9.4 ANALISIS EXTERNO**

### **9.4.1 Amenazas:**

✍ **Irregularidades en equipos de usuarios.** Presentadas principalmente por deficiencias en empresas proveedoras de servicios de Internet, en segundo lugar por falta de un ingeniero que se encargue de solucionar los problemas de equipos y los adecue para el manejo del sistema SYGA.

✍ **Negligencia de usuarios al incorporar datos.** Problema que retrasa los procesos normales en operaciones de comercio y se presentan principalmente al digitar cantidad y peso en la planilla de recepción, valor de pago y número de stiker por entidades bancarias al liquidar pago por sanción, al liquidar IVA, al diligenciar peso bruto en el acta de reconocimiento de carga, lo cual origina que la operación termine en forma manual previa autorización de la Jefe de División y con colaboración del coordinador del CESA.

✍ **Desactualización de usuarios en normatividad.** Es un gran problema en la DIAN debido a la falta de interés por usuarios en actualizaciones en la normatividad vigente ocasionan contratiempos y demoras en la terminación de los procesos de importación y exportaciones.

#### 9.4.2 Oportunidades:

✍ **CAPACITACION PERMANENTE A USUARIOS:** Entre las políticas de la DIAN y en aras de garantizar un excelente servicio la entidad siempre está preocupada por dar a conocer las nuevas disposiciones. Es el caso del funcionamiento del sistema SYGA, para poner en práctica este sistema adelante una serie de cursos teóricos y práctico en la operatividad del SYGA.

✍ **Manuales de apoyo para usuarios.** Fue política de Nivel Central se complementa las capacitaciones con unos manuales en los módulos de importaciones y exportaciones que sirven como apoyo y orientación en cada uno de los procesos y procedimientos ejecutados por cada usuario aduanero.

✍ **Número elevado de organismos auxiliares.** En Ipiales se encuentran funcionando 89 usuarios aduaneros lo cual le permite a la DIAN ejercer una adecuada gestión y control a estos organismos y los cuales colaboran con esta entidad activamente en el desarrollo de sus actividades.

✍ **Actualización de tecnología por usuarios.** Con la implementación del nuevo sistema se exigió que todos los usuarios del servicio aduanero deberían conectarse al sistema informático a través de las empresas proveedoras del servicio de Internet para lo cual los usuarios debían estar capacitados para el manejo de este.

✍ **Colaboración de pasantes.** Es un gran beneficio tanto para la entidad como para estudiantes Para la entidad porque alivian las cargas de trabajo y para el estudiante porque se le permite aplicar los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera.

**9.4.3 Matriz MEFE.** Esta Matriz muestra los aspectos más relevantes del medio externo en que se desarrolla la empresa, para su diseño se a tomado 8 variables que se consideran importantes así:

**Cuadro 19. Matriz de evaluación de factores externos**

<b>VARAIBLES CLAVES</b>	<b>PONDERACION</b>	<b>CALIF.</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
<b>AMENAZAS</b>			
1. Irregularidad en equipos de usuarios.	0.11	1	0.11
2. Negligencia de usuarios al incorporar datos.	0.1	1	0.11
3. Desactualización de usuarios en normatividad.	0.1	1	0.1
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1. Capacitación permanente a usuarios.	0.2	3	0.6
2. Manuales de apoyo para usuarios.	0.1	3	0.3
3. Número elevado de organismos auxiliares.	0.09	4	0.36
4. Actualización tecnológica para usuarios.	0.2	4	0.8
5. Colaboración de pasantes.	0.1	4	0.4
<b>TOTAL</b>	1		2.78

Realizada la evaluación de oportunidades y amenazas que tiene la entidad con relación a sus entorno se obtuvo como resultado ponderado 2.78 lo que significa que la DIAN con el funcionamiento del SYGA se encuentra afectada en gran medida por amenazas ocasionando contratiempos en el desarrollo de sus procesos

## 10. MATRIZ DOFA ESTRATEGIAS GENERICAS

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
DOFA	1. Capacitación permanente a usuario 2. Colaboración de pasantes 3. Manuales de apoyo del SYGA para usuarios 4. Numero elevado de organismos auxiliares 5. Manejo de tecnología por usuarios	1. Irregularidades en equipos de usuarios 2. Negligencia de usuarios al digitar datos 3. Controversia con aduna ecuatoriana 4. Usuarios desactualizados en normatividad.
FORTALEZAS	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA F.A.
1. Personal idóneo 2. Acceso a tecnología y comunicaciones 3. Trabajo en equipo 4. Organización de archivos 5. Adquisición y utilización normatividad 6. Capacidad de gestión por parte de la jefe de división. 7. Alianzas estratégicas con nivel central. 8. Disponibilidad CESA 9. Capacitaciones permanentes	1. Aprovechar la disponibilidad del CESA en la orientación al manejo de tecnología todos los organismos auxiliares (F <sub>7</sub> , O <sub>5</sub> ) 2. Hacer un control oportuno mediante la utilización de tecnología a todos los organismos auxiliares (F <sub>2</sub> , O <sub>4</sub> ) 3. Con la colaboración de pasantes mejorar la organización de toda la documentación (O <sub>2</sub> , F <sub>3</sub> ) 4. Fortalecer la capacitación a usuarios, con alianzas estratégicas desde nivel central (F <sub>6</sub> , O <sub>1</sub> ) 5. Desarrollar trabajos en grupo contando con el personal de la entidad para la comprensión y aplicación de manuales del SYGA (F <sub>1</sub> , O <sub>3</sub> )	1. Disminuir las irregularidades en equipos de usuarios accediendo a mejor tecnología y comunicaciones (A <sub>1</sub> , F <sub>2</sub> ) 2. Procurar la correcta digitalización de usuarios, con permanentes capacitaciones y practicas (A <sub>2</sub> , F <sub>8</sub> ) 3. Facilitar normatividad vigente por parte de funcionarios o usuarios (F <sub>4</sub> , A <sub>6</sub> ) 4. Aprovechar la capacidad de gestión de la jefe de comercio para resolver conflictos con aduana ecuatoriana (F <sub>5</sub> , A <sub>3</sub> ) 5. Gestión por parte de la jefe División al Comercio ante Nivel Central para el aprovisionamiento de 6 equipos de computo (F <sub>5</sub> , F <sub>6</sub> , A <sub>1</sub> )
DEBILIDADES	ESTRATEGIA D.O.	ESYTRATEGIA D.A.
1. Falta de personal de planta 2. Falta de comunicación con otras divisiones 3. Falta de autonomía en la toma de decisiones 4. Rotación de funcionarios 5. Altas cargas de trabajo 6. Desgaste administrativo	1. Reforzar al personal en sus funciones con la colaboración de pasantes (D <sub>5</sub> , O <sub>2</sub> ) 2. Comunicación con otras divisiones implicadas en los procesos y determinar detalladamente que funciones le corresponden a cada empleado 3. Disminuir la rotación de funcionarios ubicándolos en sus trabajos por periodos determinados	1. Con una comunicación mas equitativa se contribuye a mejorar los procesos y procedimientos y por ende a utilizar solo el personal existente (D <sub>1</sub> , D <sub>2</sub> ) 2. Con capacitaciones y actualización a usuarios en la normatividad y procedimientos conlleva a disminuir errores evitando desgastes administrativos 3. Con una mayor autonomía en la toma de decisiones por parte de la administración de Ipiales se solucionarían conflictos con mayor agilidad (D <sub>3</sub> , A <sub>3</sub> )

## 10.1 FORMULACION DE ESTRATEGIAS

- ? Fomentar la cooperación de Organismos Auxiliares en la elección de un mejor servidor de Internet, reduciendo irregularidades en equipos de usuarios y contando con la colaboración del CESA.
- ? Promover la correcta digitalización de usuarios con permanentes capacitaciones y prácticas a fin de minimizar errores de digitación en un 95 %, para esto se hace necesario la colaboración de usuarios como de la División de Servicio al Comercio Exterior.
- ? Facilitar la normatividad vigente por parte de funcionarios a usuarios a fin de que estos conozcan y apliquen las nuevas modificaciones en normatividad lo cual se lograra con secciones grupales de comprensión de Artículos, normas y nuevas disposiciones, esto se realizara de forma permanente y con la colaboración de la DIAN.
- ? Aprovechar la disponibilidad del CESA con una excelente orientación en manejo de tecnología y equipos de los usuarios adecuando un sitio de consulta con disponibilidad de 2 ingenieros dedicados a atender consultas e inquietudes.
- ? Comunicación con todas las divisiones implicadas en los procesos de exportaciones e importaciones y determinar detalladamente las funciones correspondientes a cada empleado, reduciendo desgaste administrativo y logrando que los funcionarios trabajen con eficiencia y eficacia para alcanzar este objetivo se hace necesario la colaboración de todas las divisiones de la DIAN.
- ? Gestionar por parte de la Jefe de División a Nivel Central para la incorporación de mas equipos de computación en la oficina del CESA, se contara con la colaboración del Administrador y se busca la adquisición de 6 equipos.
- ? Ejecutar un control de calidad al sistema SYGA supervisando su funcionamiento en la DIAN y empresas de los usuarios, esto se logrará trabajando en equipo, intercambiando información entre funcionarios y usuarios en secciones de grupo.
- ? Fortalecer las capacitaciones a usuarios con alianzas estratégicas desde nivel central, en lo posible enviando correo electrónico sobre las nuevas disposiciones gubernamentales directamente a usuarios aduaneros y así lograr que usuarios manejen el sistema SYGA y la normatividad sin complicaciones.
- ? Desarrollar trabajos grupales con la participación del personal de la entidad y usuarios para la comprensión y utilización adecuada de los manuales del SYGA.

? Organizar y archivar la documentación en A-Z mediante la colaboración de pasantes, asignándoles el manejo cada uno de un archivo, supervisados por funcionarios de la división de servicio al comercio exterior.

? Hacer un control oportuno y efectivo mediante la utilización de tecnología y con el sistema SYGA a todos los organismos auxiliares en cada uno de sus procedimientos.

## 10.2 PLAN OPERATIVO

OBJETIVO	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICES GESTION
Reducir irregularidades en equipos de usuarios	Procurar la cooperación de organismos auxiliares para acceder a una mejor tecnología	Minimizar en un 90 % fallas en equipos de usuarios	Selección de un proveedor de Internet con cero dificultades	Usuarios CESA	1 año	85 % de los equipos de usuarios funcionando sin irregularidades
Minimizar los errores de digitación a usuarios	Procurar la correcta digitación de usuarios con permanentes practicas y capacitaciones	Reducir errores por digitación en un 95 %	Practicas en empresas de usuarios y auditoria DIAN	Usuarios de División Comercio	6 meses	90 % de usuarios digitando correctamente
Hacer que usuarios conozcan la normatividad vigente	Facilitar la normatividad vigente por parte de funcionarios a usuarios	90 % de usuarios conociendo y aplicando las nuevas modificaciones en normatividad	Secciones grupales de comprensión de Arts., normas y toda nueva disposición ante funcionarios y usuarios	DIAN Usuarios	Permanente	85 % de usuarios actualizados en normatividad
Brindar un servicio de excelente calidad por parte del CESA a usuarios	Aprovechar la disponibilidad del CESA en una excelente orientación en manejo de tecnología por usuarios	El 100 % de usuarios califican los servicios del CESA como excelente	Adecuación de un sitio de consulta con la disponibilidad de 2 ingenieros, dedicados a atender consultas de usuarios	División de Comercio exterior Usuarios	6 meses	El 100 % de usuarios aduaneros consideran que los servicios del CESA son excelentes
Reducir el desgaste Administrativo	Comunicación con otras divisiones implicadas en los procesos	100 % de los funcionarios trabajando con eficacia y eficiencia	Gestión por parte del Jefe de Personal con cada una de las áreas implicadas	Jefe de Personal Divisiones de la DIAN	1 mes	100 % de funcionarios trabajando con resultados efectivos
Incrementar recursos tecnológicos al S	Gestionar por parte de la jefe de División a nivel central para la	Adquisición de 6 equipos para ubicarlos en el	Solicitud de 6 equipos a nivel central	Despacho de División Comercio	1 año	<b>3 equipos trabajando al S S de Usuarios</b>

S de usuarios	incorporación de mas equipos de computo en la oficina del CESA	CESA				
Ejecutar un control de calidad al sistema SYGA	Supervisar el funcionamiento en la DIAN y en empresas de usuarios	Mejorar el servicio del sistema en un 90 %	Trabajando en equipo intercambiando información entre funcionarios y usuarios en secciones de grupo	Usuario DIAN	1 año	El SYGA funcionando en una excelente condición con un 95 % de resultados efectivos
Incrementar la gestión de capacitaciones a usuarios	Fortalecer las capacitaciones a usuarios con alianzas estratégicas desde el nivel central	100 % de usuarios satisfechos con la profundidad en capacitación	Capacitar a usuarios vía correo electrónico	Usuarios Nivel Central DIAN IPIALES	permanente	90 % de usuarios manejando el sistema SYGA a la perfección
Utilizar los manuales del SYGA adecuadamente	Desarrollar trabajos en grupo con la participación del personal de la entidad y usuarios para comprensión de los manuales	Comprender y utilizar en un 100 % los manuales del SYGA	Reuniones entre funcionarios y usuarios	Funcionarios CESA Usuarios	1 mes	95 % de usuarios utilizando correctamente los manuales del SYGA
Organizar toda la documentación que ingresa a la división de comercio exterior	Organizar y archivar la documentación en AZ mediante la colaboración de pasantes	100 % de archivos completamente ordenados	Asignar a cada pasante un archivo para su manejo y organización	División de Comercio Pasantes	6 meses	95 % de los archivos existentes en comercialización ordenados adecuadamente

## 11. CONCLUSIONES

- ✍ La Administración Delegada de Aduanas de Ipiales es una entidad al servicio de los agentes económicos, ejerciendo sobre estos control y vigilancia en materia aduanera y cambiaria, contribuyendo al bienestar, social y económico de los Colombianos.
- ✍ El SYGA es un sistema de transmisión y procesamiento electrónico de datos, busca automatizar los procedimientos que realizan usuarios aduaneros en los procesos de exportaciones e importaciones de mercancías facilitando operaciones de comercio exterior optimizando, modernizando la prestación del servicio aduanero y ejerciendo control efectivo por parte de la DIAN.
- ✍ Del análisis comparativo entre el sistema SYGA con respecto a SIDUNEA fue posible determinar que: SYGA permite la agilización de los procesos, termina con los trámites manuales, es posible controlar infracciones con mayor eficiencia y se incrementó el número de exportaciones e importaciones.
- ✍ Según análisis del SYGA fue posible concluir que entre las fallas más frecuentes en el sistema de usuarios están: los presentados por irregularidades en sus equipos y errores en la digitación por parte de sus empleados, la razón por la cual se presentan estas inconsistencias se debe a problemas de conexión, desactualización en los procedimientos cada vez que se producen modificaciones en la normatividad, La inducción, entrenamiento y capacitación para el funcionamiento del sistema realizada por parte de funcionarios de la DIAN a usuarios aduaneros no cumplió sus expectativas
- ✍ Para la implementación de los módulos del SYGA exportaciones e importaciones se requirió la participación activa de todos los entes involucrados en estos procesos (SIAS, Depósitos, Empresas, Transportadoras, DIAN, Bancos, central Bogotá), además es importante destacar que el Centro de Servicios Aduaneros CESA es un instrumento de vital importancia en la orientación a usuarios sobre el uso del sistema SYGA.

## 12. RECOMENDACIONES

- ✍ Intensificar las sesiones de capacitación para usuarios aduaneros que se encuentran actualmente manejando el sistema SYGA módulos de exportaciones e importaciones y ampliar los cupos de participación de 1 a 4 por empresa.
- ✍ Reasignar más personal para orientar a la solución de problemas presentados en el SYGA, con la adecuación de una línea telefónica para uso exclusivo de consultas. Y realizar una evaluación periódica con respecto a los procesos y procedimientos que se ejecutan con el sistema.
- ✍ Se recomienda a usuarios tener precaución al momento de ingresar datos al sistema SYGA para evitar inconvenientes y conectarse a Internet con empresas proveedoras de excelentes servicios en comunicación
- ✍ Cooperación entre todos los usuarios aduaneros para la contratación permanente de 2 ingenieros, uno electrónico y otro en sistemas que colaboren a solucionar irregularidades con sus equipos.

## BIBLIOGRAFÍA

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DIAN. Art. 1 Resolución N. 08679 de 27 de Septiembre 2004. Ipiales : DIAN, 2004 70 p.

\_\_\_\_\_. Declaración de importación, Andina del valor en Aduanas y Exportación. En : Cartilla de instrucciones. No. 10 (2004) 70 p.

\_\_\_\_\_. Manual de procedimiento régimen de exportación, Sistema de información y gestión aduanera SYGA. Ipiales : DIAN, 2003. 258 p.

\_\_\_\_\_. Resolución 6738 30 de jul. de 2001. Ipiales : DIAN, 2001. 80 p.

\_\_\_\_\_. Resolución 9202 17 septiembre del 2002. Ipiales : DIAN, 2002 55 p.

ESTATUTO ADUANERO. Decreto 2685 de 1999, Santa Fe de Bogotá : Congreso de la República. 1999. 110 p.

FEDERACIÓN COLOMBIANA DE TRANSITORIOS INTERMEDIARIOS ADUANEROS Y ALMACENADORA (FITAC). s.p.i.

MENDEZ, Carlos. Diseño y Desarrollo del Proceso de investigación. México : Mc Graw Hill, 245 p.

PEREZ LEAL, Hildebrando. Código Aduanero- Bogotá : Leyer, 2004. 430 p.

# ANEXOS

## **Anexo A. Entrevista**

**Con la finalidad realizar un análisis situacional en la división de servicio al comercio exterior con relación al sistema de Información y Gestión Aduanera.**

- ? Hoy en día el proyecto SYGA es un hecho ¿En que consistió la implementación de los módulos de exportaciones e importaciones del sistema? Y ¿Cómo se desmontaron los procesos que venían realizándose con el anterior sistema SIDUNEA?
- ? La DIAN y todas las divisiones responsables de las operaciones aduaneras con aras a garantizar una excelente funcionalidad del SYGA programo y ejecuto capacitaciones a usuarios ¿Cómo fue el proceso de capacitación? Y ¿como se garantizara el apoyo permanente?
- ? Un instrumento mediante el cual la DIAN establece una relación directa con los usuarios del comercio internacional es el Centro de Servicios Aduaneros CESA y por su importancia en la coordinación del SYGA es importante conocer ¿cuáles son sus funciones y que actividades desarrollan para la prestación de los servicios con el sistema SYGA?
- ? Una de las fallas en la operatividad del SYGA es ocasionada por usuarios en el diligenciamiento de la documentación proceso de exportación e importación, al ser esta información controlada por la división. ¿es posible conocer? ¿En que casos se presenta? ¿En que cantidades? Y en cada caso ¿cuál es el trámite que se adelanta para darle solución?
- ? ¿Que recomendaciones aporta para mejorar el desempeño del SYGA?

## **Anexo B. Encuesta a usuarios de la división del servicio al comercio exterior**

**Objetivo: realizar un análisis situacional en la división de servicio al comercio exterior con relación al sistema de información y gestión aduanera.**

1- ¿Que tipo de usuario aduanero es?

2-

a-SIA\_\_ b- Empresa Transportadora \_\_ c- Deposito\_\_\_\_

2- ¿Como evalúa el desempeño del SYGA?

a- Excelente \_\_ b-Bueno \_\_c- Regular \_\_d- Malo\_\_\_\_

3- ¿Cree que fue suficiente la inducción, entrenamiento y capacitación a usuarios para el funcionamiento del SYGA?

a- Si\_\_\_\_ b - No\_\_\_\_

4-¿Cual de las siguientes características del SYGA considera se cumple a cabalidad?

a-Exactitud\_\_\_\_b-Integridad\_\_\_\_c-Confiability\_\_\_\_d-Veracidad\_\_\_e-todas las anteriores

5-¿Cree que los manuales del SYGA de exportaciones e importaciones ofrecen la suficiente información para el desarrollo de sus funciones?

a- Si \_\_ b- No\_\_\_\_

6- De las siguientes fallas en el sistema SYGA ¿cuales son las más frecuentes en su empresa?

a- Error la digitar datos \_\_\_\_b- Irregularidad del sistema \_\_c- Error de transmisión de datos.

7-¿Cuál es la razón por la que se presentan inconsistencias en el manejo del SYGA.?

a) Falta de profesionalismo del personal que labora en la empresa. \_\_\_\_\_

b) Desactualización en los procedimientos cada vez que se producen modificaciones en las normas. \_\_\_\_\_

c) Desconocimiento de la norma. \_\_\_\_\_

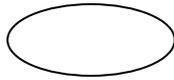
d) Problemas de conexión al sistema. \_\_\_\_\_

8- ¿Como califica la prestación de servicios del CESA con el funcionamiento del SYGA?

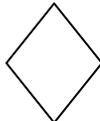
a- Excelente \_\_\_\_ b- Buena \_\_\_\_\_ c Regular \_\_\_\_ d- Mala

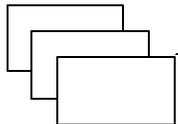
9-¿Que recomendaciones aporta para un mejor desempeño del sistema SYGA?

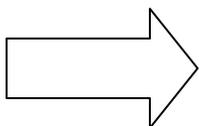
## Anexo C. Definición de conectores de flujograma

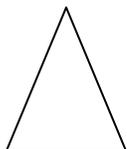
 → Limite: indica y el fin del proceso.

 → Proceso: se utiliza para representar una actividad.

 → Decisión: Plantea la posibilidad de elegir una alternativa.

 → Documentación: Significa que se requiere un documento para desarrollar el proceso.

 → Transporte: Significa movimiento.

 → Archivo: Significa la organización de documentos.