

ESTUDIO DE INCONSISTENCIAS EN EL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE  
MERCANCÍAS ENTRE JULIO 01 DEL 2004 A DICIEMBRE 30 DEL 2004 EN LA  
DIVISIÓN DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR, DIAN IPIALES

EDITH DEL ROSARIO USAMAG CHAMORRO

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

ESTUDIO DE INCONSISTENCIAS EN EL PROCESO DE IMPORTACIÓN DE  
MERCANCÍAS ENTRE JULIO 01 DEL 2004 A DICIEMBRE 30 DEL 2004 EN LA  
DIVISIÓN DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR, DIAN IPIALES

EDITH DEL ROSARIO USAMAG CHAMORRO

Trabajo de Pasantía realizado como requisito para al título de  
Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo

Asesor:  
Marco Vinicio Paredes

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

“Las ideas y conclusiones aportadas en el presente trabajo de grado son  
responsabilidad exclusiva de su autor”

Artículo 1º Del acuerdo No. 324 del 11 de Octubre de 1996, emanado del  
honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

**Nota de Aceptación**

---

---

---

---

---

---

Asesor Docente

---

Jurado

---

Jurado

A Dios por la vida, para cumplir uno de mis sueños.

A mi Padre por todo su esfuerzo para apoyarme en toda la trayectoria universitaria permitiéndome alcanzar una de mis metas.

A mi Madre por sus palabras de motivación que conllevaron a culminar mi carrera.

A mis hermanos por su apoyo y confianza para afrontar las dificultades que se presentaron en el camino recorrido.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecimiento especial, al Administrador de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales, Doctor Oswaldo Gaviria Bolaños, a la Dra. Marina Carreño de Ochoa, Jefe de la División de Servicio al Comercio Exterior al Dr Laureano Gómez Coordinador de control Organismos Auxiliares Aduaneros. Y a todos los funcionarios que me brindaron su colaboración para terminar de manera satisfactoria la practica profesional.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
1. OBJETIVOS DE LA PASANTIA	22
1.1. OBJETIVO GENERAL	22
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
2. JUSTIFICACIÓN	23
3. METODOLOGÍA	24
3.1 TIPO DE ESTUDIO	24
3.2 METODOS DE INVESTIGACIÓN	24
3.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	24
3.3.1 Fuentes de información secundaria.	24
3.3.2 Fuentes de información primarias.	25
4. PRESENTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONAL IPIALES.	26
4.1 MISIÓN	26
4.2 VISIÓN	27
4.3 OBJETIVOS	27
4.4 PRINCIPIOS	27
4.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA	28
4.5.1 Ubicación Orgánica del Cargo de Control a Organismos Auxiliares de la Función Pública Aduanera - Fuente: DIAN – IPIALES – 2004	29

4.6 OBJETIVOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR	30
4.7 FUNCIONES DE LA PASANTIA	30
4.7.1 Descripción del Cargo de Control a Organismos Auxiliares Aduaneros	30
4.7.2 Actividades desarrolladas.	31
5. PROCESO DE IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS A TRAVÉS DE LA DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR, DIAN IPIALES	32
5.1 AVISO DE LLEGADA	32
5.2 PERMANENCIA DE LA MERCANCÍA EN DEPÓSITO	33
5.3 PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN	33
5.4 DETERMINACIÓN DE INSPECCIÓN O LEVANTE	34
5.4.1 Levante Automático.	34
5.4.2 Inspección documental.	34
5.4.3 Inspección física.	35
5.5 AUTORIZACIÓN DE LEVANTE	35
5.6 RETIRO DE LA MERCANCÍA	35
5.7 FLUJOGRAMA DE PROCESO DE IMPORTACION	36
6. DIAGNOSTICO DEL PROCESO DE IMPORTACIÓN	39
6.1 TABULACION Y ANALISIS DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA USUARIOS ADUANEROS	44
7. ANALISIS INTERNO Y EXTERNO DE LA DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR EN CUANTO A GESTION POR INCONSISTENCIAS EN EL PROCESO DE IMPORTACIÓN	51
7.1 FORTALEZAS	51

7.2 DEBILIDADES	52
7.3 OPORTUNIDADES	53
7.4 AMENAZAS	54
8. FORMULACION DE ESTRATEGIAS	56
8.1 MATRIZ DOFA	60
8.2 PLAN OPERATIVO O PLAN DE ACCION	62
9. CONCLUSIONES	65
10. RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Acta de Remisión a Fiscalización o Archivo de Actas de Inconsistencia de Mercancías	71
Anexo B. Encuesta a Usuarios de la Función Pública Aduanera que realizan sus Trámites a través de la División de Servicio al Comercio Exterior.	72
Anexo C. Formato de Evaluación a Usuarios	74
Anexo D. Formato de Visitas	75

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Lista de Usuarios	25
Cuadro 2. Declaraciones de Importación con levante automático Segundo Semestre Año 2004	37
Cuadro 3. Declaraciones de Importación con Inspección Física o Documental Segundo Semestre Año 2004	38
Cuadro 4. Tipo de Usuario Aduanero	44
Cuadro 5. Problemas o Inconsistencias del Proceso de Importación.	45
Cuadro 6. Causas de las Inconsistencias Presentadas en la Importación de mercancías	46
Cuadro 7. Tiempo de duración en el proceso de importación.	46
Cuadro 8. Sanciones efectuadas por incumplimiento a la normatividad.	47
Cuadro 9. Calificación del área de Servicio al Comercio Exterior	47
Cuadro 10. Sugerencias de Usuarios Aduaneros.	48
Cuadro 11. Gestión de Control Posterior de Declaraciones de Importación Segundo semestre Año 2004.	49
Cuadro 12. Inconsistencias reportadas por depósitos segundo semestre Año 2004	50
Cuadro 13. Evaluación del conocimiento de los expositores en los talleres de capacitación	58
Cuadro 14. Evaluación de la capacidad para motivar al grupo.	58
Cuadro 15. Evaluación de los Recursos Didácticos utilizados En las capacitaciones.	59

Cuadro 16. Evaluación de la comprensión del tema por parte de los Usuarios Aduaneros	59
Cuadro 17. Nivele de cumplimiento de las metas propuestas	64

## LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Declaraciones de Importación con levante automático – Segundo Semestre Año 2004.	37
Gráfica 2. Declaraciones de Importación con Inspección Física o Documental Segundo Semestre año 2004.	38
Gráfica 3. Gestión de Control Posterior de Declaraciones de Importación Segundo semestre Año 2004.	49
Gráfica 4. Inconsistencias reportadas por depósitos segundo semestre Año 2004	50

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Matriz DOFA División de Servicio al Comercio Exterior.	60
Tabla 2. Plan Operativo o Plan de Acción para la División de Servicio al Comercio Exterior en Ipiales, Nariño	62

## GLOSARIO

**ACTA DE INCONSISTENCIA:** documento en el que se da constancia de los hechos, inconsistencias que se presentan en la importación de mercancías.

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

**BANCO:** entidad financiera dedicada a la captación y colocación de recursos.

**CARGA AGRANEL:** es toda carga sólida, líquida o gaseosa, transportada en forma masiva, homogénea sin empaque

**CARTA PORTE:** documento de transporte por vía terrestre que expide el transportador como certificación de que ha tomado a su cargo la mercancía para entregarlo contra la presentación de la misma en el punto de destino.

**CONTROL ADUANERO:** conjunto de medidas tomadas por la autoridad aduanera con el objeto de asegurar la observancia de las disposiciones aduaneras.

**DECLARACIÓN ANDINA DE VALOR:** es un documento soporte de la declaración de importación que debe contener la información técnica referida a los elementos de hecho y circunstancias relativos a la transacción comercial de las mercancías importadas que han determinado el valor aduanero declarado como base gravable.

**DEPÓSITO:** recinto público o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento, recepción y custodia de mercancía bajo control aduanero.

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

**EMPRESA TRANSPORTADORA:** son empresas inscritas y autorizadas previamente por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales que realizan operaciones de tránsito Aduanero.

**ESTRATEGIA:** esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de corto, mediano y largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos, principios y rutas fundamentales que orientarán el proceso administrativo para alcanzar los objetivos a los que se desea llegar.

**FISCALIZACIÓN ADUANERA:** facultad que tiene la autoridad para adelantar las investigaciones, desarrollar los controles, vigilar y asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas por las normas aduaneras.

**GESTIÓN:** proceso emprendido por una o más personas para coordinar las actividades laborales de otros individuos.

**GRAVÁMENES ARANCELARIOS:** son los derechos contemplados en el arancel de aduanas.

**INFRACCIÓN ADUANERA:** es toda acción u omisión que conlleva la transgresión de la legislación aduanera.

**IMPORTACIÓN:** es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional, también se considera la introducción de mercancías procedentes de zona franca industrial de bienes y servicios, mercancías previo cumplimiento de los requisitos legales.

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

**MANIFESTO DE CARGA:** documento que contiene la relación de todos los bultos que comprenden la carga incluido la mercancía a granel, a bordo de un medio de transporte y que van a ser cargados y descargados en un puerto o aeropuerto.

**PROCEDIMIENTO:** sucesión cronológica de operaciones conectados entre sí, que se constituyen en una unidad de función a la realización de una actividad.

**PROCESO:** fase o etapa, sistemáticamente relacionados entre sí, que constituyen un fenómeno, tarea etc.

**PROCESO DE IMPORTACIÓN:** es aquel que inicia con el aviso de llegada del medio de transporte y finaliza con la autorización del levante de la mercancía, previo pago de los tributos, sanciones, cuando haya lugar a ello. Igualmente finaliza con el vencimiento de los términos de almacenamiento.

**PLANILLA DE ENVIÓ:** es el documento que expide el transportador, mediante el cuál se autoriza, registra y ampara el traslado de la carga bajo control aduanero de lugar de arribo hacia el deposito habilitado o a una zona franca ubicados en la misma jurisdicción aduanera.

**PLAN OPERATIVO:** define la estrategia que va a seguir a corto, mediano y largo plazo.

**S.I.A:** sociedad de Intermediación Aduanera, son personas jurídicas autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer la Intermediación aduanera y cuyo objeto social principal es el ejercicio de dicha actividad.

## **RESUMEN**

El proceso de importación que se realiza a través de la División de Servicio al comercio exterior de la DIAN – IPIALES, inicia con la llegada del medio de transporte al Territorio Aduanero Nacional y termina con el retiro de la mercancía previo cumplimiento de los requisitos legales.

Para conocer las inconsistencias e infracciones que se presentan en el proceso de importación en los periodos comprendidos entre julio y diciembre de 2004, se realizó un diagnostico.

La primera actividad consiste en la revisión y análisis de cada uno de los actos de inconsistencias reportadas por los depósitos lo que facilita la clasificación de las diferentes irregularidades.

La segunda actividad consiste en una encuesta realizada a 72 usuarios aduaneros, demostró que la principal causa es el desconocimiento de la norma y la desactualización en los procesos, cada vez que se producen modificaciones en las normas.

Los usuarios sugieren a la entidad, capacitación permanente, publicidad de la normatividad, reuniones periódicas.

También se realizó un análisis interno y externo de la División de Servicio al Comercio Exterior en cuanto a gestión por inconsistencias, para luego diseñar unas estrategias que permitan en cierta medida solucionar los problemas que se presentan tanto a la entidad como a usuarios, mediante el diseño de un plan de acción a seguir en un tiempo determinado y con unos responsables que lleve al cumplimiento de las metas de gestión.

## **ABSTRACT**

The import process that is carried out through the Division of Service to external trade of the DIAN – IPIALES, it begins with the arrival from the means of transport to National Territory Customs Officer and It finishes with the retirement of the merchandise, previous execution of legal requirements.

To know the inconsistencies and infractions. They are presented in the import process in the periods understood between July and December on 2004, It was carried out an important diagnose.

The first activity consist on the revision and analysis of each one of the acts of inconsistencies reported by deposits, what will facilitate the classification of the different irregularities that it can be.

The second activity consist on a survey carried out 72 user customs officers, demonstrating that the main cause is the disregard of the norm and the inattentive on the processes, every time the modifications take place in the norms, the users suggest to entity permanent training, publicity of the norms and periodic meetings.

It was also carried out an internal and external analysis from the division of service to external trade as for administration of inconsistencies, it stops the to design some strategies that allow in certain measure to solve the problems that are presented as much in the entity as to users by means of design of an action, plan to continue in the certain time and with some responsible ones that It takes the execution of the administration goals.

## INTRODUCCIÓN

Al encontrarse la ciudad de Ipiales en zona de frontera es evidente el movimiento de las operaciones comerciales donde existen varios responsables de las obligaciones aduaneras que se derivan por su intervención.

El dominio de la normatividad referente a la importación de mercancías es imprescindible para evitar errores o inconsistencias. Las normas vienen siendo dinámicas en el sentido de estar cambiando sus textos, contenidos o siendo reformadas por leyes, decretos, resoluciones, de acuerdo al acontecimiento aduanero, comercial que sucede en el mundo.

Los usuarios aduaneros necesitan enterarse de la nueva normatividad, y las empresas asesoras en los trámites aduaneros no disponen de tiempo para actualizarse en todo lo referente a la parte aduanera. Es así como estas premisas suscitan inconsistencias, inexactitudes, errores en los documentos que se presentan ante la autoridad aduanera, constituyéndose en tropiezos que dificultan que el proceso de importación sea rápido y eficiente.

Es de suma importancia estudiar las inconsistencias que se presentan en el proceso de importación que se realiza a través de la División de Servicio al Comercio Exterior de la DIAN Ipiales, para conocer e identificar, los usuarios afectados, causas, consecuencias que trae el incumplimiento de las normas aduaneras, para establecer recomendaciones, tanto a la entidad como a los usuarios.

Este plan de trabajo esta conformado por capítulos:

El Capitulo uno: comienza planteando los objetivos la justificación y la metodología empleada para el desarrollo del estudio.

En el segundo capítulo: se realiza una presentación de aspectos de la entidad desglosados de la siguiente manera: que es la DIAN, visión, misión, objetivos, principios, estructura orgánica, ubicación orgánica del cargo, objetivos de la División de Servicio al Comercio Exterior, descripción del cargo y las actividades desarrolladas durante la pasantía.

En el tercer capítulo: se describe paso a paso el proceso de importación que se realiza a través de la División de Servicio al Comercio de la DIAN, Ipiales.

En el cuarto capítulo: se realiza un diagnóstico del proceso de importación donde se determina de manera clara las inconsistencias que se presentan.

El quinto capítulo: contiene un análisis interno y externo de la División de Servicio al Comercio Exterior en cuanto a gestión por inconsistencias.

El sexto capítulo se plantean estrategias que permitan en cierta manera solucionar los problemas que se presentan a la entidad en el proceso de importaciones. Por último se plasman las conclusiones y recomendaciones.

## **1. OBJETIVOS DE LA PASANTIA**

### **1.1. OBJETIVO GENERAL**

Estudiar las inconsistencias que se presentan en el proceso de importación de mercancías entre julio 1 del 2004 a Diciembre 30 del 2004 en la División de Servicio al Comercio Exterior de la DIAN, Ipiales.

### **1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer el proceso de importación de mercancías que se realiza a través de la División de Servicio al Comercio Exterior de la DIAN Ipiales.
- Realizar un diagnóstico del proceso de importación, para detectar inconsistencias y problemas en que incurren los usuarios Auxiliares de la función Aduanera.
- Realizar un análisis interno (fortalezas, debilidades) y externo (amenazas, oportunidades) de la División de Servicio al Comercio Exterior, en cuanto a gestión por inconsistencias en el proceso de importación.
- Plantear estrategias que permitan en cierta medida solucionar los problemas que se presentan en el proceso de importación.

## 2. JUSTIFICACIÓN

La Universidad de Nariño, ofrece una gama de opciones de grado, entre ellas aparece la pasantía, que es una buena alternativa que apunta a mejorar las condiciones académicas, personales en el ámbito laboral e intelectual confrontando la teoría con la práctica, intercambiando opiniones, despejando dudas y que el documento final contribuya en cierta medida a solucionar las dificultades que se presentan tanto a los usuarios como a la entidad.

La investigación propuesta busca estudiar las inconsistencias, problemas que se presentan en el proceso de importación que se realiza través de la División de Servicio al Comercio Exterior que afecta a usuarios aduaneros (SIAS, Empresas Transportadoras, Depósitos), con sanciones, multas, ajustes dependiendo de la gravedad de la falta, que impide el cumplimiento eficiente de las normas aduaneras (DEC 2685/99, Res 7002/00, Reglamentaria 4240, DEC 1949/98).

Con este estudio se contribuirá a la agilización de las actividades realizadas por los funcionarios, evitando la represión de las actas de inconsistencias, colaborando con la evacuación los numerosos paquetes que remiten los depósitos y las que se ubican revisando las declaraciones de importación, documentos soportes, agilizando su remisión a las dependencias competentes.

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio se acude al empleo de instrumentos de investigación como: encuestas a usuarios de la función pública aduanera, esto permitirá obtener un diagnóstico claro de los problemas e inconsistencias que se presentan en el proceso de importación, también se revisaran las actas de inconsistencias presentadas en el periodo en estudio, la normatividad existente sobre el tema.

Los resultados obtenidos contribuirán a plantear estrategias que permitan mejorar el desempeño de los usuarios y funcionarios en el proceso de importación

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1 TIPO DE ESTUDIO**

En el trabajo se pretende tratar el objeto del conocimiento utilizando los siguientes tipos de estudio: exploratorio, descriptivo, concluyente.

Exploratorio: porque permite conocer la información que existe sobre las inconsistencias que se presentan en el proceso de importación de mercancías, para abordar con mayor precisión.

Descriptivo: por que implica un nivel mayor de profundidad, identificando características, conductas de los diferentes usuarios (SIAS, Empresas Transportadoras, Depósitos), se utilizan técnicas de recolección de información como la encuesta.

Concluyente: el enfoque del estudio incluye encuestas a una muestra de usuarios aduaneros (SIAS, Empresas transportadoras, Depósitos), para obtener una información claramente definida sobre las inconsistencias y problemas que se presentan en el proceso de importaciones, con el fin de evaluar y seleccionar un plan de acción.

#### **3.2 METODOS DE INVESTIGACIÓN**

Para adquirir el conocimiento se utiliza el método deductivo, porque se analiza los procesos y procedimientos, en la importación de mercancías de manera individual, también se realiza un análisis de casos particulares de inconsistencias que presentan cada uno de los usuarios aduaneros (Sias, Empresas Transportadoras, Depósitos) para tener un conocimiento a nivel general.

#### **3.3 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

##### **3.3.1 Fuentes de información secundaria.**

- Decreto 2685 del 28 de diciembre del 1999 art. 482, 490,497.
- Decreto 1949 de 1980 acuerdo de Cartagena art. 15, 17, 19.
- Resolución 4240/00 y 7002/01, orden administrativa 002 del 27 febrero del 2002.

- Intranet, carpeta pública.
- Información de archivos, actas de inconsistencia.
- Información de Internet

**3.3.2 Fuentes de información primarias.** Encuestas a usuarios aduaneros SIAS, Depósitos, Empresas transportadoras.

\* **Determinación de la muestra.** Para determinar el tamaño de la muestra se utiliza información suministrada por la DIAN, IPIALES del listado de usuarios.

**Cuadro 1. Lista de Usuarios**

USUARIOS	NUMERO
Sociedades de Intermediación Aduanera	37
Empresas Transportadoras	46
Depósitos	6
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>

**Fuente:** DIAN – IPIALES. División del servicio al Comercio Exterior  
Listado de Usuarios

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

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

Donde:

N= Población

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

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

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

$$N = 72$$

#### **4. PRESENTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, IPIALES.**

La DIAN o Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, cuya sigla es UAE-DIAN, es una de las más importantes y estratégicas empresas del Estado Colombiano. Su labor, apoyada con el trabajo de más de siete mil servidores de la contribución que conforman las cincuenta Administraciones distribuidas en toda la geografía nacional, orienta sus esfuerzos hacia la obtención de los recursos que financian los planes de desarrollo del gobierno, en materia de salud, educación, justicia, seguridad, carreteras, servicios públicos y demás servicios fundamentales para la vida en sociedad.

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

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

##### **4.1 MISIÓN**

La DIAN tiene como misión la de prestar un servicio de facilitación y control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el sistema tributario aduanero y cambiario, obedeciendo los principios constitucionales de la función administrativa, con el fin de recaudar la cantidad correcta de tributos, agilizar las operaciones de comercio exterior, propiciar condiciones de competencia leal, proveer información confiable y oportuna contribuyendo al bienestar social, económico de los colombianos.

## **4.2 VISIÓN**

En el 2006 la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia consolidara la autoridad fiscal del estado, autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integridad, 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, cambiario, contando con un equipo de funcionarios públicos comprometidos y formados para salvaguardar los intereses del estado con un sentido de servicio, un soporte tecnológico integral permanentemente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, funcionarios, contribuyentes y usuarios.

## **4.3 OBJETIVOS**

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

## **4.4 PRINCIPIOS**

Dentro de los principios de la DIAN encontramos:

- Es una entidad con identidad cultural propia basada en principios y valores institucionales interiorizados con una gestión participativa del talento humano dentro de un sistema gerencial que permite el mejoramiento continuo, integrado y armónico de todas sus áreas.
- Orientada al servicio del usuario como pilar fundamental del cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones formales.
- Con proyección educativa a los ciudadanos para mejorar la cultura de la contribución y responsabilidad tributaria.
- Con autonomía administrativa, financiera, presupuestal que le permite disponer de instalaciones, recursos físicos, tecnológicos y de sistemas de información adecuados a los requerimientos de la entidad y del entorno.

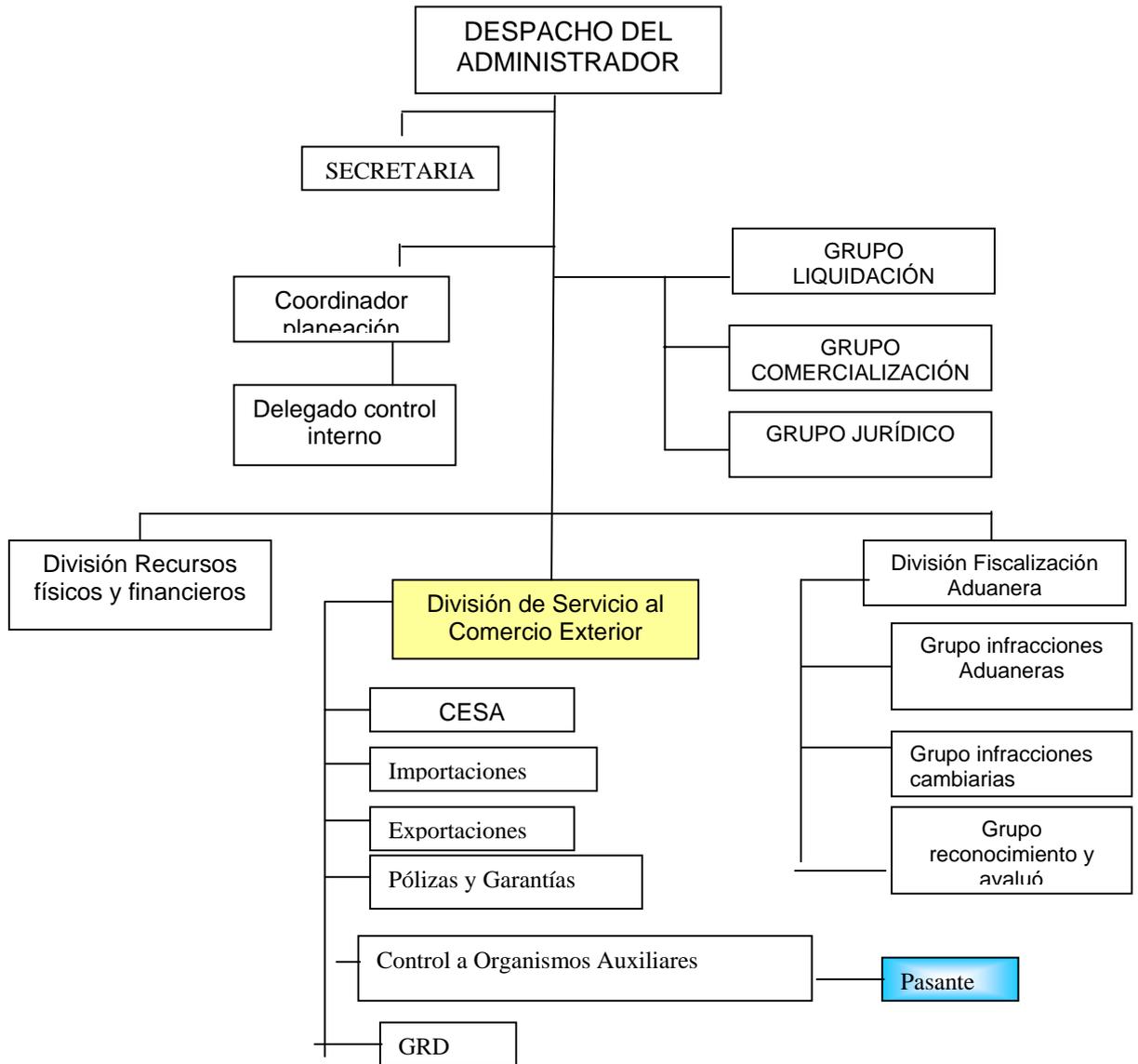
- Con una gestión participativa del talento humano dentro de un sistema gerencial que permite el mejoramiento continuo, integrado y armónico de todas las áreas.

#### **4.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA**

La estructura de la Administración Delegada de Aduanas de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales esta conformada de la siguiente manera:

- Administrador
- Grupo de liquidación
- Grupo de comercialización
- Grupo de tránsitos aduaneros
- Grupo de infracciones cambiarias
- Grupo de reconocimiento y avalúo
- Grupo de comercialización
- División de Recursos físicos y Financieros
- División de servicio al Comercio Exterior
- División de fiscalización aduanera
- Coordinador de Planeación y Control Interno
- Coordinador de Bienestar
- Secretaria

**4.5.1 Ubicación Orgánica del Cargo de Control a Organismos Auxiliares de la Función Pública Aduanera - Fuente: DIAN – IPIALES - 2004**



## **4.6 OBJETIVOS INTERNOS Y EXTERNOS DEL ÁREA DE COMERCIO EXTERIOR**

- Dotar al funcionario de servicio en comercio exterior de los conocimientos, habilidades, valores necesarios para orientar y facilitar la operación de comercio exterior.
- Estandarizar normas y procedimientos relacionados con el 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, externo a través de los centros de facilitación y atención al usuario.
- Mejorar los procesos con incidencia directa en el servicio al cliente externo estableciendo canales de comunicación interinstitucionales, reglamentando la participación activa de gremios y las entidades representativas que contribuyen al mejoramiento del servicio.
- Desarrollar programa de orientación, capacitación, acercamiento al usuario, auxiliares, gremios, autoridades y público en general relacionados con la reglamentación, procedimiento, trámite y servicio a la operación de comercio exterior.

## **4.7 FUNCIONES DE LA PASANTIA**

### **4.7.1 Descripción del Cargo de Control a Organismos Auxiliares Aduaneros**

- **Tiempo:** 6 meses.
- **Jefe Inmediato:** Doctora Marina Carreño De Ochoa

El cargo implica gran responsabilidad y gestión, para cumplir con lo dispuesto en la normatividad aduanera vigente, Decreto 2685/99, Res 4240/00, 7002/01, referente al proceso de importación, instruyendo investigaciones a través de la revisión documental y por el sistema informático aduanero, requiriendo a los usuarios auxiliares aduaneros (Depósitos, Sias, Empresas Transportadoras) remitiendo a las dependencias competentes las inconsistencias presentadas, con el propósito de brindar transparencia, claridad y certeza en el desarrollo de las funciones.

#### **4.7.2 Actividades desarrolladas.**

- Ordenar las declaraciones de importación en orden ascendente por número de levante de los 6 depósitos (Almafrontera, Almagrán, Alpopular, Alandino, Macrobodegas, Atemco)
- Revisar que las declaraciones de importación entregadas por los depósitos cumplan con los requisitos señalados en la norma, ubicando inconsistencias.
- Remitir a la División de Fiscalización como mínimo el 10% de las declaraciones de importación con ítem de valores iguales o superiores a 10.000 dólares en los que hubiere encontrado inconsistencias por origen, valor, clasificación arancelaria, inexactitudes en datos.
- Realizar actas de inconsistencias que presentan los depósitos y remitirlas a fiscalización.
- Verificar los pagos en los bancos de las declaraciones de importación que se presentan en el periodo, cruzando la información de las declaraciones de importación con los reportes de pagos suministrados por las entidades bancarias.

## **5. PROCESO DE IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS A TRAVÉS DE LA DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR, DIAN IPIALES**

### **5.1 AVISO DE LLEGADA**

Con el aviso de llegada del medio de transporte al territorio aduanero nacional, a la administración de Aduanas de la jurisdicción del paso de frontera habilitado, en este caso el puente de Rumichaca, donde el transportador presenta la mercancía y entrega en original y una copia el manifiesto de carga, los documentos que lo adicionen o modifiquen, al grupo de recepción de documentos (GRD), debidamente foliados y suscritos por el Transportador.

El funcionario competente (Sandra Arteaga) una vez reciba el manifiesto de carga, ingresa al sistema, el que asignará el número oficial y hora del manifiesto.

Realiza la impresión de la pantalla con número oficial de manifiesto y entrega al Transportador, para que consigne mediante cualquier medio mecánico y legible en todos y cada uno de los documentos de transporte, el número de manifiesto y la fecha correspondiente.

Una vez recibidos los documentos de transporte, el funcionario escribe la hora de recepción y procede a contarlos, verificando la legalidad, correspondencia de la información con la efectivamente presentada por el Transportador. Específicamente: peso, cantidad, depósito, número documento de transporte, fletes.

Adicionalmente se obtiene una planilla de envío por cada medio de transporte y por cada lugar de almacenamiento, este documento ampara la mercancía que pasa de frontera hasta la llegada al depósito garantizando que vehículo cruzó la frontera, el conductor y la cantidad de la mercancía transportada.

El depósito recepciona la carga y verifica la mercancía, confrontando, peso, cantidad, estado de los bultos consignados en la planilla de envío. La jurisdicción de Ipiales cuenta con 6 depósitos: Almafrontera, Atemco, Almagran, Alpopular, Alandino, Macrobodegas habilitados, en los que puede ingresar la mercancía mientras se realizan los trámites para su nacionalización.

Si se presentan inconsistencias entre los datos consignados en la planilla de envío y la carga recibida, o si se detectan posibles adulteraciones en dicho documento, irregularidades en los empaques, embalajes o precintos de la carga que es objeto de entrega, el depósito elaborará el acta correspondiente, suscrita conjuntamente

con el transportador y se remite a la División de Servicio al Comercio Exterior para lo de su competencia. El depósito genera la planilla de recepción donde se consigna el número de bultos, peso, cantidad, de la mercancía, con estos datos se nacionaliza.

## **5.2 PERMANENCIA DE LA MERCANCÍA EN DEPÓSITO**

La mercancía podrá permanecer almacenada, mientras se realizan los trámites para obtener su levante, hasta por el término de dos (2) meses, contados desde la fecha de su llegada al territorio aduanero nacional. El término establecido podrá ser prorrogado hasta por dos (2) meses más en los casos autorizados por la Autoridad Aduanera. Vencido el término previsto en el Artículo 115 del Decreto 2685/99 sin que se hubiere obtenido el levante, o sin que se hubiere reembarcado la mercancía opera el abandono Legal.

Antes de la presentación de la Declaración de Importación, las Sociedades de Intermediación Aduanera, pueden realizar el reconocimiento de la mercancía que va a ser objeto de importación, en el Depósito habilitado donde se encuentre la mercancía, a fin de verificar la cantidad, peso, naturaleza y estado de las mismas.

## **5.3 PRESENTACIÓN DE LA DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN**

Esta se presenta en forma electrónica a través del sistema informático aduanero acompañada de los documentos soportes, Factura Comercial, Documentos de Transporte, Certificado de Origen, Vistos Buenos, Lista de Empaque, Mandato, Declaración Andina de valor, y demás documentos soportes.

De existir conformidad entre la operación declarada, los documentos soportes incorporados y demás aspectos señalados en el artículo 122 del Decreto 2685 de 1999. El sistema acepta la declaración, En caso contrario el sistema rechazará la solicitud de importación, indicando las razones que lo originaron.

Una vez aceptada la Declaración de Importación se imprimirá 4 ejemplares, se suscribirán y se llevarán al Banco para el pago de los impuestos. El Banco se quedará con dos (2) ejemplares y devolverá dos (2) de los cuales un ejemplar se destinará para el importador y el otro para el declarante.

El sistema genera la autoliquidación de los tributos automáticamente con base en los acuerdos y el arancel de aduanas, que posteriormente serán pagados en los Bancos autorizados para su recaudo. En la ciudad de Ipiales son siete los Bancos autorizados para realizar el recaudo de tributos: Banco Popular, Banco Granahorrar, Ganadero, Banco de Colombia, Banco de Occidente, Banco de Bogotá y Megabanco.

La Declaración de importación presenta cuatro (4) estados:

- Estado cincuenta (50), Declaración de importación radicada, es un borrador y el declarante puede realizar cualquier cambio.
- Estado cien (100) la Declaración de Importación se registra y se hace oficial aquí no se puede modificar, esta en espera de presentación en Bancos.
- Estado doscientos (200) La Declaración de Importación esta presentada en Bancos.
- Estado doscientos cincuenta (250) obtiene la solicitud de levante es una Declaración de Importación finalizada.

#### **5.4 DETERMINACIÓN DE INSPECCIÓN O LEVANTE**

Una vez aceptada y presentada la Declaración de Importación en las entidades recaudadoras autorizadas y transmitido el pago, el Declarante solicita dentro del término de permanencia de las mercancías en Depósito, el levante de las mismas a través del sistema, este determinará uno de los siguientes hechos: “Levante automático”, “Inspección física” o “Inspección Documental”.

**5.4.1 Levante Automático.** Cuando el sistema determine “Levante automático”, el Declarante deberá registrar el número que otorgue el sistema y la fecha respectiva en la casilla “LEVANTE” y “FECHA DE LEVANTE”, así mismo debe firmar en la casilla “FIRMA DECLARANTE” de la Declaración de Importación. Si el declarante es una Sociedad de Intermediación Aduanera, será el representante autorizado ante la DIAN quien firme la casilla.<sup>1</sup>

**5.4.2 Inspección documental.** Para llevar acabo la inspección documental, el funcionario aduanero exigirá la identificación del Declarante o su representante y acto seguido, procede a realizar una revisión de los documentos que soportan la operación, de acuerdo con la subpartida arancelaria y modalidad declarada, otorgará o rechazará el levante a través de sistema, mediante el diligenciamiento del acta de inspección, que deberá imprimirse en dos (2) ejemplares, distribuidos así, una (1) copia para el declarante y una (1) copia para la Administración de Aduanas. El acto se firmará por los que en ella intervinieron, de conformidad con los incisos 2 y 3 del artículo 126 Decreto 2685 de 1999.

En caso de determinarse la existencia de errores u omisiones en las casillas “cantidad”, “descripción”, el inspector podrá efectuar inmediatamente el reconocimiento de la mercancía para determinar la procedencia o no del levante.

---

<sup>1</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA, Subdirección de Comercio Exterior. Manual de Procedimientos de Importación Comex Importaciones. Bogotá: Imprenta Nacional. Marzo de 2004. p. 12

**5.4.3 Inspección física.** Para la realización de la inspección física, el inspector se traslada a la “zona de inspección aduanera” o lugar donde se encuentre la mercancía y en presencia de un empleado del lugar de almacenamiento y del declarante, procede a realizar por lo menos el reconocimiento físico del diez por ciento (10%) de la mercancía, constatando que corresponda con la información contenida en la Declaración de Importación, en los Documentos Soportes y demás documentos aportados por el interesado o solicitados por el inspector.

A continuación, el funcionario elabora el acta de Inspección, indicando sí procede o no el levante, aprehensión y/o suspensión de la diligencia.

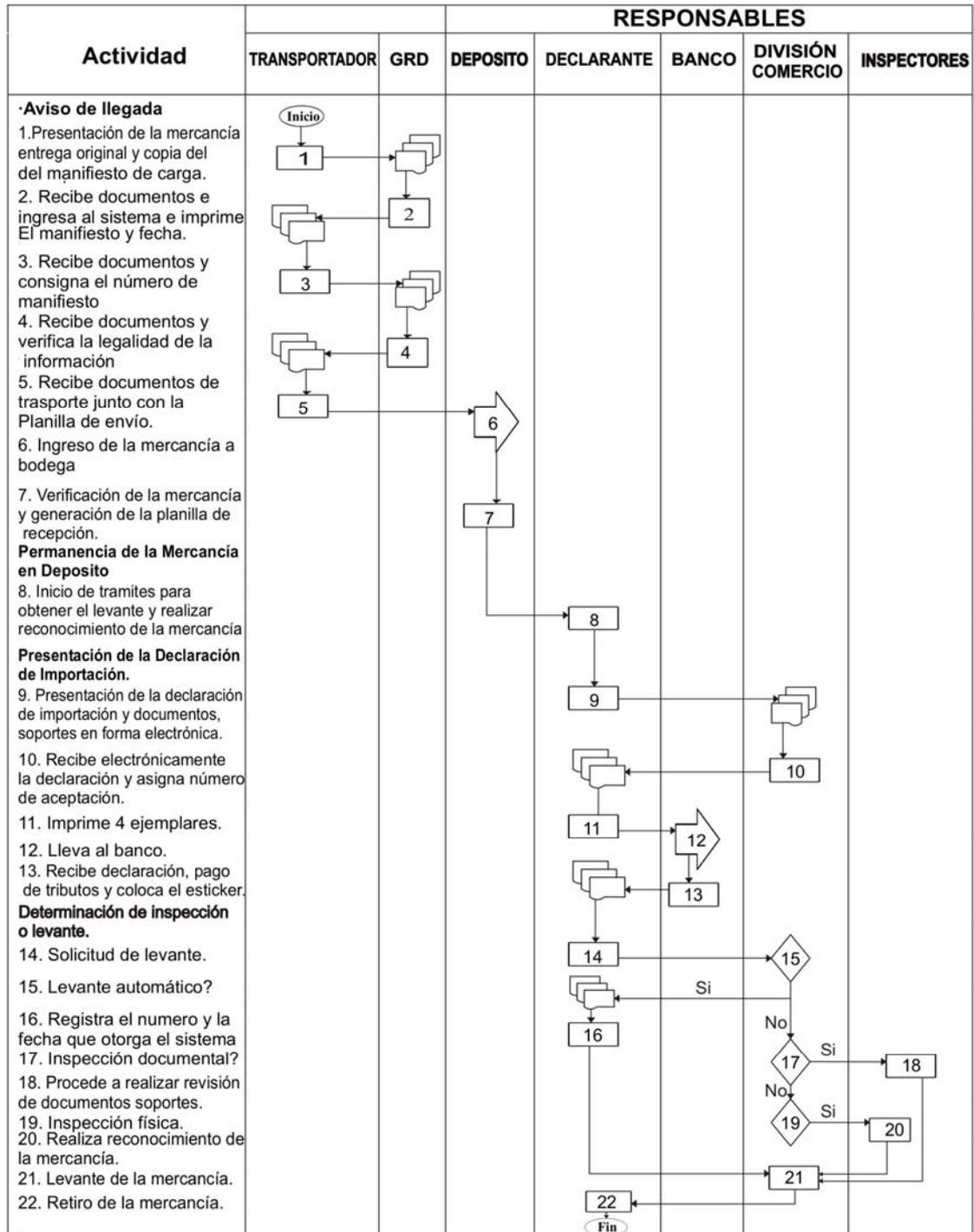
## **5.5 AUTORIZACIÓN DE LEVANTE**

La autorización de levante ocurre cuando el sistema así lo determine o cuando culminada la inspección física o documental se establezca conformidad entre lo declarado y los documentos presentados o cuando se subsane algunas de las causales que motiven su rechazo.

## **5.6 RETIRO DE LA MERCANCÍA**

Para el retiro de la mercancía del Depósito, el Declarante deberá presentar, la Declaración de Importación con el autoadhesivo del Banco y el número de levante, documentos soportes señalados por la DIAN, específicamente: Declaración Andina de Valor, Certificado de Origen, Auto o Acta de Inspección, cuando la operación lo requiera, con el objeto de que el Depósito, lo remita cada semana a la División de Servicio al Comercio Exterior, al funcionario de control a Organismos Auxiliares para su control posterior.

## 5.7 FLUJOGRAMA DE PROCESO DE IMPORTACION



Fuente: Esta investigación

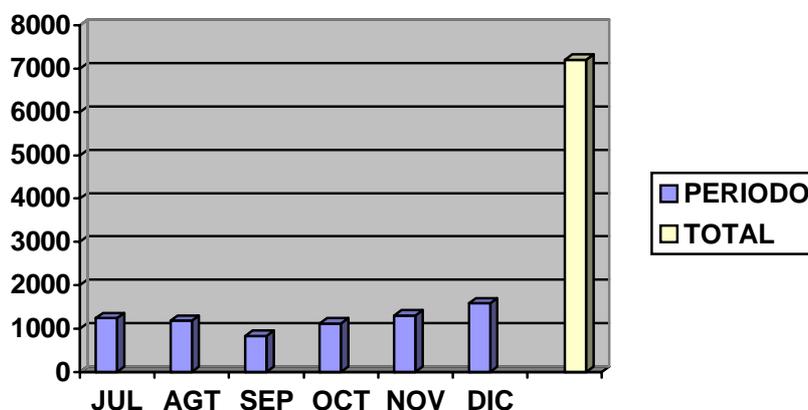
Los siguientes cuadros que se presentan son para complementar el proceso de importación y consisten en estadísticas de las declaraciones de importación que han obtenido levante automático, inspección física o documental.

**Cuadro 2. Declaraciones de Importación con levante automático Segundo Semestre Año 2004**

PERIODO	NÚMERO	PORCENTAJE
Julio	1.239	17.22 %
Agosto	1.182	16.43 %
Septiembre	833	11.58 %
Octubre	1.112	15.46 %
Noviembre	1.307	17.33 %
Diciembre	1.581	21.98 %
Total	7.194	100 %

Fuente: DIAN – IPIALES. Informe de Gestión Año 2004

Gráfica 1. Declaraciones de Importación con levante automático – Segundo Semestre Año 2004.



Fuente: DIAN – IPIALES. Informe de Gestión Año 2004

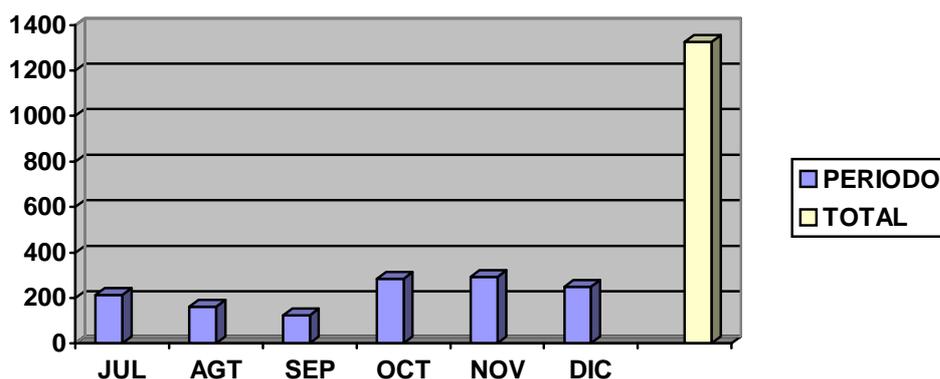
Las Declaraciones de Importación con levante automático aumentaron especialmente en los meses de Octubre, Noviembre, Diciembre, en donde los trámites de importación comienzan a realizarse mediante el sistema informático SYGA en su modulo importaciones.

**Cuadro 3. Declaraciones de Importación con Inspección Física o Documental Segundo Semestre Año 2004**

PERIODO	NÚMERO	PORCENTAJE
Julio	213	16.07 %
Agosto	162	12.23 %
Septiembre	124	9.36 %
Octubre	285	21.51 %
Noviembre	293	22.11 %
Diciembre	248	18.72 %
Total	1.325	100 %

Fuente: DIAN – IPIALES. Informe de Gestión Año 2004

**Gráfica 2. Declaraciones de Importación con Inspección Física o Documental Segundo Semestre año 2004.**



Fuente: DIAN – IPIALES. Informe de Gestión Año 2004

Las Declaraciones de Importación con inspección física o documental en los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre aumentaron más que en los anteriores periodos por que el número de declaraciones de importación aumento y el sistema determina un número mayor de inspecciones.

## 6. DIAGNOSTICO DEL PROCESO DE IMPORTACION

Para realizar el diagnóstico del proceso de importación se realizó dos actividades.

La primera actividad consistió en la revisión de cada una de las actas de consistencia que reportaron los depósitos durante los meses de Julio a Diciembre de 2004 y las que se ubicaron revisando las Declaraciones de Importación, Documentos Soportes, encontrando las siguientes inconsistencias que se describen a continuación.

- **No tener al momento de la presentación y aceptación de la declaración de importación, los documentos soportes requeridos en el artículo 121 para su despacho o que los documentos no cumplan con los requisitos o no se encuentren vigentes, según Decreto 2685/99.**

Durante los meses de Julio a Diciembre del 2004 se recibieron 8519 Declaraciones de Importación las que se revisaron junto con los documentos soportes, encontrando las siguientes inconsistencia:

En los documentos soportes correspondientes a 50 Declaraciones de Importación, no se registró el número y fecha de la Declaración de Importación a la cual correspondía. Es así como se concluye que las Sociedades de Intermediación Aduanera, Guivecomex, Mercandino, Kronos incurrieron en la presunta infracción aduanera establecida en el artículo 482 literal 3.1 "No registrar en el original de cada uno de los documentos soportes el número y fecha de las Declaraciones de Importación a la cual corresponde, salvo que el Declarante sea una persona jurídica reconocido e inscrito como Uap o Altex".<sup>2</sup>

La sanción propuesta fue una multa de siete (7) salarios mínimos legales mensuales vigentes, que ascendió a 2.506.000. Se remitió a Fiscalización para que se adelanten los procesos pertinentes. Durante los anteriores meses se remitió a fiscalización 73 copias de declaraciones de importación en las que se encontró, la Declaración Andina de Valor adjunta no cumplía con los requisitos toda vez que dichos documentos, no e encontraban debidamente firmados por el declarante, lo anterior para que se adelanten las actuaciones pertinentes, debido al incumplimiento de lo estipulado en el artículo 172 numeral 1 de la Resolución 4240, configurándose la presunta sanción tipificada en el artículo 499 numeral 4 del Decreto 2685 de1999.

”Diligenciar en forma inexacta o incompleta u omitir en la Declaración Andina de Valor la información de cualquiera de los elementos que la conforman, siempre y cuando no conlleve a la reducción de la base gravable. Así como diligenciar en forma inexacta o incompleta u omitir en la Declaración Andina, los datos relativos al importador, incluida su firma”.<sup>3</sup> La sanción aplicable fue del cero punto cinco por ciento (0.5) del valor en aduana de la mercancía.

- **Presentación de la declaración de importación con una incorrecta clasificación arancelaria del producto.**

De estos casos se presentaron 30 INCONSISTENCIAS durante los meses de Agosto, Septiembre y Octubre. Un ejemplo de subpartida incorrecta, fue:

El que presentó la Declaración de Importación con número de aceptación 372004100000136 y número de levante 372004100000108 de fecha 28 de Octubre del 2004, con la cual se nacionalizo papel cartón KRAFT que fue nacionalizado, con la subpartida 4804190000, siendo la correcta subpartida 4805250000 por lo tanto al presentar el certificado de origen amparando a la subpartida errada, tendrá que pagar el gravamen del quince por ciento (15%) por no tener derecho a esta exoneración y a demás tendrá que pagar el diez por ciento (10%) del impuesto dejado de pagar. Lo anterior con base en el artículo 482 numeral 2.2 del decreto 2685 de 1999.<sup>4</sup>

- **Error en los datos consignados en los documentos de transporte (Manifiesto, carta porte).**

Durante los meses de Julio a Diciembre se presentaron 10 casos. Un ejemplo es el siguiente:

Error en el casillero número 6 del manifiesto de carga internacional No 0009630, de la CIA TRANSCARGO LTDA, se colocó como placa del vehículo CAD-108, siendo lo correcto CAA-867, razón por la cual el vehículo no pudo ingresar a descargar 49 pacas de desperdicio de papel en bodegas de Atemco.

- **No elaborar, no informar o no remitir a la autoridad aduanera el acta de inconsistencias encontradas entre los datos consignados en la planilla de envío y la mercancía recibida en el Depósito.**

---

<sup>3</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. Circular No. 00085 del 27 de junio de 2003.

<sup>4</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior Ipiales, Oficio No. 370668-14-2046 de 8 de octubre de 2004

De estas inconsistencias se presentaron 8 casos durante los meses de Julio a Diciembre con los depósitos, Atemco, Almagram y Almafrontera, que no reportaron inconsistencias dentro de los 5 días hábiles siguientes al descargue (faltante cantidad, peso, sobrante en cantidad). “La sanción aplicable fue una multa de treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes, o de suspensión hasta por un (1) mes de su habilitación, dependiendo de la gravedad del perjuicio causado a los intereses del estado”.<sup>5</sup>

- **No informar dentro de los términos establecidos los excesos o sobrantes que presenta la carga.**

Durante los meses de Julio a Diciembre se presentaron 50 inconsistencias de este tipo, uno de ellos fue con la Empresa Coordinargas que no informó la inconsistencia y no presentó documentos soportes de la operación comercial dentro de los plazos máximos para tal fin.

El descargue de la mercancía fue terminado a las 5.49 del 23 de Noviembre, mientras que la Empresa Transportadora informa sobre esa inconsistencia el día 24 de Noviembre del 2004 a las 10 a.m. Contraviniendo lo estipulado en el artículo 98 de Decreto 2685 de 1999 que establece la entrega a las 3 horas siguientes a la finalización del descargue. “La sanción propuesta para la Empresa Transportadora Coordinargas S.A, Fue la multa equivalente a seis (6) salarios mínimos legales mensuales vigentes \$2.148.0000 de acuerdo al artículo 497 numeral 1.3.3 del Decreto 2685 de 1999”.<sup>6</sup>

- **El transportador no entrega en la oportunidad legal los documentos de transportes que justifiquen las inconsistencias informadas a la autoridad aduanera, en los casos de sobrantes en el número de bultos, excesos en el peso.**

Los depósitos reportaron durante los periodos de Julio a Diciembre un número aproximado de 174 inconsistencias las que se analizaron, redactaron y remitieron a fiscalización, la sanción propuesta para la Empresa Transportadora, según artículo 497 numeral 1.3.3 del Decreto 2685 de 1999, multa equivalente a seis salarios mínimos legales mensuales vigentes: \$ 2.148.000.

- **Faltante en cantidad de mercancía con documento de transporte.**

Durante los meses de Julio a Diciembre se presentaron 100 inconsistencias, la

---

<sup>5</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. Unidad Informática de doctrina, concepto No. 069 de 8 de mayo de 2002

<sup>6</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior, Acta de inconsistencia No. 0114 de 24 de nov. De 2004

carga relacionada en el documento de transporte no arribo y la empresa Transportadora no presenta justificación, por lo que se procedió a comunicar a la División de Fiscalización, para lo de su competencia.

Un ejemplo de estos casos es:

La diferencia en cantidad y peso encontrada después del descargue de la mercancía consistente en café que según Manifiesto de carga se transportan 300 bultos de café y el depósito Almagran recibe 248 bultos, presentándose un faltante de 52 bultos de café, la empresa transportadora TRANSFORTALEZA tenía 3 horas después de la hora de descargue, para informar a través del sistema informático o por escrito acerca de la inconsistencia (Art 66 Res 4240, Art98 Dec 2685), lo cual no se realizó. La sanción propuesta según Artículo 497 de decreto 2685 de 1999 numeral 1.3.3 equivale a seis (6) salarios mínimos legales mensuales vigentes.<sup>7</sup>

- **Mercancía diferente a la consignada en los documentos de transporte**

En el mes de Noviembre se reportaron 50 casos. Un ejemplo fue:

La inconsistencia exceso en cantidad, donde adicionalmente a la mercancía registrada en los documentos de transporte, 172 bultos consistentes en 6000 unidades de toallas para cuerpo y manos varios colores, se encontraron 5 bultos que contenían 100 unidades, consistentes en cubrecamas y la Empresa Transportadora no justificó dicha inconsistencia, se procedió a la aprehensión de la mercancía sobrante de conformidad con lo previsto en el artículo 502 del Decreto 2685 de 1999.<sup>8</sup>

- **Retraso del horario de ingreso del vehículo a bodega.**

De este tipo de inconsistencias se presentaron durante el periodo 15 casos, uno de ellos lo presentó la Empresa Transportadora “CONTINENTAL DEL NORTE” que no presentó por escrito la justificación del retraso de 3 horas de su llegada a depósito, ante este hecho se concluyó que la Empresa Transportadora incumplió con una de las obligaciones establecidas en el artículo 104 literal e, configurándose la presunta infracción tipificada en el artículo 497, numeral 1.2.4.

---

<sup>7</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior, Acta de inconsistencia No. 0115, del 29 de noviembre de 2004

<sup>8</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior, Acta de inconsistencia No. 0059, del 26 de Julio de 2004

“No entregar dentro de la oportunidad establecida en las normas aduaneras, las mercancías al agente de carga internacional, al depósito habilitado, al usuario operador de zona franca, al declarante o importador, según corresponda”.<sup>9</sup> La sanción propuesta para la empresa Transportadora fue del cincuenta por ciento (50%) del valor de los fletes internacionalmente aceptados, correspondientes a la mercancía de que se trate.

- **Cambiar mercancías que se encuentran bajo control aduanero**

En los meses de Julio a Diciembre se presentaron 6 casos, un ejemplo es el siguiente:

El pasado 25 de noviembre de 2004, el depósito Almafrontera reportó el abandono de la mercancía perteneciente a la carta porte No 0004402 y manifiesto internacional de carga No0009530 del 24 de septiembre del 2004, ambos documentos expedidos por la empresas transportadora ECUATRANSCARGO CIA LTDA. La División de servicio al Comercio exterior, con la división de fiscalización, realizó la visita al depósito pudiendo constatar que la mercancía encontrada físicamente no correspondía a la descripción detallada en los documentos soportes, logrando establecer que el depósito Almafrontera ha incurrido en la presunta infracción aduanera contemplada en el artículo 490 literal 1.4 del decreto 2685 de 1999.<sup>10</sup>

La sanción aplicable fue la multa de setenta (70) salarios mínimos legales mensuales vigentes que asciende a\$ 25.060000.

- **Adelantar trámites ante la DIAN y en nombre de la SIA personas no autorizadas, no registradas o desvinculadas.**

En el mes de agosto se presentaron 3 casos, en el mes octubre se presentaron 5 casos, en donde la sanción propuesta fue una multa equivalente a siete (7) salarios mínimos legales mensuales vigentes, puesto que la Declaración de Importación se encontraba firmada por el representante anterior que fue desvinculado. Según reporte de desvinculación emitido por la Dra Jacqueline Gómez Cuervo, Jefe de control interno de Bogotá.

---

<sup>9</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior, Acta de inconsistencia No. 0057, del 28 de Julio de 2004

<sup>10</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior, Oficio No. 3706819-0165 del 25 de noviembre de 2004

- **Vencimiento del término de almacenamiento de las mercancías.**

En estos casos se comunica al consignatario, la sociedad de intermediación aduanera las mercancías reportadas en abandono y la posibilidad de rescate, se han presentado casos de mercancías que por su prolongado tiempo de almacenamiento presentan deterioro y es necesario su destrucción. Un ejemplo de estos casos fue el siguiente: “El 26 de julio de 2004 la mercancía consistente en colinos de piña, amparado con carta porte No 003720 de fecha 13 de mayo de 2004 y manifiesto No 37204032038506 de la misma fecha, perteneciente al importador SEMILLAS ARROYAVE S.A.”.<sup>11</sup>

Realizada la inspección física, se pudo establecer que por tratarse de semillas de piña y debido al prologado tiempo de almacenamiento en bodega cubierta, dicha mercancía se encontraba en alto grado de deshidratación, siendo inapropiada para los fines iniciales, causando problemas de higiene y posible contaminación de las mercancías almacenadas en la misma bodega, por otra parte el Instituto Colombiano Agropecuario ICA autorizó la destrucción de la mercancía.

La segunda actividad consistió en la realización de una encuesta a usuarios aduaneros (SIAS, Empresas Transportadoras, Depósitos), con el objetivo de conocer las inconsistencias, problemas que más se presentan en el proceso de importación, causas, consecuencias y sugerencias. (Ver anexo D).

## 6.1 TABULACION Y ANALISIS DEL RESULTADO DE LA ENCUESTA USUARIOS ADUANEROS

**Cuadro 4. Tipo de Usuario Aduanero**

TIPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIA	32	44.44 %
EMPRESA TRANSPORTADORA	34	47.23 %
DEPOSITO	6	8.33 %
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Esta Investigación.

La aplicación de las encuestas se distribuye porcentualmente de acuerdo al número total de usuarios aduaneros de la siguiente forma:

SIAS ..... 44.44%  
 EMPRESAS TRANSPORTADORAS..... 47.23%  
 DEPOSITOS..... 8.33%

<sup>11</sup> REPÚBLICA DE COLOMBIA, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior, Auto o Acta de inspección No. 0316 del 26 de julio de 2004

**- PROBLEMAS O INCONSISTENCIAS PRESENTADAS EN EL PROCESO DE IMPORTACION**

**Cuadro 5. Problemas o Inconsistencias del Proceso de Importación.**

<b>INCONSISTENCIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Inexactitud o error en la información consignada en declaración de importación y documentos soportes.	8	11.11%
Presentación de la declaración de importación con documentos soportes incompletos.	6	8.33 %
Error en los datos consignados en los documentos de transporte (manifiesto, Carta Porte)	20	27.78 %
No justificar dentro de los términos establecidos en la norma, los sobrantes, faltantes	26	36.1 %
Retrazo en el horario de ingreso del vehículo a bodega.	8	11.11 %
No elaborar o no remitir a la DIAN las inconsistencias encontradas al recibir la mercancía en bodega.	4	5.56 %
Sustraer mercancías que se encuentran bajo control aduanero.	0	0 %
No informar sobre la mercancía que queda en abandono.	0	0 %
Adelantar trámites ante la DIAN personas no autorizadas o desvinculadas.	0	0 %
Total	72	100 %

Fuente: Esta Investigación

Según respuesta emitidas por los usuarios las inconsistencias que más se presentan en el proceso de importación son las siguientes: no justificar dentro de los términos establecidos en la norma aduanera los sobrantes, faltantes detectados en peso, cantidad de la mercancía, con un porcentaje de 36%, error en los datos consignados en los documentos de transporte, carta porte y manifiesto de carga internacional equivalente a un 27.78%, inexactitud o error en la información consignada en las Declaraciones de Importación y documentos soportes (Declaración Andina de Valor, Certificado de origen), equivalente aun 11.11%, retraso en el horario de ingreso del vehículo a bodega equivalente a un 11.11%, no elaborar o remitir a la División de Servicio al Comercio Exterior las inconsistencias encontradas al recibir la mercancía en bodega equivalente a un 5.56%.

**- Razones por las que se presentan inconsistencias**

**Cuadro 6. Causas de las Inconsistencias Presentadas en la Importación de mercancías**

<b>CAUSAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Falta de profesionalismo del personal que labora en las empresas	6	8.33 %
Desactualización en los procedimientos cada vez que se producen modificaciones en las normas.	22	30.56 %
Desconocimiento de la norma.	36	50 %
Problemas de conexión al sistema.	8	11.11 %
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Esta Investigación.

Según respuestas dadas por los usuarios, las causas por las que se presentan estos errores o infracciones son: desconocimiento de la norma con un porcentaje equivalente a 50%, desactualización en los procedimientos cada vez que se producen modificaciones en las normas equivalente a un 30.56%, problemas del sistema equivalente a un 11.11%, falta de profesionalismo del personal que laboran en las empresas equivalente a 8.33%, las consecuencias de presentar inconsistencias son las sanciones, de acuerdo con las respuestas emitidas por los usuarios aduaneros equivale a un 40.28%.

**- DURACION DE UNA IMPORTACION**

**Cuadro 7. Tiempo de duración en el proceso de importación.**

<b>RAZONES</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
El sistema	23	31.94 %
Trámites en la aduana	17	23.62 %
Certificados y otros documentos	20	27.78 %
Transporte	12	16.67 %
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Esta Investigación.

Un porcentaje muy representativo de los usuarios considera que el tiempo de duración de una importación depende del sistema equivalente a 31.94 % y otra

parte de los usuarios considera que son los certificados y otros documentos que representa un 27.78 % y un 23.62 % de los usuarios encuestados considera que son los tramites en la Aduana.

#### - SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD

**Cuadro 8. Sanciones efectuadas por incumplimiento a la normatividad.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	29	40.28 %
NO	43	59.72 %
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Esta Investigación.

Del cien (100%) de los usuarios encuestados un 59.72% no ha sido sancionado mientras que un 40.28% ha sido sancionado por incumplir la normatividad.

#### - TRABAJO DE LA DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR

**Cuadro 9. Calificación del área de Servicio al Comercio Exterior**

CALIFICACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	16	22.22 %
Bueno	43	59.73 %
Regular	13	18.05 %
Malo	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Esta Investigación.

La respuesta de los usuarios, frente al trabajo que realiza la División de Servicio al Comercio Exterior en su gran mayoría considera que es bueno.

**- SUGERENCIAS DE USUARIOS PARA QUE EL PROCESO DE IMPORTACION TERMINE SATISFACTORIAMENTE**

**Cuadro 10. Sugerencias de Usuarios Aduaneros.**

<b>SUGERENCIAS</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Capacitación permanente.	28	38.89 %
Colaboración por parte de funcionarios en los procesos y trámites de importación.	11	15.28 %
Reuniones periódicas	12	16.67 %
Publicidad de la normatividad.	21	29.16 %
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100 %</b>

Fuente: Esta Investigación.

Entre las sugerencias de los usuarios para que el proceso de importación sea eficiente están: capacitación permanente equivalente a 38.89%, publicidad de la normatividad equivalente a 29.16%, reuniones periódicas equivalente a 16.67%.

Es importante tener en cuenta las sugerencias de los usuarios a la entidad, para que haya cumplimiento de la norma aduanera, evitando tropiezos que retarden los procesos.

Con la revisión de las actas de inconsistencias que se encuentran en archivo presentadas durante el periodo y la encuesta realizada a los usuarios aduaneros, permitió realizar el diagnóstico de los problemas e inconsistencias que se presentan en el proceso de importación para plantear estrategias que permitan en cierta parte beneficiar a usuarios aduaneros como a la entidad.

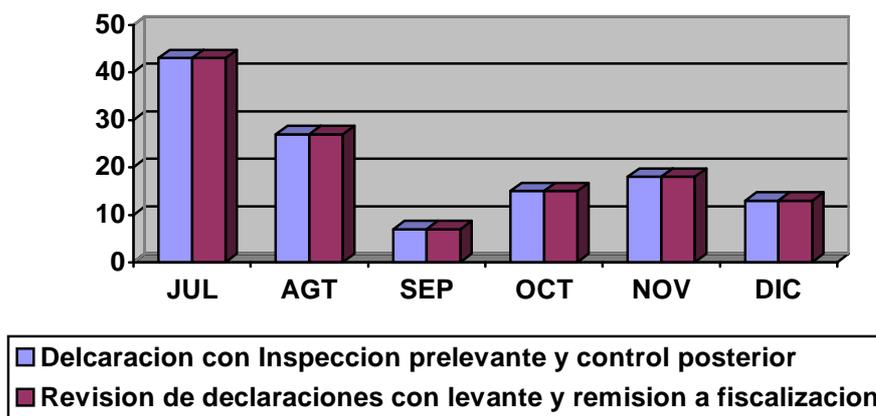
A continuación se presentan estadísticas de las inconsistencias que se presentaron en el segundo semestre del año 2004 como complemento del diagnóstico realizado.

**Cuadro 11. Gestión de Control Posterior de Declaraciones de Importación Segundo semestre Año 2004.**

PERIODO	DECLARACIONES CON INSPECCION PRELEVANTE Y CONTROL POSTERIOR	REVISION DE DECLARACIONES CON LEVANTE Y REMISION A FISCALIZACION	PORCENTAJE
Julio	43	43	34.96 %
Agosto	27	27	21.95 %
Septiembre	7	7	5.69 %
Octubre	15	15	12.20 %
Noviembre	18	18	14.63 %
Diciembre	13	13	10.57 %
Total	123	123	100 %

Fuente: DIAN – IPIALES. Informe de Gestión Año 2004

**Gráfica 3. Gestión de Control Posterior de Declaraciones de Importación Segundo semestre Año 2004.**



Fuente: DIAN – IPIALES. Informe de Gestión Año 2004

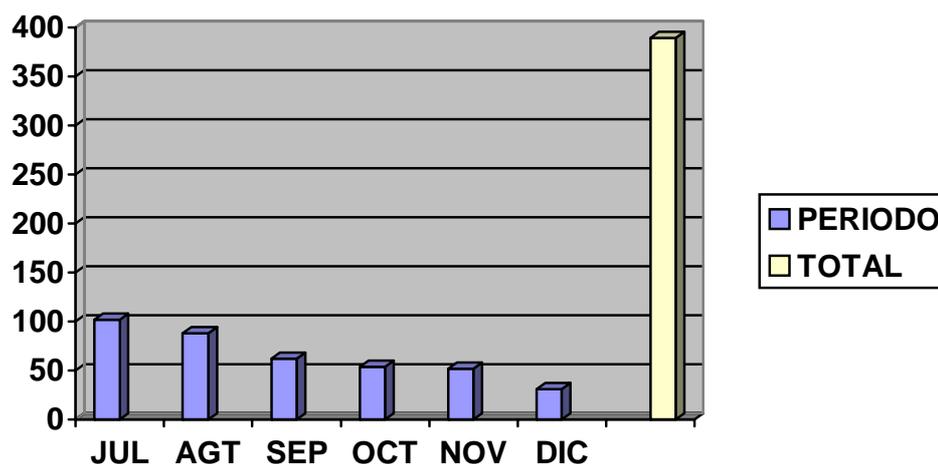
Durante el periodo comprendido entre Julio y Diciembre del 2004 se presentan Declaraciones de Importación con levante, que han sido sometidas a control posterior para detectar las inconsistencias y luego ser remitidas a Fiscalización. Como se observa en el cuadro en los meses de Julio y Agosto se presenta un número más alto de Declaraciones de Importación sometidas a control posterior, en los meses siguientes el número de Declaraciones de Importación sometidas a control posterior presenta un descenso.

**Cuadro 12. Inconsistencias reportadas por depósitos segundo semestre Año 2004**

PERIODO	NUMERO	PORCENTAJE
Julio	102	26.22 %
Agosto	88	22.62 %
Septiembre	62	15.94 %
Octubre	54	13.88 %
Noviembre	52	13.37 %
Diciembre	31	7.97 %
Total	389	100 %

Fuente: DIAN – IPIALES. Informe de Gestión Año 2004

**Gráfica 4. Inconsistencias reportadas por depósitos segundo semestre Año 2004**



Fuente: DIAN – IPIALES. Informe de Gestión Año 2004

Los depósitos remiten semanalmente numerosos paquetes de inconsistencias por faltante en peso, faltante en cantidad, exceso en peso, exceso en cantidad, retraso en el horario de ingreso del vehículo a bodega a la División de Servicio al Comercio Exterior.

Los meses que más se reportaron inconsistencias fueron Julio, Agosto y Septiembre. De allí en adelante se presenta una reducción. Los depósitos que más reportan inconsistencias son: Almagran, Atemco, Alpopular.

## **7. ANALISIS INTERNO Y EXTERNO DE LA DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR EN CUANTO A GESTION POR INCONSISTENCIAS EN EL PROCESO DE IMPORTACION**

### **7.1 FORTALEZAS**

- Acceso a la información (decretos, resoluciones, circulares, memorandos)

La DIAN dispone de canales de comunicación adecuados, como Internet que permite que cada funcionario cuente con un correo electrónico al que se envían todos los decretos, resoluciones, circulares para su consulta. Igualmente se pueden consultar intranet, carpeta pública y revisar los formatos impresos que se encuentran en archivo ordenados cronológicamente, esto facilita el acceso inmediato a la información.

- Control y organización de la documentación

Los depósitos entregan los paquetes de las Declaraciones de Importación, que se tramitan en la División de Servicio al Comercio Exterior, con sus relaciones. Las que se ordenan en forma ascendente teniendo en cuenta número de levante, fecha, y depósito. Se archivan en carpetas marcadas especificando el depósito, número de levante con que se abre la carpeta, número de levante con que cierra con su respectiva fecha.

Las actas de inconsistencia se encuentran organizadas en archivo en orden cronológico, Facilitando su ubicación en caso de que se solicite cualquier documento para su revisión o verificación.

- Acceso tecnológico.

La División de Servicio al Comercio Exterior cuenta con 12 equipos conectados a Internet lo que facilita el desarrollo y control de las operaciones de importación, exportación por los funcionarios vinculados al área.

- Capacidad de gestión por parte de la coordinadora

La persona encargada de la supervisión de las actividades realizadas por todos los funcionarios de la División de Servicio al Comercio Exterior, posee alta capacidad de liderazgo y gestión lo que ha permitido alcanzar las metas propuestas y ser una de las divisiones que mejor se ha desempeñado por su organización y trabajo.

Cooperación en el grupo de trabajo.

En la División de Servicio al Comercio Exterior existe un alto grado de colaboración, cooperación entre los funcionarios y demás personal vinculado al área.

Esto se observó especialmente con los nuevos funcionarios que ingresaron a la entidad conocidos como supernumerarios que en varias ocasiones presentaban inconvenientes, dudas en el desarrollo de sus funciones para lo cual contaban con la colaboración de los funcionarios que tenían más experiencia en el campo.

- Consultas a nivel central para resolver casos.

El fácil acceso a Internet permite la utilización del correo electrónico por los funcionarios para realizar consultas a nivel central, y recibir instrucciones en los procesos de control a usuarios auxiliares de la función aduanera.

- La División cuenta con ingeniero de sistemas.

Esto garantiza la operación eficiente y eficaz de los equipos para cumplir con sus funciones en importaciones y exportaciones.

- Sistematización de los trámites en el proceso de importación.

La sistematización del proceso de importación agiliza las operaciones de control a las actividades realizadas por los usuarios aduaneros, (Depósitos, SIAS, Empresas Transportadoras).

## **7.2 DEBILIDADES**

- Discontinuidad del personal en el cargo.

La rotación de funcionarios genera acumulación de trabajo por empleo del tiempo en actividades de inducción del nuevo personal que ingresa, sin darle tiempo de adaptarse al lugar de trabajo, cuando en menos de un (1) mes se traslada a otra División, retardando los procesos de control, esto se da en algunos casos por sugerencias de los funcionarios o por decisión del administrador.

- Falta de comunicación con las áreas que intervienen en el proceso.

No existe una comunicación adecuada con el área de Fiscalización en el tratamiento de las inconsistencias presentadas en el proceso de importación, para determinar conjuntamente en que casos se debe remitir a fiscalización.

- Mecanismo manual en la detección de inconsistencias.

La revisión de cada una de las Declaraciones de Importación junto con los documentos soportes para detectar inconsistencias requiere de tiempo, retardando su remisión a fiscalización debido al alto número de Declaraciones de Importación que se tramitan en la División de Servicio al Comercio Exterior.

- Altas cargas de trabajo y actas de inconsistencias represadas.

Debido al elevado número de funciones asignadas, no se evacua oportunamente los paquetes de inconsistencias remitidas por los depósitos y la que se ubican revisando las Declaraciones de Importación y documentos soportes, ocasionado acumulación de inconsistencias de varios meses.

- Desgaste administrativo.

Realizar las actas de inconsistencia por mínimas diferencias y al ser remitidas a fiscalización se rechazan y devuelve para archivo, ocasionando perdida de tiempo sin ningún resultado favorable.

- No se cuenta con un plan de visitas a usuarios aduaneros.

La División no cuenta con un plan de supervisión y control a los usuarios de la función aduanera para evaluar su desempeño

### **7.3 OPORTUNIDADES**

- Elevado número de organismos auxiliares aduaneros.

En la jurisdicción de Ipiales existe un alto número de usuarios aduaneros habilitados para realizar operaciones de importación, exportación y tránsitos, lo que permite a la entidad realizar gestiones de control.

- Capacitaciones y actualizaciones.

La vinculación de la entidad a los usuarios aduaneros en las capacitaciones y actualizaciones contribuyen al conocimiento de la norma

Colaboración de pasantes de varias instituciones.

La División de Servicio al Comercio Exterior cuenta con 6 pasantes de varias instituciones, Universidad de Nariño, Universidad Autónoma de Nariño, Sena entre otras, vinculados a la entidad como funcionarios que tienen que cumplir un horario de trabajo y desempeñar las funciones asignadas sin remuneración, lo que garantiza el cumplimiento de los procesos asignados al área.

#### **7.4 AMENAZAS**

- Interpretación incorrecta y desactualización de la normatividad por parte de los usuarios.

Esta situación se produce por desconocimiento debido a que muchos usuarios no leen la norma y no consultan oportunamente los cambios y modificaciones en cuanto a decretos, resoluciones, circulares.

- Documentos soportes incompletos.

Se presentan casos en que las Declaraciones de Importación no se encuentran amparadas por sus respectivos documentos soportes como: Declaración Andina de Valor cuando la importación es igual o superior a los cinco mil dólares (5000), Certificado de Origen cuando la mercancía goce de tratamiento preferencial, auto o acta de inspección si a ello hubiera lugar, lo que impide realizar un control oportuno.

- Elevado número de actas de inconsistencias.

La mayoría de los depósitos remiten un número elevado de actas de inconsistencia por excesos en peso, cantidad, faltante en peso, cantidad, retraso de horario de ingreso del vehículo a bodega, mercancía diferente a la consignada en los documentos de transporte entre otras. Las que requieren de tiempo para ser proyectadas y remitidas a fiscalización.

- Carpetas de usuarios incompletas

Existe un alto número de usuario que no cuentan con la documentación completa que garantice el desarrollo de sus operaciones, como era el caso de varias Empresas Transportadoras que carecían de documentos como resolución de la DIAN, PPS (permiso para prestar los servicios), Lista de Vehículos Habilitados, Certificado de Idoneidad, Cámara de Comercio, entre otros.

Modificación de normas decretos resoluciones.

Las normas son dinámicas en el sentido de estar cambiando sus textos, contenidos, por lo que se requiere estar en constante actualización.

- Irregularidades en el sistema de los usuarios.

La mayoría de los usuarios presentan frecuentemente problemas en sus equipos de caída del sistema, que impide realizar los trámites necesarios para la importación de mercancías, lo que lleva a los usuarios a solicitar ayuda a la entidad para continuar con los procesos.

## 8. FORMULACION DE ESTRATEGIAS

- Mejorar la cooperación entre entidad y usuarios mediante programas de orientación, capacitación permanente de las nuevas modificaciones en las normas, trámites de importación, realizando talleres, pruebas de simulación que permita el acercamiento y conocimiento de la reglamentación, esta estrategia se plantea a la entidad más no se desarrollo directamente por el pasante pero si se participo en las pruebas de simulación que se realizo con los usuarios.

- Actualizar las carpetas de cada uno de los usuarios aduaneros (SIAS, Empresas Transportadoras, Depósitos). Para ello se organizó el archivo, revisando cada una de las carpetas y verificando que la documentación se encuentre completa y vigente. Para Empresas Transportadoras se verificó la siguiente documentación:

- Resolución de la DIAN
- Permiso para Prestar el Servicio (PPS)
- Póliza
- Certificado de Idoneidad
- Resolución de Ministerio de Transporte
- Cámara de Comercio
- Cédula del representante legal

### \* **SIAS**

- Resolución de la DIAN
- Póliza
- Cámara de Comercio
- Cédula del Representante legal.

En la revisión se encontró que un alto número de carpetas no contaban con la documentación requerida para lo que se contacto a los usuarios vía telefónica y mediante oficios, solicitando los documentos.

Para el año 2005 el archivo se encuentra completamente organizado, facilitando su control y requerimiento cuando por gestiones de control sea necesario. Se sugiere continuar con las revisiones periódicas

- Ejecutar un control oportuno de las Declaraciones de Importación y documentos soportes que se presentan en la División de Servicio al Comercio Exterior y en caso de duda consultar por sistema. La revisión se realizó por dos pasantes, semanalmente verificando su correcto diligenciamiento y remitiendo a fiscalización

las Declaraciones de Importación que presenten errores en la Declaración Andina de Valor, Certificado de Origen.

- Colaboración y comunicación mediante el trabajo en equipo con el área de fiscalización para evitar desgastes administrativos. Con el fin de unificar criterios entre el área de Comercio, Fiscalización y los Depósitos en el tratamiento de inconsistencia, precisando en que casos se debe elaborar actas de inconsistencias y remitir a fiscalización, depurando información por mínimas diferencias que no conlleven a resultados productivos. En el mes de Agosto se convocó a una reunión a los representantes de los Depósitos encargados de la remisión de las actas de inconsistencia, funcionarios de Fiscalización, junto con los funcionarios de Comercio y los dos pasantes vinculadas al área, donde se llegó a la determinación y acuerdo, que los Depósitos de la Jurisdicción de Ipiales, reporten inconsistencias relacionadas con las diferencias cuando el margen sea superior a un 5% por defecto o por exceso.
- Aprovechar la colaboración de los pasantes vinculados a la División de Servicio al Comercio Exterior para garantizar continuidad en el cumplimiento de los procesos asignados al área, evitando cargas de trabajo.
- Programación y ejecución de visitas mensuales a los usuarios aduaneros para evaluar su desempeño. Para el segundo semestre del año de 2004 se diseñó un cronograma de visitas junto con el funcionario encargado de control a organismos auxiliares y un funcionario de fiscalización.

A pesar que a comienzos del año se había realizado más visitas que las que posteriormente se asignaron, estas no dejaron mayores resultados ya que se ganó en cantidad más se perdió en calidad, estas tienen un carácter sorpresivo que genera mejores resultados, para realizar esta actividad se diligenció el formato de visitas

- Publicidad de la normatividad aduanera.

Aprovechando el acceso a la información que tiene la entidad para publicar las nuevas modificaciones en decretos, resoluciones, circulares, relacionadas con el proceso de importación.

Esta actividad se fundamenta en el diseño de volantes en los cuales se informa la implementación del sistema de información y gestión aduanera (SYGA) modulo importaciones, también se realizaron plegables los que se ubicaron en el lugar de arribo Puente de Rumichaca por donde circulan la mayoría de los usuarios aduaneros, estas actividades se realizan con el fin de que los usuarios se enteren y preparen para su implementación.

- Incorporar un mayor número de alternativas tecnológicas, para la agilización de los trámites de importación, cuando se presenten problemas en el sistema de los usuarios, que frecuentemente ocurre. Esta es una alternativa que debe tenerse en cuenta por la entidad y cumplirla al 100%
- Notificar y requerir a los usuarios aduaneros cuando por gestiones de control sea necesario, para solicitar documentación que permita garantizar la transparencia y veracidad de la información.

Evaluar las capacitaciones y talleres que se realiza con los usuarios para conocer su opinión y mejorar la calidad de estos eventos. Para conocer la opinión de los usuarios aduaneros sobre los talleres de capacitación realizados por la entidad en la primera semana del mes de Septiembre sobre el Sistema de Gestión Aduanera (SYGA) modulo importaciones, se diseñó un formato de evaluación el que se aplicó a 40 usuarios aduaneros que asistieron a las capacitaciones los resultados fueron los siguientes:

#### - DOMINIO DEL TEMA

**Cuadro 13. Evaluación del conocimiento de los expositores en los talleres de capacitación**

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	9	22.5
BUENO	28	70
REGULAR	3	7.5
MALO	0	0
<b>TOTAL</b>	40	100 %

Fuente: Esta Investigación.

#### - CAPACIDAD PARA MOTIVAR AL GRUPO

**Cuadro 14. Evaluación de la capacidad para motivar al grupo.**

CALIFICACIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EXCELENTE	10	25
BUENO	30	75
REGULAR	0	0
MALO	0	0
<b>TOTAL</b>	40	100%

Fuente: Esta Investigación.

## - RECURSOS DIDACTICOS

**Cuadro 15. Evaluación de los Recursos Didácticos utilizados En las capacitaciones**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
EXCELENTE	1	2.5
BUENO	31	77.5
REGULAR	18	20
MALO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Esta Investigación.

## - COMPRENSIÓN DEL TEMA

**Cuadro 16. Evaluación de la comprensión del tema por parte de los Usuarios Aduaneros**

<b>CALIFICACION</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
EXCELENTE	0	0
BUENO	25	62.5
REGULAR	15	37.5
MALO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Fuente: Esta Investigación.

La opinión que emitieron los usuarios aduaneros sobre los talleres de capacitación que se realizaron en las instalaciones de la DIAN es la siguiente:

Un 70% de los usuarios encuestados considera que el dominio del tema por parte de los expositores fue bueno, hay claridad en la información que se transmite. La capacidad para motivar al grupo fue buena, equivalente a un 75%. En cuanto a los recursos didácticos utilizados por la entidad para dictar los talleres fue buena equivalente a un 77.5% ya que se adaptaron el mayor número de equipos para las prácticas. La comprensión del tema por parte de los usuarios es buena equivalente a un 62.5% y un 37.5% considera que la comprensión del tema fue regular, ya que según observaciones realizadas por usuarios se requiere dedicar

más tiempo a estas capacitaciones para manejar correctamente el sistema y realizar más prácticas.

## 8.1 MATRIZ DOFA

### \* DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR

**Tabla 1. Matriz DOFA División de Servicio al Comercio Exterior.**

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elevado número de organismos auxiliares aduaneros.</li> <li>2. Capacitaciones y actualizaciones a usuarios.</li> <li>3. Colaboración de pasantes de varias instituciones.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Interpretación incorrecta y desactualización de la normatividad por parte de los usuarios.</li> <li>2. Documentos soportes incompletos.</li> <li>3. Elevado número de actas de inconsistencias.</li> <li>4. Carpetas de usuario aduaneros incompletas.</li> <li>5. Modificación de normas decretos resoluciones.</li> <li>6. Irregularidades en el sistema de los usuarios.</li> </ol>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIA F.O</b>	<b>ESTRATEGIA F.A</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso a la información (decretos, Resoluciones, Circulares, memorandos)</li> <li>2. Control y organización de la documentación.</li> <li>3. Acceso tecnológico.</li> <li>4. Capacidad de gestión por parte de la jefe.</li> <li>5. Cooperación en el grupo de trabajo.</li> <li>6. Consultas a nivel central para resolver casos.</li> <li>7. Sistematización de los trámites en el proceso de importación.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar la cooperación entre la entidad y los usuarios, mediante programas de orientación y capacitación permanente de las nuevas modificaciones en las normas, trámites de importación. (f5, o1)</li> <li>2. Ejecutar un control oportuno de las declaraciones de importación y documentos soportes que se presentan a la División de Servicio al Comercio Exterior. (f2,f7 o3)</li> <li>3. Ejecutar un control de calidad de las inconsistencias e infracciones en el proceso de importación. (f3, o4)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualizar y organizar las carpetas de cada uno de los usuarios aduaneros (SIAS, Depósitos, Empresas Transportadoras). (F4, A4)</li> <li>2. Aprovechar el acceso a la información que tiene la entidad para publicar las nuevas modificaciones en decretos, resoluciones, circulares relacionadas con el proceso de importación. (A1, F1)</li> <li>3. Incorporar el mayor número de alternativas tecnológicas para agilizar los trámites de importación cuando se presenten problemas en el sistema de los usuarios. (A6, F7)</li> <li>4. Notificar y requerir a los usuarios aduaneros cuando no haya claridad en los documentos que presentan ante la DIAN. (A2, A4, F4)</li> </ol>

Continuación Tabla 1.

<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIA D.O</b>	<b>ESTRATEGIA D.A</b>
<p>1. Discontinuidad del personal en el cargo.                  2. Falta de comunicación con las áreas que intervienen en el proceso.                  3. Mecanismo manual en la detección de inconsistencias.                  4. Altas cargas de trabajo y actas de inconsistencias represadas.                  5. Desgaste administrativo.                  6. Ausencia de un plan de supervisión y control a los usuarios aduaneros.</p>	<p>1. Colaboración y comunicación mediante el trabajo en equipo con el área de Fiscalización para evitar desgastes administrativos. (D5, D2, O2, O3).                  2. Realizar las actas de inconsistencia en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta las justificaciones que presentan los usuarios. (D5, D4, O3)                  3. Reforzar con recurso humano y capacitación la evacuación de las cargas de trabajo. (D3,D4,O3)                  4. Aprovechar la colaboración de los pasantes vinculados en la División de Servicio al Comercio Exterior para evitar cargas de trabajo. (D4, O3)</p>	<p>1. Capacitar a todo el personal que labora en la entidad en todas las áreas para facilitar su desempeño en el momento en que se produzca rotación de funcionarios. (D, A3)                  2. Seleccionar inconsistencias verificando los documentos soportes y realizando las actas de inconsistencia correctamente para remitir a fiscalización. (A3, D5).                  3. Solicitar a los usuarios documentación física cuando no se pueda revisar los documentos por sistema para continuar con los procesos de gestión. (A6, D3)</p>

Fuente: Esta Investigación.

## 8.2 PLAN OPERATIVO O PLAN DE ACCION

**Tabla 2. Plan Operativo o Plan de Acción para la División de Servicio al Comercio Exterior en Ipiales, Nariño**

OBJETIVO	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	TIEMPO	INDICADOR DE LOGRO	
Conocer la normatividad referente al proceso de importación de mercancías	Capacitar a usuarios en las nuevas modificaciones en las normas y trámites de importación.	100% de los usuarios conozcan la norma	Seleccionar 2 funcionarios idóneos para dictar las capacitaciones Desarrollo de talleres Pruebas de simulación	División de Servicio al comercio Exterior	De inmediato	90% de los usuarios conocen la norma	<b>1</b>
Disponer de la documentación completa de cada usuario	Actualizar las carpetas de todos los usuarios aduaneros	Obtener el 100% de las carpetas de los usuarios en archivo completamente ordenadas	Depurar y organizar el archivo de los usuarios, revisando cada una de las carpetas y solicitar los documentos que falten.	Coordinador de control a organismos auxiliares aduaneros	31 de diciembre	El archivo de los usuarios aduaneros fue organizado y las carpetas de los usuarios para el año 2005 se encuentran 100% actualizadas.	<b>2</b>
Ubicar inconsistencias en las declaraciones de importación y documentos soportes	Ejecutar un control oportuno de las declaraciones de importación y documentos soportes semanalmente	Revisar el 100% de las declaraciones de importación con ítems iguales o superiores a 10.000 dólares	Revisar y verificar cada uno de los paquetes de las declaraciones de importación que remiten los depósitos	Coordinador de control a organismos auxiliares aduaneros	Semanal	Revisión de 95% de las declaraciones de importación, detectando inconsistencias	<b>3</b>
Evitar desgastes administrativos	Trabajo en equipo con el área de Fiscalización	Remitir el 100% de las inconsistencias que sean verídicas	Reuniones con funcionarios de fiscalización y depósitos	División de Servicio al comercio Exterior División de Fiscalización	mensual	80% de las inconsistencias con resultados positivos	<b>4</b>

Continuación Tabla 2.

Realizar un control de las operaciones de importación que realizan los usuarios	Programación y ejecución de visitas mensuales	Visitas al 25% de los usuarios aduanero	Diligenciamiento de los formatos de visita	Coordinador de control a organismos auxiliares aduaneros	mensual	A pesar de que a comienzos del año se realizaron más visitas que las que posteriormente se asignaron, estas no dejaron mayores resultados ya que lo que se ganó en cantidad, se perdió en calidad. Cumplimiento 10%	<b>5</b>
Conocer las modificaciones en cuanto a la normatividad	Publicidad de la normatividad	95% usuarios enterados de los cambios	Realización de plegables Cartelera volantes	División de Servicio al comercio Exterior	Cada vez que ocurra el evento	90% de los usuarios enterados de los cambios	<b>6</b>
Colaborar a los usuarios cuando se presenten inconvenientes en el sistema	Incorporar mayor número de alternativas tecnológicas	Incorporar 10 equipos de computo conectados a Internet	Gestión ante la administración	División de Servicio al comercio Exterior	6 meses	Se asignaron 5 equipos que trabajan normalmente en los procesos de importación	<b>7</b>
Buscar claridad y certeza en las operaciones de importación realizadas por usuarios	Notificar y requerir a los usuarios para obtener una información clara	Toma de decisiones adecuadas. 100%	Solicitudes mediante oficios Llamadas telefónicas	División de Servicio al comercio Exterior	Cada vez que ocurra el evento	Reducción en un 95% los errores en la toma de decisiones	<b>8</b>
Conocer la opinión de los usuarios sobre las capacitaciones y talleres de capacitación realizadas por la entidad	Evaluar los talleres de capacitación	Realizar eventos 100% de calidad	Sondeos cuestionarios	División de Servicio al comercio Exterior pasante	Cada vez que ocurra el evento	75% de los usuarios consideran que los talleres son buenos	<b>9</b>

Fuente: Esta Investigación

**- RESUMEN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS**

**Cuadro 17. Nivele de cumplimiento de las metas propuestas**

<b>COMPROMISOS</b>	<b>CUMPLIMIENTO %</b>
1	100
2	90
3	95
4	65
5	10
6	95
7	50
8	95
9	75
<b>PROMEDIO</b>	<b>75%</b>

Fuente: Esta Investigación.

El promedio de cumplimiento es satisfactorio, para lograr cumplir el 100% de las metas propuestas se necesita ir paso a paso, debido a que los resultados no se dan de un día para otro, para ello se requiere continuar con la aplicación de estrategias para obtener buenos resultados aun mediano plazo.

## 9. CONCLUSIONES

- El proceso de importación que se realiza a través de la División de Servicio al Comercio Exterior de la DIAN, Ipiales, consta de seis (6) pasos, que inicia con el aviso de llegada del medio de transporte al paso de frontera habilitado Puente de Rumichaca, permanencia de la mercancía en depósito, presentación de la declaración de importación, determinación de inspección o levante, autorización de levante y termina con el retiro de la mercancía, previo cumplimiento de los requisitos legales.

- Para conocer las inconsistencias y problemas que se presentan en el proceso de importación en los periodos comprendidos entre Julio y Diciembre del 2004, se realizó un diagnóstico. La primera actividad consistente en la revisión y análisis de cada una de las actas de inconsistencias reportadas por los depósitos y las que se ubicaron revisando las declaraciones de importación, documentos soportes. Facilitó la clasificación de las diferentes inconsistencias. La segunda actividad consistente en una encuesta realizada a 72 usuarios aduaneros entre SIAS, Empresas Transportadoras, Depósitos, demostraron que las inconsistencias que más se presentan en el proceso de importación son: no justificar dentro de los términos establecidos en la norma aduanera los sobrantes, faltantes detectados en peso, cantidad de la mercancía con un porcentaje equivalente al 36%, error en los datos consignados en los documentos de transporte carta porte y manifiesto equivalente a un 27.78%. Las inconsistencias que en menor proporción se presentan son: retraso en el horario de ingreso del vehículo a bodega, inexactitud en los datos consignados en las declaraciones de importación y documentos soportes equivalentes a 11.11%. Según respuesta emitidas por los usuarios aduaneros, las causas por las que se presentan errores en el proceso de importación es el desconocimiento de la norma y la desactualización en los procedimientos cada vez que se producen modificaciones en la norma. Estas actividades dieron buenos resultados ya que se logró tener mayor precisión de las inconsistencias que presentan los usuarios.

Realizando una comparación entre las capacitaciones y las actividades de capacitación en cuanto a modificaciones de la normatividad y el manual de procedimientos del sistema informático importaciones, se encontró que la comprensión de la norma y los procedimientos relacionados con los trámites a través del sistema en la División de Servicio al Comercio Exterior mejoró debido a la aplicación de alternativas durante los seis meses que consistían en talleres de capacitación, pruebas de simulación en el manejo del sistema tanto a usuarios como a funcionarios, publicidad realizada mediante volantes, plegables en los

lugares de arribo y las visitas de supervisión realizadas cada mes. Los tres grupos de usuarios que fueron sometidos a la capacitación y pruebas piloto, inicialmente poseían un bajo nivel de conocimiento en el manejo del sistema y con la aplicación de estos talleres los usuarios conocen el sistema y lo están manejando.

- Las reuniones que se llevaron a cabo durante el periodo en estudio referente a la unificación de criterios en el tratamiento de las inconsistencias generó buenos resultados. A partir de septiembre el número de paquetes de inconsistencias por mínimas diferencias se redujo. El contacto con los casos de inconsistencias que se presentan en el proceso de importación permitió intensificar el estudio de las normas Decreto 2685/99, Resolución 4240/00 donde se obtuvo mayor comprensión para aplicarla en la toma de decisiones y exigir a los usuarios su cumplimiento sin salirse de los parámetros que la ley exige.

## 10. RECOMENDACIONES

- Continuar con las capacitaciones a todo el personal que labora de la entidad, con lo que respecta a la normatividad Aduanera aplicable al proceso de importación para su correcta aplicación en la toma de decisiones, de igual manera convocar a capacitaciones relacionadas con la reglamentación, procedimientos en la importación de mercancías a los usuarios auxiliares de la función Aduanera (SIAS, Empresas Transportadoras, Depósitos). Para reducir en cierta parte las infracciones.
- Requerir a los usuarios aduaneros, cuando no haya claridad en la información suministrada para que presenten los documentos soportes y justificaciones pertinentes antes de remitir a fiscalización las actas de inconsistencia, evitando desgastes administrativos.
- Capacitar a todo el personal en el proceso de detección y realización de las actas de inconsistencias en el proceso de importación para que cuando se produzcan situaciones de rotación de funcionarios no se ocasione obstáculos a la gestión de la entidad en el cumplimiento de las metas, también es importante buscar la estabilidad del personal en el desempeño del cargo para el cumplimiento eficiente de las funciones.
- Hacer conocer de manera clara a los usuarios aduaneros la normatividad referente al tratamiento de las inconsistencias que se presentan en el proceso de importación, mediante reuniones periódicas y publicidad oportuna de las modificaciones en las normas aduaneras en los lugares vistosos y visitados por los usuarios.

## BIBLIOGRAFÍA

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION. Documentación, presentación de tesis, trabajos de grado y otros trabajos de investigación 5. Actualización. Santa Fe de Bogotá: INCONTEC, 2005. 108p.

MENDEZ, Carlos E. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas. Bogotá: Editorial MC Graw Hill ,2001. 245p.

REPÚBLICA DE COLOMBIA, Congreso de la República. Estatuto Aduanero. Decreto 2685 de Diciembre 28 de 1999. Bogotá: Unión Ltda. 2002, 323p.

\_\_\_\_\_, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. Circular No. 00085 del 27 de junio de 2003.

\_\_\_\_\_, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior Ipiales, Oficio No. 370668-14-2046 de 8 de octubre de 2004

\_\_\_\_\_, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. Unidad Informática de doctrina, concepto No. 069 de 8 de mayo de 2002

\_\_\_\_\_, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior, Acta de inconsistencia No. 0114 de 24 de noviembre de 2004

\_\_\_\_\_, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior, Acta de inconsistencia No. 0115, del 29 de noviembre de 2004

\_\_\_\_\_, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior, Acta de inconsistencia No. 0059, del 26 de Julio de 2004

\_\_\_\_\_, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior, Acta de inconsistencia No. 0057, del 28 de Julio de 2004

\_\_\_\_\_, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –  
DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior, Oficio No. 3706819-0165 del 25  
de noviembre de 2004

\_\_\_\_\_, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –  
DIAN. División de Servicio al Comercio Exterior, Auto o Acta de inspección No.  
0316 del 26 de julio de 2004

\_\_\_\_\_, Subdirección de Comercio Exterior. Manual de  
Procedimientos de Importación Comex Importaciones. Bogotá: Imprenta Nacional.  
Marzo de 2004. 250p.

# *A N E X O S*

**Anexo A.**  
**ACTA DE REMISIÓN A FISCALIZACIÓN O ARCHIVO DE ACTAS DE**  
**INCONSISTENCIA DE MERCANCÍAS**

**ACTA DE INCONSISTENCIAS No. 0057**

Fecha	Ipiales, julio 26 de 2004
Fecha y numero radicación del oficio presentado por el deposito ALPOPULAR S.A.	Julio 2 de 2.004 – Rad. No. 4324
Fecha – hora ingreso Mercancía	Julio 1 de 2004 – 17:20
Consignatario	IND. COLOMBIANO DE CONFECCIONES S.A.
Manifiesto de carga	No. 372004M 0320400910 de fecha Julio 1 de 2004
Carta porte internacional	No. 010077 de fecha Julio 1 de 2004
Cantidad de mercancía recibida por el deposito	50 rollos de tela burlington 1.50 color negro consistentes en 7.627,50 metros cuadrados, con un peso bruto de 1.700 Kg.
Acta de inconsistencia	No. 00133
Inconsistencia	El vehículo perteneciente a la empresa transportadora CONTINENTAL D NORTE, con MIC No. 015426 presenta un retraso de horario en ingreso a la bodega de 40 minutos.
Mercancía según Documentos de Transporte	Según Manifiesto de Carga Internacional No. 372004M032040091 de fecha 01/07/04, el peso bruto de la carga registrado fue de 1.710,46 Kg, la cantidad registrada fue de 50 rollos de tela burlington 1.50 color negro consistentes en 7.627,50 metros cuadrados.
ANÁLISIS DE LA INCONSISTENCIA: El deposito ALPOPULAR S.A. mediante acta de inconsistencia No. 00133 de fecha 02/07/04, radicada bajo el numero 4324 el día 02/07/04, con manifiesto de carga No. 372004M0320440091 de 01 de Julio 2004 correspondiente a la carta de porte No. 010077 de Julio 1 de 2004, reporta que el vehículo perteneciente a la empresa transportadora CONTINENTAL DEL NORTE, con MIC No. 015426 presenta un retraso de horario en ingreso a la bodega de 40 minutos, ante este hecho se puede concluir que la empresa transportadora CONTINENTAL DEL NORTE, incumplió con una de las obligaciones establecidas en el artículo 104 literal e, configurándose la presunta infracción tipificada en el artículo 497, numeral 1.2.4 “No entregar dentro de la oportunidad establecida en las normas aduaneras, las mercancías al agente de carga internacional, al deposito habilitado, al usuario operador de la zona franca, al declarante o al importador, según corresponda”.	
Sanción Propuesta para la Empresa Transportadora – cincuenta por ciento 50% del valor de los fletes internacionalmente aceptados, correspondientes a la mercancía de que se trate.	

Hasta otra oportunidad.

MARINA CARREÑO DE OCHOA  
 Jefe División Servicio al Comercio Exterior

**Anexo B.**  
**ENCUESTA**

ENCUESTA A USUARIOS DE LA FUNCIÓN PÚBLICA ADUANERA QUE  
REALIZAN SUS TRÁMITES A TRAVÉS DE LA DIVISIÓN DE SERVICIO AL  
COMERCIO EXTERIOR.

**OBJETIVO:**

Realizar un diagnóstico del proceso de importación para conocer las inconsistencias y problemas que presentan los usuarios. Favor marcar con una X :

1) Qué tipo de usuario aduanero es?

a) Sí \_\_\_\_\_ b) Empresa Transportadora \_\_\_\_\_ c) Depósito \_\_\_\_\_

2) ¿Qué problemas o inconsistencias ha presentado en el proceso de importación?

a) Inexactitud o error en la información consignada en las declaraciones de importación y documentos soportes (declaración Andina, Certificado de Origen). \_\_\_\_\_

b) Presentación de la declaración de importación con documentos soportes incompletos. \_\_\_\_\_

c) Error en los datos consignados en los documentos de transporte (manifiesto, Carta Porte) \_\_\_\_\_

d) No justificar dentro de los términos establecidos en la norma, los sobrantes, faltantes detectados en peso, cantidad de la mercancía. \_\_\_\_\_ -

e) Retrasó en el horario de ingreso del vehículo a bodega. \_\_\_\_\_

f) No elaborar o no remitir a la DIAN las inconsistencias encontradas al recibir la mercancía en bodega. \_\_\_\_\_ -

g) Sustraer mercancías que se encuentran bajo control aduanero. \_\_\_\_\_

h) No informar sobre la mercancía que queda en abandono. \_\_\_\_\_

i) Adelantar trámites ante la DIAN personas no autorizadas o desvinculadas. \_\_\_\_\_ -

3) ¿Cuáles cree que son las razones por las que se presentan inconsistencias o infracciones en la importación de mercancías?

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. \_\_\_\_\_

4) El tiempo de duración de una importación depende de. ?

a) El sistema. \_\_\_\_\_

b) Trámites en la aduana. \_\_\_\_\_

c) Certificados y otros documentos. \_\_\_\_\_

Transporte. \_\_\_\_\_

5) Ha sido sancionada su empresa por no cumplir la normatividad aduanera.?

d) a) SI\_\_\_\_ b) No\_\_\_\_

6) Como califica el trabajo de la División de Servicio al Comercio Exterior.?

a) Excelente \_\_\_\_\_ b) Bueno \_\_\_\_\_ c) Regular \_\_\_\_\_ d) Malo \_\_\_\_\_

7) Que sugiere para que el proceso de importación termine satisfactoriamente.

a) Capacitación permanente. \_\_\_\_\_

b) Colaboración por parte de funcionarios en los procesos y trámites de importación. \_\_\_\_\_

c) Reuniones periódicas. \_\_\_\_\_

d) Publicidad de la normatividad. \_\_\_\_\_

**Anexo C.  
FORMATO DE EVALUACIÓN A USUARIOS**

**U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES  
ADMINISTRACION DELEGADA DE ADUANAS DE IPIALES  
DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR**

**TALLERES DE CAPACITACION**

Gracias por asistir a los talleres de capacitación. Su opinión sobre las capacitaciones es muy valiosa para ayudarnos a realizar un evento de mejor calidad. Favor marcar con una **x**:

SIA \_\_\_\_\_ EMPRESA TRANSPORTADORA ----- DEPÓSITO-----

OTRO, CUÁL -----

**SISTEMA DE GESTION SYGA  
MODULO IMPORTACIONES**

JHOVANA CASTRO JAIME ERAZO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
Dominio del Tema				
Capacidad para motivar al grupo				
Recursos didácticos				
Comprensión del tema				

Observaciones: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Anexo D.  
FORMATO DE VISITAS**



**ADMINISTRACION DE ADUANAS NACIONALES DE IPIALES  
DIVISION DE SERVICIO AL COMERCIO EXTERIOR**

**GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTROL A USUARIOS  
AUXILIARES DE LA FUNCION ADUANERA**

**ACTA DE VISITA A SOCIEDADES DE INTERMEDIACION ADUANERA**

<b>SOCIEDAD DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA:</b> _____		
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b> _____	<b>C.C.</b> _____	
<b>DIRECCION:</b> _____	<b>TELEFONO:</b> _____	
<b>CODIGO No.</b> _____	<b>AUTO No.</b> _____	<b>FECHA:</b> _____
<b>RESOLUCION:</b> _____	<b>AUTORIZ:</b> _____	<b>RENOV:</b> _____
<b>VIGENTE HASTA:</b> _____		
<b>POLIZA No.</b> _____	<b>ACEPT GARANTÍA:</b> _____	<b>VIGENTE HASTA:</b> _____

**I. EVALUACION ADMINISTRATIVA**

- I 1.** ¿Ejerce la actividad de intermediación aduanera previo al lleno de formalidades legales de autorización con respeto a resolución de habilitación u homologación y la aceptación de la garantía? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- I 2.** Tiene relación de personas registradas para actuar ante la DIAN SI \_\_\_ NO \_\_\_
- Están debidamente carnetizados los representantes y Auxiliares para actuar ante la DIAN SI \_\_\_ NO \_\_\_
  - Destruyen los carnets en el evento de desvinculación de los auxiliares. SI \_\_\_ NO \_\_\_
  - Se informa dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la DIAN, la vinculación de los representantes y auxiliares SI \_\_\_ NO \_\_\_
- I 3.** Ejerce la actividad en jurisdicciones aduaneras donde no tenga Autorización para actuar o en aquellas donde no tenga Representantes o auxiliares. Determinar la Jurisdicción de la Misma \_\_\_\_\_ SI \_\_\_ NO \_\_\_
- I 4.** Utiliza el código de registro asignado para actuar ante la DIAN. SI \_\_\_ NO \_\_\_
- I 5.** Liquida y cancela los tributos aduaneros y sanciones a que hubiere lugar. SI \_\_\_ NO \_\_\_

**COMENTARIOS:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**CONTINUACION ACTA INTEGRAL DE VISITA A LA SOCIEDAD** \_\_\_\_\_  
AUTO No. \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

2/6

**II. ASPECTOS PROCEDIMENTALES**

- II 1.** ¿ Conserva a disposición de la autoridad aduanera copia de la declaraciones y todos sus anexos, tramitadas Por la S.I.A. y presentadas en la DIAN ? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- II 2.** Registra en el original de cada uno de los documentos soportes el número Y fecha de la declaración de importación a la cual corresponde. SI \_\_\_ NO \_\_\_
- II 3.** Facilita la S.I.A. la práctica de las diligencias ordenadas por la DIAN. SI \_\_\_ NO \_\_\_
- II 4.** Cuenta con los equipos e infraestructura de computación, comunicaciones Y garantiza la actualización tecnológica requerida por la DIAN, para la Presentación y transmisión electrónica de las declaraciones. SI \_\_\_ NO \_\_\_
- II 5.** Ejerce la actividad de intermediación para U.A.P. SI \_\_\_ NO \_\_\_  
Nombre UAP y Código: \_\_\_\_\_
- II 6.** Informa a la autoridad aduanera sobre los excesos o las diferencias de mercancías encontrados con ocasión del reconocimiento físico de Los mismos. SI \_\_\_ NO \_\_\_  
Último reporte presentado a la DIAN - RADICADO No. \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_
- II 7.** ¿ La S.I.A. ha tenido sanciones y/o suspensiones ? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- II 8.** ¿ Realizan reconocimientos físico de la mercancía previo al levante ? SI \_\_\_ NO \_\_\_
- II 9.** ¿ Verifica la existencia y/o representación legal y domicilio del importador o exportador en cuyo nombre y por encargo actúa ante la DIAN? SI \_\_\_ NO \_\_\_

**COMENTARIOS:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_



¡Siente tu bandera,  
cree en tu país!

**CONTINUACION ACTA INTEGRAL DE VISITA A LA SOCIEDAD** \_\_\_\_\_  
AUTO No. \_\_\_\_\_ FECHA: \_\_\_\_\_

5/6

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**IV COMPROMISOS PARA LA PROXIMA VISITA:**

No. ITEM	COMPROMISO	FECHA ACORDADA
1.		
2.		
3.		

**CIERRE DE LA VISITA**

Siendo las \_\_\_\_ del día \_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ se termina y firma la presente acta de visita por las personas que en ella intervinieron:

\_\_\_\_\_  
FUNCIONARIO DIAN

\_\_\_\_\_  
FUNCIONARIO DIAN

\_\_\_\_\_  
REPRESENTANTE LEGAL S.I.A.