

**SISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL DE DATOS DE EXPORTACIÓN PARA
LA DIAN IPIALES**

DARIO FERNANDO MARTINEZ CHAÑAG

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
IPIALES – NARIÑO
2004**

**SISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL DE DATOS DE EXPORTACIÓN PARA
LA DIAN IPIALES**

DARIO FERNANDO MARTINEZ CHAÑAG

**Trabajo de pasantía para optar el Título de
Administrador de Empresas**

**Asesor
JULIO IGNACIO GARZON NARVÁEZ
Administrador de Empresas**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
IPIALES – NARIÑO
2004**

Nota de Aceptación

Firma del Presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Ipiales, Febrero de 2004.

DEDICATORIA

Este trabajo fue realizado gracias al esfuerzo y dedicación aplicada para su ejecución y desarrollo en bien de la entidad a la cual esta dirigido.

El autor agradece a quienes apoyaron y contribuyeron con su realización.

Gracias a mis padres, profesores, asesores y demás personas que siempre brindaron el apoyo necesario para la ejecución de este trabajo.

Gracias a la dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN por servir como base para la realización del estudio y posterior consecución de este trabajo.

Por su apoyo, gracias.

Darío F. Martínez.

AGRADECIMIENTOS

El autor de esta propuesta agradece a quienes hicieron posible la realización y ejecución de la misma dentro de la sección de trabajo y de la entidad DIAN.

Gracias al asesor de la propuesta, doctor JULIO IGNACIO GARZON, quien ayudo a dirigir la consecución de esta propuesta.

Gracias al doctor OSVALDO GAVIRIA, director de la entidad quien dio su aprobación para el desarrollo de la pasantía, a la doctora MARINA CARREÑO DE OCHOA quien superviso todos los aspectos de la pasantía, al señor FRANCISCO MORILLO quien enseñó en muchos aspectos de trabajo de la oficina de exportaciones que fueron la base de la propuesta.

Gracias a la entidad DIAN por su aprobación de la pasantía y por dar una oportunidad de trabajo para adquirir conocimientos y experiencia para el futuro porvenir como profesional.

Gracias al resto de funcionarios que apoyaron y colaboraron para la consecución y desarrollo de esta obra, sin su colaboración, la misma hoy no tendría sentido.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	17
1. TEMA	19
2. JUSTIFICACION	20
3. OBJETIVOS	22
3.1. OBJETIVO GENERAL	22
3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	22
4. PROBLEMA	23
4.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
5. MARCO TEORICO	24
5.1. ANTECEDENTES	24
5.2. MARCO REFERENCIAL	26
5.3. MARCO CONCEPTUAL	27
5.4. MARCO LEGAL	29
6. METODOLOGIA	32
6.1. TIPO DE INVESTIGACION	32
6.2. FUENTES DE INFORMACIÓN	32
6.2.1. Fuentes Primarias	32
6.2.2. Fuentes Secundarias	32
6.3. POBLACION Y MUESTRA	32

6.4.	VARIABLES E INSTRUMENTOS	33
7.	DIAGNOSTICO	34
7.1.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	36
7.2.	ORGANIGRAMA	38
7.3.	PROPUESTA: SISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL DE DATOS	39
7.4.	IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA	40
7.5.	ESTRATEGIAS PROPUESTAS	41
7.6.	SISTEMATIZACION DE ESTRATEGIAS	43
7.7.	DESCRIPCION GRAFICA DEL PROCESO LLEVADO A CABO EN LA OFICINA DE EXPORTACIONES DE LA DIAN	45
7.8.	DIAGRAMA GENERAL DEL PROCESO DE EXPORTACIONES	46
7.9.	EL REGISTRO DE DOCUMENTOS EN LA OFICINA DE EXPORTACIONES	48
7.10.	EL TIPO DE DOCUMENTOS	52
7.11.	NOMENCLATURA UTILIZADA	55
7.12.	NUMEROS CONSECUTIVOS, GUIAS Y LOS U.A.P.	56
7.13.	LOS NUEVOS CAMBIOS	57
8.	CONCLUSIONES	58
9.	RECOMENDACIONES	59
	BIBLIOGRAFÍA	61
	ANEXOS	62

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama	37
Figura 2. Administración delegada de aduanas nacionales de Ipiales	38
Figura 3. General de procesos y operación de exportación	47
Figura 4. Registro documentos de la oficina de exportaciones	51
Figura 5. Tipo de documentos	53
Figura 6. Documento de exportación directa	54
Figura 7. Representación gráfica de tránsito	55

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Entrevista al Usuario	63
Anexo B. Entrevista al Funcionario	64
Anexo C. Documento de Exportación	65
Anexo D. Carta de Porte Internacional	66
Anexo E. Manifiesto de Carga Internacional	67
Anexo F. Certificación DIAN	68

GLOSARIO

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

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

CONTENEDOR (CONTAINER): es un recipiente consistente en una gran caja con puertas o paneles laterales desmontables, normalmente provistos de dispositivos (ganchos, anillos, soportes, ruedas) para facilitar la manipulación y estiba a bordo de un medio de transporte, utilizado para el transporte de mercancías sin cambio de embalaje desde el punto de partida hasta el punto de llegada, cuya capacidad no sea inferior a un metro cúbico.

DECLARANTE: es la persona que suscribe y pregunta una declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros. El declarante debe realizar los trámites inherentes a su despacho.

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

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

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

INSPECCIÓN ADUANERA: es la actuación por la autoridad aduanera competente, con el fin de determinar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor, clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero y tratamiento tributario aplicable a una mercancía. Esta inspección cuando implica el

reconocimiento de mercancías, será física y cuando se realiza únicamente con base en la información contenida en la declaración y en los documentos que la acompañan, será documental.

LEGALIZACIÓN: declaración de las mercancías que habiendo sido presentadas a la Aduana al momento de su introducción al territorio aduanero nacional, no han acreditado el cumplimiento de los requisitos para su legal importación, permanencia o libre disposición. También procederá la legalización de las mercancías que se encuentren en abandono legal, de conformidad con lo previsto en el parágrafo del artículo 115 del presente decreto.

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

MENAJE: es el conjunto de muebles, aparatos, y demás accesorios de utilización normal en una vivienda.

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

OPERACIÓN DE TRÁNSITO ADUANERO: es el transporte de mercancías en tránsito aduanero de una Aduana de partida a una aduana de destino.

PRECINTO ADUANERO: es el conjunto de facultades y atribuciones que tiene la autoridad aduanera para controlar el ingreso, permanencia, traslado y salida de mercancías, hacia y desde el territorio aduanero nacional, y para hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias que regulan los regímenes aduaneros.

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

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

También se consideraran Sociedades de Intermediación Aduanera, los almacenes generales de depósito sometidos al control y vigilancia de la superintendencia bancaria, cuando ejerzan la actividad de intermediación aduanera, respecto de las mercancías consignadas o endosadas a su nombre en el documento de

transporte, que hubieran obtenido la autorización para el ejercicio de dicha actividad por parte de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sin que se requiera constituir una nueva sociedad dedicada a ese único fin.

TRÁNSITO ADUANERO: es el régimen aduanero que permite el transporte de mercancías nacionales o de procedencia extranjera, bajo control aduanero, de una aduana a otra situadas en el territorio aduanero nacional. En este régimen se pueden dar las modalidades de tránsito, cabotaje transbordo.

RESUMEN

El sistema de registro y control de datos es un proceso integrado de procedimientos encaminados a agilizar, mejorar y coadyuvar a la entidad DIAN y a sus distintas divisiones, especialmente a la División de Servicio del Comercio Exterior en donde ya ha sido implementado, contribuyendo así a notables cambios no solo en la sección sino en toda la entidad.

El método diseñado por el sistema de registro y control de datos está basado sobre todo en el uso sistemático de herramientas y elementos de trabajo para limitar el esfuerzo físico y corporal. Todos los procedimientos del sistema se ajustan de acuerdo a las necesidades de la sección de exportaciones, y por medio de una nueva conciencia ayudada por la capacitación y responsabilidad tanto de los funciones y de la entidad, el sistema es viable y su resultado son satisfactorios.

ABSTRACT

The System of Search and Control of Datum is a process integrated of method guide to agilize, to best and to help to the entity DIAN and to your different divisions, specially to the Commerce Exterior Services División on where has been implant, making so to change notable in the working area and the all entity.

The method outline by the sistem of search and control of datum is based about all in the use sistematize of working element and tools fot yo limit the stress. All the methods of the system is adapted in agreement to the needs of the export area, and with the creation of one has conscience help by the training and the responsability between the funcionary and the entity, the sistemas viable and your results are satisfactories.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo busca mejorar e innovar los procesos llevados a cabo en la oficina de exportaciones de la DIAN de Ipiales.

Teniendo en cuenta que es factible implementar un sistema de agilización de datos que permita llevar a cabo las funciones propias de la **Sección de Exportaciones** de una forma más rápida, con un mínimo de apremio y de errores posible, se propone llevar a cabo un Sistema de Registro y Control de los Datos de Exportación para la Dirección de Aduanas e Impuestos Nacionales de Ipiales, en el cual se puedan obtener básicamente un registro sistemático de los datos incluidos en los DEX, DTAI, Tránsitos y otros formularios o documentos utilizados en la **Sección de Exportaciones** de la entidad DIAN.

Existen muchas razones para que en la **Sección de Exportaciones**, Área de Comercio Exterior de la DIAN se implementen planes o sistemas que ayuden a limitar los problemas derivados por los errores y equívocos que pueden presentarse durante el registro de datos en los libros y documentos; que pueden alterar el proceso que se lleva a cabo en las diferentes áreas de trabajo. La misión de este sistema es satisfacer mutuamente a los usuarios y a los funcionarios, mejorando así la rutina de trabajo que puede ser a veces muy pesada o tediosa, haciéndola más ágil y motivante. La carga de trabajo es demasiado laboriosa, de gran responsabilidad, tratándose de autorización para entrada o salida de mercancías, y de esta situación se pueden generar los errores y por ende los conflictos, pues empieza a desorganizarse el proceso llevado y surge un ajeteo que puede resultar inútil, pues sus consecuencias serán una deficiencia que desmotiva al personal y altera el proceso de registro. Por eso se hace posible la implementación de este sistema para reformar el proceso de registro de documentos con el mínimo de error posible, todo por el bienestar de usuarios internos y externos.

Este sistema es el resultado de la combinación de varios factores que intervienen en el proceso, tales como la experiencia, el conocimiento previo de la función o una capacitación anticipada, y sobre todo la utilización de herramientas básicas de trabajo con los cuales se pretende limitar el sobreesfuerzo físico y mental; con el seguimiento y observación aquí presentado se genera un Diagnóstico Situacional Actual que permite identificar con claridad cual es el manejo dado a registros y documentos, para pasar a una propuesta que permita en la DIAN Ipiales sistematizar, registrar y controlar los diferentes procedimientos que se llevan de forma totalmente manual; se brinda la implementación de las herramientas aquí planteadas lo que permite generar agilidad, efectividad, eficacia y eficiencia por parte del Cliente Interno y para el Cliente Externo.

Así mismo se busca concienciar a los usuarios sobre la importancia del servicio, pues de su actitud muchas veces depende de que el servicio sea más ágil o no.

1. TEMA

EL REGISTRO SISTEMÁTICO DE LOS DATOS INCLUIDOS EN LOS DEX, DTAI, TRÁNSITOS Y OTROS FORMULARIOS O DOCUMENTOS UTILIZADOS EN LA **SECCIÓN DE EXPORTACIONES** DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN) DE IPIALES.

2. JUSTIFICACIÓN

A través de un proceso de inducción se puede observar que, no obstante, la experiencia es una herramienta esencial e importante a la vez, el proceso de registro de los datos en la **Sección de Exportaciones** puede presentar errores u omisiones, porque ni aún lo hábiles funcionarios pueden estar libres de cometer algún error en el registro, sobre todo si este es manual y las normas de la entidad exigen el mínimo de error posible, para limitar esta situación se propone llevar a cabo un sistema en el cual se agilice la recolección de datos sin estresar o causar tedio al funcionario y a sus colaboradores y tratando de evitar los errores que pueden ser la causa de contratiempos futuros. Este sistema se denominaría **SISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL DE DATOS**; para implementarlo se propone utilizar todas las herramientas disponibles, la colaboración mutua, experiencia e intercambio de conocimientos, ayudas del Estado para la entidad, capacitación o inducción continua y tecnología avanzada entre otros. Mediante la utilización adecuada de estas herramientas se pretende concretar la propuesta y hacerla realidad para el beneficio de la entidad y de la comunidad general.

En la **Sección de Exportaciones** surgen dos tipos de problemas, los de tipo externo que radican desde el inconsciente uso de los documentos por parte de los usuarios, quienes los maltratan doblándolos, arrugándolos o extraviándolos, carentes de algún dato, firma, número o carta porte, generando un caos que puede retrasar el proceso del registro de datos en los libros y que es una debilidad solucionable cuando se habla con los usuarios sobre los problemas que generan estas situaciones, como lo es también el colarse entre las filas irrespetando los turnos, lo que también genera conflictos y puede alterar el registro de documentos.

Pero lo que interesa aquí son los problemas tales como errores, omisiones y equivocaciones en el proceso de registro y que son causados por demasiada carga de trabajo, descuido involuntario, cálculos errados en los saldos o por los problemas externos. Estos errores no faltan y pueden ser corregidos, pero se incurre en las temidas correcciones que tergiversan las políticas de la entidad, pues los parámetros de la misma entidad exigen orden y pulcritud, además de exactitud en los datos de registro en los libros y en los documentos. Una falla puede hacer ver mal a la entidad. Por eso el sistema propuesto pretende reformar el proceso por medio de herramientas mencionadas en la justificación y también se pretende hacer uso de la tecnología avanzada (computadores) en los cuales es más fácil corregir y guardar los datos en los discos duros y en los minidisks para verificar la información y llevar un archivo acorde al desarrollo tecnológico, teniendo en cuenta que la DIAN es una entidad pública. Se pretende hacer esto para que en la entidad exista un control de calidad que verifique la eficiencia de los funcionarios cuando se aplique este sistema. La información que

ha sido obtenida es mayoritariamente de tipo cualitativo, por lo que se hizo uso de observación directa en fuentes secundarias.

El análisis sirve de apoyo para concretar el desarrollo de la propuesta y el cronograma de actividades.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

- Establecer el programa e implementación y desarrollo de un sistema de registro y control de datos documentales en la **Sección de Exportaciones** de la DIAN en el Municipio de Ipiales, departamento de Nariño

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Elaborar diagnósticos, determinando necesidades y estrategias
- Estructurar las bases de soporte para implementar este sistema con el propósito de consolidar sus ideas en bien del área de estudio, es este caso la de exportación
- Generar la comprensión y operatividad de las labores realizadas en el proceso de registro de datos
- Familiarizar tanto al público como a las funciones con todos los diferentes procesos, leyes, normas y políticas establecidas por la entidad
- Contar con el registro final exigido por la universidad para optar por el título de Administrador de Empresas
- Elaborar un sistema de registro y control de datos

4. PROBLEMA

4.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Anteriormente, y en todas las Áreas de la Aduana, casi todos los procesos de registros documentales eran realizados de forma manual, ocasionando o generando errores escritos y sobre esfuerzo físico de los funcionarios que realizaban estas labores. Además los implementos de trabajo no se ajustaban a las necesidades de trabajo requeridas tanto por la entidad como los clientes internos y externos. Cuando la Dirección de Aduanas e Impuestos Nacionales fue creada en 1993, el Ministerio de Hacienda unificó las aduanas y los impuestos en una sola entidad; así mismo también se adquirió nueva tecnología con la que se agilizaron todos los trámites de documentos, no obstante la falta de preparación o capacitación por parte de los funcionarios a estos nuevos cambios hizo que la asimilación no fuera tan efectiva, pues aunque el proceso se agilizó, los funcionarios tenían problemas para manejar las nuevas herramienta, sobretodo los computadores y éstos a la vez tenían pocos programas de trabajo.

Hoy en día ya los funcionarios ya han asimilado la nueva tecnología pues las herramientas de trabajo son más maniobrables, fáciles de trabajar y la entidad se ha responsabilizado por crear continuos programas de capacitación para que el mejoramiento continuo no se detenga o decline.

5. MARCO TEORICO

5.1 ANTECEDENTES

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales fue creada en 1993, como Entidad que integra la administración de los tributos del orden nacional, las aduanas y el control de cambios por exportación e importación de bienes y servicios. Aquí tenemos un fragmento sobre el objetivo de la DIAN para la base de su creación:

MISIÓN PROPUESTA PARA LA ENTIDAD DENTRO DE LOS FINES DEL ESTADO

Fines del Estado: “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.”

El Estado debe garantizar a la comunidad unas relaciones que aporten al desarrollo social. En esta relación se encuentra la sociedad como partícipe de los desarrollos económicos, es por esta razón que se encuentra el Sistema Fiscal, y su aplicación para el logro de los objetivos del Estado, la cual involucra como sujetos a todos los agentes económicos respecto a la asignación de los recursos efectuada por el mercado bajo condiciones de competencia leal; redistribución del ingreso y la riqueza; estabilización del poder adquisitivo interno, de la moneda y del valor de la moneda nacional con respecto a las monedas extranjeras; incremento de los niveles del empleo, de la demanda y de la producción; desarrollo económico y niveles regionales¹.

Antes de la creación de la DIAN, la entidad se llamaba DIGEADUANAS; que era un organismo oficial reorganizado mediante decreto 075 del 19 de enero de 1976, dependiente del Ministerio de Hacienda Y Crédito Público. Su función específica era “controlar las mercancías que entraban y salían del país, el recaudo de los derechos de aduana; la prevención, represión persecución y aprehensión del

¹ COLOMBIA. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Sistema Intranet. Unidad Administrativa Especial DIAN, 2000, p 25.

contrabando, todo coordinado con las entidades que tienen a su cargo el comercio exterior del país”²

Con la creación de la DIAN (1993) se integran dos entidades en una sola entidad.

Consideraciones generales: Dado su carácter técnico y especializado, la DIAN es una Unidad Administrativa Especial (UAE) del orden nacional. Se caracteriza por tener personería jurídica, autonomía administrativa, presupuestal y patrimonio propio.

Está adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y, por lo tanto, su acción debe acogerse a los lineamientos que indique dicho Ministerio y enmarcarse dentro del programa macroeconómico adoptado.

¿Cuáles son las Direcciones Regionales?

Teniendo en cuenta condiciones socioeconómicas y la situación geográfica, Direcciones Regionales son y están conformadas así:

¿Cómo está conformada la Dirección Regional Centro?

Por las Administraciones de: Impuestos Nacionales de Personas Naturales de Santa Fe de Bogotá, Impuestos Nacionales de Florencia, Impuestos Nacionales de Girardot, Impuestos Nacionales de Villavicencio y sus delegadas de Inírida, Mitú y Puerto Carreño, Impuestos Nacionales de Tunja, Impuestos y Aduanas Nacionales de Yopal e Impuestos Nacionales de Sogamoso.

¿Cómo está conformada la Dirección Regional Centrooccidente?

Por las Administraciones de Impuestos y Aduanas Nacionales de Pereira, Impuestos y Aduanas Nacionales de Manizales, Impuestos Nacionales de Ibagué, Impuestos Nacionales de Neiva, Impuestos Nacionales de Armenia.

¿Cómo está conformada la Dirección Regional Norte?

Por las Administraciones de Impuestos Nacionales de Barranquilla, Aduanas Nacionales de Barranquilla, Impuestos y Aduanas Nacionales de Riohacha y su delegada de Maicao, Impuestos y Aduanas de Santa Marta, Impuestos Nacionales de Cartagena, e Impuestos y Aduanas Nacionales de San Andrés.

¿Cómo está conformada la Dirección Regional Noroccidente?

² COLOMBIA. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Normas y doctrina tributaria, aduanera y cambiaria. Unidad Administrativa Especial DIAN, 1999, 201 p.

Por las Administraciones de Impuestos Nacionales de Medellín, Aduanas Nacionales de Medellín y su delegada de Turbo, Impuestos Nacionales de Montería, Impuestos Nacionales de Quibdó e Impuestos Nacionales de Sincelejo.

¿Cómo está conformada la Dirección Regional Nororiente?

Por las Administraciones de Impuestos y Aduanas Nacionales de Bucaramanga, y su delegada de aduanas de Valledupar Impuestos Nacionales de Barrancabermeja, Impuestos Nacionales de Cúcuta, Aduanas Nacionales de Cúcuta, Impuestos Nacionales de Valledupar, Aduanas Nacionales de Arauca.

¿Cómo está conformada la Dirección Regional Suroccidente?

Por las Administraciones de Impuestos Nacionales de Cali y su delegada de Puerto Asís, Aduanas Nacionales de Cali y sus delegadas de Tumaco, Ipiales y Cartago, Impuestos Nacionales de Popayán, Impuestos Nacionales de Pasto, Impuestos Nacionales de Palmira, Impuestos Nacionales de Tulúa.

¿Cuáles son las Administraciones Especiales?

Teniendo en cuenta el volumen del recaudo, el número de contribuyentes y usuarios y la importancia de las operaciones de comercio exterior, existen las siguientes administraciones especiales:

- De Impuestos de los Grandes Contribuyentes de Santa Fe de Bogotá.
- De Impuestos de las Personas Jurídicas de Santa Fe de Bogotá.
- De Aduanas de Santa Fe de Bogotá y su delegada de Leticia
- De Servicios Aduaneros Aeropuerto El Dorado de Santa Fe de Bogotá.
- De Aduanas de Buenaventura.
- De Aduanas de Cartagena.

5.2. MARCO REFERENCIAL

De acuerdo a las necesidades y prioridades que se presentan diariamente en la Sección de Exportaciones de la Dirección de Aduanas e Impuestos Nacionales DIAN lo que pretende esta propuesta es desarrollar un ambiente de trabajo ameno, concreto, responsable y con un mínimo de error posible; esto es, no hacer de los funcionarios perfectos, sino creativos e innovadores con el uso de nuevas técnicas de trabajo a mejoramiento continuo de las ya existentes. Esto de logrará, según lo descrito en la propuesta, con el uso de todas las herramientas disponibles en la sección citada de exportaciones. Entre las herramientas de trabajo más comunes tendríamos sellos, tecnología de avanzada, papel químico, entre otras, en la parte técnica, porque también se haría necesario una colaboración mutua, intercambio de ideas, capacitación adecuada y asimilación al

puesto de trabajo (inducción), pues sin estas condiciones, el funcionario no estaría exento de cometer errores.

Con base a lo anterior también se pretende realizar proyectos no solo para el área de comercio exterior y sus distintas secciones; entre ellas la de exportación, sino para toda la empresa. El objetivo primordial de tales proyectos es limitar errores y buscar mayor comprensibilidad en cuanto al registro de datos, entrega de informes y radicaciones de mercancías a través de papeles y documentos debidamente diligenciados. Pero estos proyectos son halagüeños, se debe hacer una previa exploración para conocer la situación actual de la empresa, pero sobre todo y esto es lo más importante, unificar criterios, pues los altos funcionarios de una ciudad no piensan lo mismo que los de otra sede, puede surgir una contradicción y de aquí surge el lento proceso de poner en marcha cualquier proyecto.

Como ejemplo, un proyecto propuesto en recientes momentos es cambiar los códigos (números consecutivos), que empiecen de nuevo desde el comienzo de año para agilizar el proceso de registro de datos, utilizando por computador una matriz de datos que lleve en memoria los consecutivos, de los documentos de exportación, tránsitos internacionales, menajes, reembarques; todos por aparte para no confundir su código consecutivo, y para saber su procedencia ya sean nacional o internacional.

5.3 MARCO CONCEPTUAL

La presente propuesta posee términos específicos que a continuación se van a explicar para tener una mejor idea de ellos.

- **NUMEROS CONSECUTIVOS:** son códigos utilizados en los diferentes documentos que se usan en todas las áreas y secciones de la empresa DIAN. Cada oficina principal tiene su número correspondiente y de ahí se aumentan otros cinco números más en serie. La oficina de Ipiales tiene su número 37 como indicativo, de ahí aparecen otros números en forma ascendente, por ejemplo, 37041000 y así sucesivamente. Este número es para el documento pues a uno de sus componentes llamado manifiesto (véase Anexo E) se le da otro número ascendente para identificarlo y guardarlo en el archivo. También posee 8 dígitos y esta con relación al número de documento en un intervalo de 32.000 números aproximadamente.
- **MANIFIESTO:** es una especie de factura en la cual se presenta la información general de la mercancía, datos de las cargas, del conductor, del vehículo, la empresa denominada SIA que diligenció los trámites ante la aduana y el número de carga amparada por el vehículo de transporte que debe corresponder tanto a lo puesto en el documento de exportación como en el manifiesto y la carta de porte internacional. A veces un manifiesto puede

presentar la carga fraccionada, es decir que un mismo manifiesto quede con saldo que deberá ser completado por otro viaje en otro vehículo. O si no, un solo manifiesto cubre varias mercancías a la vez. (véase anexo E).

- **CARTA DE PORTE INTERNACIONAL:** documento similar al manifiesto, pero que sirve como autorización para pasar la mercancía al otro lado de la frontera. En este documento se presenta el tipo de mercancía, valor libre a bordo, destino y sello de la DIAN. La falta o pérdida de este documento o del manifiesto puede acarrear serios problemas al transportador, la SIA o la misma DIAN. (véase Anexo D).

- **SIA:** sigla de *Sociedad de Intermediación Aduanera*: son empresas autorizadas por la DIAN para hacer tramites en aspectos de exportación e importación de mercancías y gracias a sus diligencias se pueden realizar a cabalidad este tipo de transacciones, no sin presentarse algunos errores que pueden costar caro a la SIA (multas), las SIAs poseen funcionarios encargados de realizar estos tramites.

- **DOCUMENTOS DE EXPORTACIÓN:** son los más importantes papeles de registro utilizados en la entidad. Según su forma de declaración pueden ser directos, físico, documental, menaje, etc. Su forma común de presentación es a manera de formulario, con casillas en las cuales se presentan los datos de la mercancía y de la oficina principal. A veces puede presentar anexos es decir una segunda parte en la cual se especifican más datos sobre la mercancía. Su función es vital en el proceso de las secciones. (Véase anexo C.).

- **AUTOS:** son documentos anexos al documento de exportación y se utilizan cuando estos documentos son tránsitos, documentales o físicos. En los autos se verifica casi siempre el tipo de mercancía revisada, sobre todo cuando el remitente no es un U.A.P.

- **U.A.P.:** sigla de Usuarios Aduaneros Permanentes, entidades que realizan exportaciones diariamente y en grandes proporciones, entonces desde su oficina principal ya se le hacen revisiones y al llegar a la oficina del puente no hay necesidad de revisar, ni de hacer auto. Algunas entidades U.A.P. son: Bico, Ajoover, Tuboconsc, Varta, Colpapel, entre otras.

- **SISTEMATIZACION:** reducir las estrategias propuestas a un sistema general de procesos asimilable no solo en la sección de Exportaciones sino en toda la entidad para su beneficio.

- **REGISTRO DOCUMENTAL:** es ordenar, codificar, sellar, firmar y foliar cualquier documento que llegue a la oficina de Exportaciones o a cualquier otra oficina de la DIAN par su archivo y posterior ubicación.

- **CONTROLES ADUANEROS:** son requerimientos y normas establecidas por la Entidad DIAN para el tránsito de mercancías que entran y salen del país a través de la frontera. Estas normas son dispuestas por la misma Entidad.
- **IMPORTACIÓN:** meter o introducir mercancía de un país a otro país, pero con disposiciones legales que reglamentan su introducción.
- **EXPORTACIÓN:** sacar mercancía de un país a otro mediante acuerdos o tratados comerciales o ayudas económicas, las cuales también están reglamentadas por el Estado.
- **LEGALIZACIÓN:** es la sistematización básica de las leyes otorgadas por el Estado a sus entidades.

5.4 MARCO LEGAL

Para esta entidad siempre se crean continuamente decretos o se reforman otros con el fin de solucionar fallas y someter a juicio nuevos criterios con los cuales se intenta mejorar procesos para ofrecer un servicio mejor. Son muchos los decretos creados, pero su aplicación es mínima, por lo que nada en la entidad y todo da la sensación de seguir igual. O si no ocurre que se contradicen opiniones entre funcionarios de una sede con otra, distorsionándose así el decreto y por supuesto el proceso. Aquí tenemos unos de los tantos decretos y resoluciones emitidas por la entidad entre junio y julio de 1999, representados en el siguiente diagrama:

NOMBRE	NUMERO	FECHA	DESCRIPCIÓN
Decreto	1072	26/06/1999	Por el cual se establece el Sistema Específico de Carrera de Servidores Públicos de la contribución y se crea el programa de promoción e incentivos al desempeño de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN
Resolución	5632	19/07/1999	Por la cual se distribuyen y delegan algunas funciones en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
Resolución	5633	19/07/1999	Por la cual se autoriza el funcionamiento de las administraciones delegadas en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se determina su estructura
Resolución	1214	15/09/1999	Por la cual se modifica y adiciona la resolución 157 del 9 de agosto de 1999
Decreto	1071	26/06/1999	Por el cual se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales como una entidad con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y se dictan otras disposiciones
Resolución	5634	19/07/1999	Por la cual se determina la jurisdicción y competencia de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Resolución
Resolución	157	09/08/1999	Por la cual se crean grupos internos de trabajo en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
Resolución	156	09/09/1999	Por la cual se modifica parcialmente la resolución No. 5632 del 19 de julio de 1999 y se distribuyen unas funciones en las administraciones locales de impuestos y aduanas nacionales
Decreto	1265	13/07/1999	Por el cual se organiza internamente y se distribuyen las funciones de la Unidad Administrativa Nacional Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Decreto	2685	28/12/1999	Por el cual se reforman las leyes sobre importación y exportación de mercancías.
Decreto	1227	12/06/02	Por el cual se crea a Ipiales como zona económica especial de exportación.
Decreto	2797	20/12/001	Por el cual se reglamenta el artículo 73 del Estatuto Tributario
Decreto	2532	27/11/01	Por el cual se reglamenta el numeral 4° del artículo 424-5 y el literal f) del artículo 428 del Estatuto Tributario
Decreto	416	21/02/03	Por medio del cual se reglamenta el artículo 338 del Estatuto Tributario
Decreto	100	20/01/03	Por el cual se reglamenta el artículo 486-1 del Estatuto Tributario
Decreto	10846	06/11/02	Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 4083 de diciembre 29 de 1999
Decreto	2800	27/12/01	Por el cual se adopta el Arancel de Aduanas
Decreto	1246	22/06/01	Por el cual se determina la tasa de interés moratorio para efectos tributarios
Decreto	1246	20/06/01	Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2685 del 28 de diciembre de 1999 y se dictan otras disposiciones
Decreto	1719	06/08/02	Por el cual se modifica el Arancel de Aduanas
Decreto	1949	29/08/02	Por medio del cual se reglamenta el Decreto No. 1838 del 11 de agosto de 2002
Decreto	0918	22/05/01	Por el cual se modifica parcialmente el régimen de Zonas Francas Industriales de Bienes y de Servicios y se dictan otras disposiciones

6. METODOLOGIA

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La propuesta se presenta como una investigación aplicada, tendiente a solucionar un problema detectado en el registro de los datos del **Área de Exportación** y la cual se encuentra desarrollada a través de la observación directa y experiencia propia en el desenvolvimiento de las labores en el proceso de trabajo. Es una propuesta_ práctica de carácter factible, orientada a la renovación del proceso de trabajo y satisfacción mutua entre la entidad y el usuario en general, utilizando el método descriptivo analítico, observativo y experimental; se determinó con profundidad el manejo que se realiza a los procesos y procedimientos así como a la documentación y sus registros efectuados para luego aplicar estrategias y una aplicación de manejo de información primaria y secundaria que permitieron llevar a feliz término una exploración, análisis y aplicación de instrumentos técnicos administrativos que llevaron a una cuestión más competitiva en la DIAN.

6.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

6.2.1 Fuentes primarias: son de tipo interno e indican el comportamiento reciente del proceso en el Área de Exportación y son como una base de inducción para la propuesta, y es la forma de trabajo llevada a cabo en el área de trabajo la mejor fuente primaria, además de entrevistas e intercambio de experiencias.

6.2.2 Fuentes secundarias: se reconocen las estadísticas, datos antiguos o recientes de exportación, reestructuraciones, publicaciones, documentos y otro tipo de información que fue de gran utilidad para el desarrollo de esta propuesta.

6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Para la aplicación y desarrollo efectivo de la propuesta durante la realización de la pasantía, se tomará en general a toda la población, entendiéndosela como el grupo de trabajo que labora en la Sección de Exportaciones, y a la cual se la realizaran las encuestas o entrevistas respectivas que darán como resultado conclusiones que permitan decidir el curso de la propuesta teniendo en cuenta que el tema estará basado en resolver problemas por medio de un sistema de agilización y registro de datos sin tanto apremio.

La muestra será tenida en cuenta de acuerdo al tamaño de la población, (8 funcionarios), y será la base de estudio, análisis y sensibilización de datos para complementar el estudio posterior y concretar la razón de la propuesta.

6.4 VARIABLES E INSTRUMENTOS

Las variables investigadas fueron:

- Forma de trabajo utilizado en el área de trabajo estudiada.
- Rendimiento obtenido por día, es decir, cuántos tránsitos pasaron por día.
- Días de más trabajo.
- Clases de registro (tránsito, documentos, directo, físico).
- Cantidad en las exportaciones.
- Costo de la exportación.
- Requisitos de la exportación.
- Códigos

Para la obtención de estas variables sólo se utilizó la observación directa y la experiencia en el área de trabajo.

7. DIAGNOSTICO

Después de la aprobación de la pasantía y de un reconocimiento del Área de trabajo, más el análisis de las variables y el resultado de las encuestas aplicadas, se encontró que tanto en la entidad (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN) como en sus diferentes secciones el trabajo y los procesos de trabajo de las distintas funciones llevadas a cabo eran acordes con la época en que se desarrollaban, es decir con la tecnología del momento.

Al pasar el tiempo, el ingreso y adquisición de nueva tecnología hizo posible que las funciones y labores se agilicen más. Sin embargo aún estaban presentes las fallas sobre todo las de tipo manual, pues los funcionarios acostumbrados a trabajar con herramientas que hoy en día ya son obsoletas, no les era fácil asimilar los nuevos cambios. Así por ejemplo, en la Sección de Exportaciones de la DIAN, anteriormente se hacían todas las funciones (registros, sellos, cuentas, cálculos, etc.) de forma manual y las realizaba un solo funcionario; luego la entidad adquirió más tecnología y más los colaboradores voluntarios o pasantes, el trabajo se hizo menos tedioso, no obstante la tensión, el estrés y los errores aun seguían presentes. Tras la adquisición de nuevas herramientas de trabajo, más la capacitación continua dada por la entidad a sus funcionarios de todas sus secciones y dependencias, el trabajo se agilizó. Aun hoy en día se llevan los procesos de trabajo de forma manual por que con la tecnología aplicada en todas las secciones de la Entidad puede fallar (sobre todo con los computadores cuando no se sabe manejarlos adecuadamente, sobrecargas, virus, etc.) Esto hace del trabajo rutinario y con un ajetreo con el cual se puede debilitar el cuerpo y la mente del funcionario. Por eso aunque hoy en día las herramientas de trabajo agilizan el proceso de trabajo, es necesario saber utilizarlas. Es por eso que se debe implementar un sistema que ayude tanto al funcionario como a la entidad para su porvenir.

El Sistema de Registro y Control de Datos es un proyecto encaminado a coadyuvar con eficacia y eficiencia a la Sección de Exportaciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en problemas que nacen de la rutina diaria de trabajo como son errores, omisiones, equívocos u otro tipo de fallas que nunca dejan de estar presentes durante el desarrollo de actividades diarias. Con este proyecto o propuesta se pretende no solo agilizar el proceso de trabajo sino crear nuevas formas de trabajo con las cuales no solo la Sección sino toda la entidad mejorará en la prestación de servicios o en la consecución de nuevas herramientas de trabajo. Por medio de esta propuesta se busca reformar el sistema o proceso de trabajo de una forma más dinámica e interactiva, sin descuidar las políticas de la empresa, basándose en sus lineamientos organizacionales.

Este sistema posee características especiales con las cuales, al ser puesto en práctica, los resultados esperados serán satisfactorios para todos.

Por medio de las encuestas y entrevistas, se pudo constatar que en la Sección de Exportaciones de la DIAN de Ipiales el trabajo se realiza de una forma sistemática, manual, de aprendizaje continuo y con adquisición de nuevas ideas de forma autodidacta o a través de la capacitación.

Además se obtuvo información sobre historia y creación de la Sección de Exportaciones y de la misma Entidad (véase Marco Teórico), crecimiento e importancia en la entidad y en la región, sus problemas existentes, necesidades de cambio e incluso de infraestructura y adopción de nuevas estrategias para cambios venideros en un futuro a corto, mediano y largo plazo.

Con la entrevista al funcionario, en cuyo objeto se planteó sobretodo la opinión del proceso de trabajo y su perspectiva de cambio, se detectó un ambiente de capacidad de adaptación y asimilación de nuevas formas de trabajo y una baja resistencia al cambio, pues los funcionarios están en continúa capacitación por que la Entidad es responsable de este asunto para el fortalecimiento de la misma. Además el mismo funcionario debe ser consciente de que su labor requiere la mayor concentración y responsabilidad a la hora de trabajar.

Así el Sistema de Registro y Control de Datos propuesto ha tenido una acogida exitosa desde el momento de su aplicación, pues su asimilación ha generado resultados positivos en la sección de Exportaciones.

No es así en cuanto a las relaciones laborales; aunque hay unión o confraternidad entre los funcionarios (compañerismo), existe la Autoridad Mayor, quien por el desempeño de su labor es autoritaria para con sus subalternos y para con los usuarios (cliente externo); resultado persistente en la encuesta al usuario en cuyos resultados similares al de la entrevista al funcionario se obtiene un ambiente de malestar o temor hacia el Alto Funcionario responsable de la sección o división de Servicio al Comercio Exterior, por su forma de tratarlos durante los trámites.

Con base a estos resultados se puede construir un Diagnóstico en el cual se definen variables y parámetros que permitieron diseñar o configurar adecuadamente al Sistema de Registro y Control de Datos. Se debe hacer énfasis en la capacitación continua orientada en relaciones humanas y luego en el uso adecuado de elementos de trabajo, sistematización en red todas los computadores; a la vez que el funcionario aprenda a manejar los equipos de trabajo y a otros darle un uso ingenioso (por ejemplo sellos y cuadernos manuscritos); las herramientas que no se utilizan deben salir del Área de trabajo para no saturar de elementos innecesarios el sitio de trabajo.

7.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

“Actividades y funciones de la DIAN”: bajo los anteriores parámetros, la Entidad tiene las siguientes funciones:

- Administrar los Impuestos de Renta y Complementarios, timbre y sobre las ventas.
- Dirigir y administrar la gestión aduanera, incluyendo aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación.
- Administrar y disponer de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación.
- Administrar los derechos de aduana y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien sea de impuestos internos o al comercio exterior.
- Actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera y de control de cambios en los asuntos de su competencia.
- Controlar y vigilar el cumplimiento del Régimen Cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.

¿Qué actividades comprende la administración de los impuestos?

Comprende realizar actividades de recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción de los mismos y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

¿Qué actividades comprende administrar los derechos de aduana y demás Impuestos al Comercio Exterior?

Comprende realizar actividades de recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

Objeto, misión y visión de la DIAN

La DIAN tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, su misión se encuentra expresada de la siguiente manera:

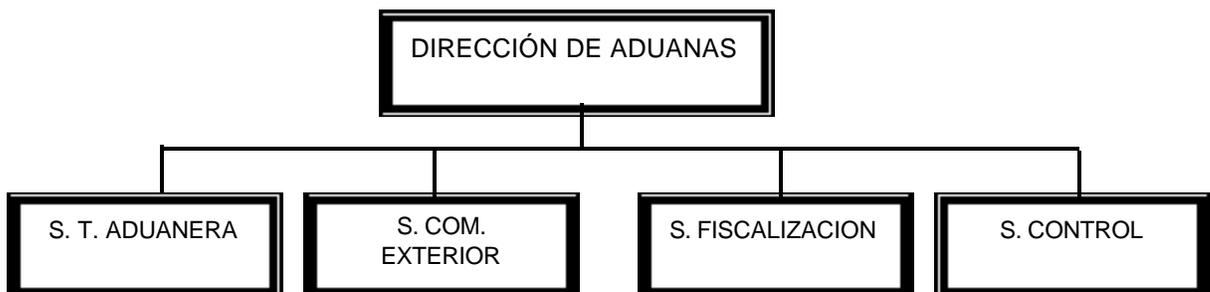
"En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia somos responsables de prestar un servicio de facilitación y control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, obedeciendo los principios constitucionales de la función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

Por otra parte, la Entidad plantea su visión de futuro para el año 2006 en los siguientes términos:

"En el año 2006 la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales ha consolidado la autoridad fiscal del Estado, la autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita la integralidad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el aporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, a través de un equipo de funcionarios públicos comprometidos y formados para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido de servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizado y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, funcionarios, contribuyentes y usuarios".

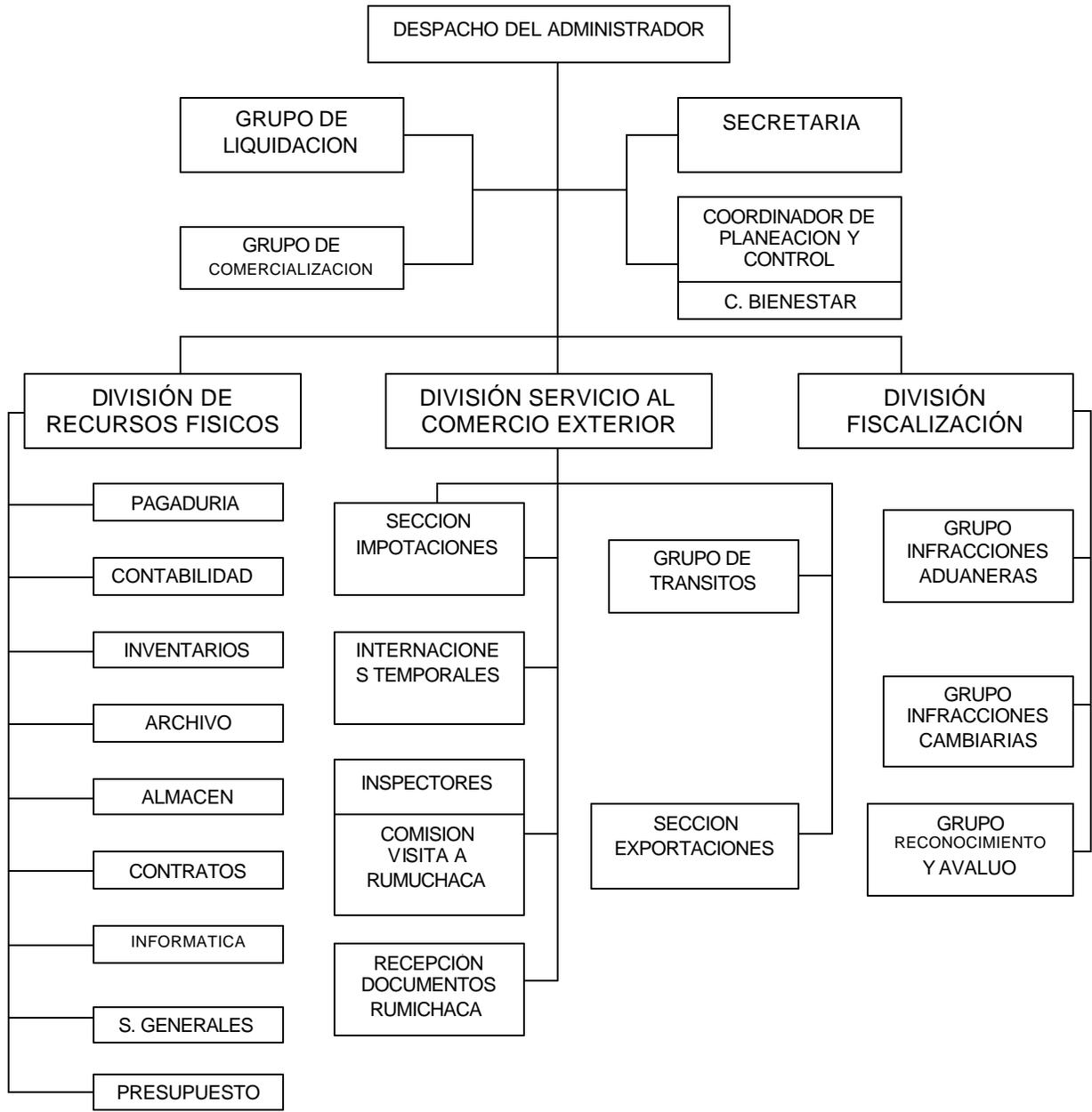
La empresa denominada Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) está dividida, según el organigrama en la Dirección General, luego le sigue en jerarquía la Dirección de Aduanas y de aquí nacen 4 subdirecciones que son la Subdirección de Técnica Aduanera, la de Comercio Exterior, la de Fiscalización Aduanera y la de Control Aduanero. Además, esta entidad se divide en regionales las cuales tienen organización interna propia pero dependiente de la Central. Aquí en el diagrama 2 tenemos un modelo general del organigrama de la DIAN:

Figura 1. Organigrama



7.2 ORGANIGRAMA

Figura 2. Administración Delegada de Aduanas Nacionales de Ipiales



7.3 PROPUESTA: SISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL DE DATOS

Debido a errores presentes en los documentos se trata de implementar esta propuesta buscando así un beneficio mancomunado que sea concreto si la propuesta es puesta en práctica a modo de prueba, se pueden obtener resultados inesperados, que se espera sean positivos para conseguir los fines planteados y renovar el proceso sin alterar el sistema organizacional no contrariar las políticas de la entidad y el Área de Trabajo o estudio.

No obstante, la propuesta puede tener limitaciones sobre todo cuando en el proceso llevado a cabo existen dificultades que pueden desviar el curso de la propuesta o contradecirla, no siendo la mejor alternativa de reforma o herramienta usual de trabajo.

Aún así, el tema o base principal de este sistema propuesto será tendiente a la solución de problemas tales como la sobrecarga de trabajo, obtención de más tiempo para la comunicación organizacional en el área de estudio, profesionalización y capacitación para los puestos de trabajo y el alcance de la meta principal como lo es el *Sistema de Registro y Control de Datos*.

Durante el desarrollo del proceso propuesto en estos últimos 6 meses (desde julio de 2003), se han observado distintos cambios como es el mejoramiento de la presentación, adquisición de nuevas herramientas de trabajo que a largo plazo se podrán establecer, mayor responsabilidad por parte de los funcionarios y de las SIA's con sus tramitadores y por sobretodo el mínimo de errores con el mínimo de esfuerzo. Lo que es algo complicado de solucionar es el común acuerdo entre los Altos funcionarios de unas sedes con otros funcionarios de sedes distintas, de lograr esto, todo el sistema podría funcionar con armonía con el beneficio mutuo entre usuario – empresa y funcionario.

Con la aplicación del sistema propuesto, se han rebajado en un 80% los errores al escribir o codificar en las casillas de los documentos y libros; no obstante un funcionario como persona no ésta libre de cometer errores, pero como se dijo anteriormente, ya son muy pocos. Así mismo los funcionarios encargados de revisar los implementos de trabajo han manifestado su agrado al notar los cambios y el mejoramiento de la presentación. Además apoyan a este sistema, con nuevos cambios que próximamente, en el año nuevo se implementarán no solo en la sección de Exportaciones sino en toda la entidad, por lo que se puede afirmar que los puntos sugeridos en la propuesta han sido efectivos y satisfactorios después de ser puestos en práctica.

Aunque el sistema propuesto está dirigido primordialmente a la sección de Exportaciones, también podría ser adoptado o asimilado por toda la entidad. Pero para hacer esto es necesario conocer a toda la estructura organizacional de la empresa, sus divisiones y respectivas funciones para saber si el sistema

propuesto se ajusta a las exigencias requeridas por las políticas de la entidad. Aparte de esto, se necesita reconocer como es el modo de trabajo llevado en cada sección, hace falta tiempo, más capacitación y un aprendizaje más continuo y rápido, sino el sistema no puede ser efectivo en su totalidad. Aquí sería importante el manual de funciones como guía en la ejecución del sistema propuesto, pues con aquél se sabrá ajustar al sistema a cada sección y según las necesidades requeridas para mejorar el proceso.

En cuanto al Área de trabajo o Sección de Exportaciones, se puede decir que lo sugerido y recomendado por la propuesta, si está siendo implementado, pues el sobre esfuerzo físico es menor y el trabajo es más dinámico.

Anteriormente se hacían todos los procesos a mano o con herramientas poco avanzadas haciendo de este trabajo laborioso y con muchos errores manuales, aparte del sobre esfuerzo que tenían que hacer todos los funcionarios responsables de esta oficina. Con la adquisición de moderna tecnología, este trabajo hoy en día es menos tedioso, se han disminuido los errores y se ha hecho más eficiente el proceso.

No obstante, existen algunas fallas; por ejemplo la falta de capacitación para el uso o manejo adecuado de estas nuevas herramientas (sobre todo los computadores por parte de los funcionarios). Por eso el SISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL DE DATOS tratará de hacer aún más eficiente el proceso que se lleva a cabo en esta oficina por medio de métodos nuevos e innovadores como uso de sellos, más papel químico y una capacitación para aprender más sobre lo que hay que hacer en esta oficina, además de la ayuda mutua en el aprendizaje.

7.4 IMPLEMENTACION DE LA PROPUESTA: SISTEMA DE REGISTRO Y CONTROL DE DATOS

1. Elaborar diagnósticos determinando necesidades y estrategias.

- Para aplicar lo expuesto en la propuesta se debe tener en cuenta que se necesita primero que todo capacitar a los funcionarios para que desarrollen adecuadamente sus funciones; así mismo debe determinar la importancia de sus funciones para crear en los mismos funcionarios un alto sentido de responsabilidad y desempeño concreto de varias funciones y no sólo la especialización de una función específica.

- Aplicada esta primera medida se da a conocer a los funcionarios las herramientas existentes y/o disponibles en la sección de trabajo, también poniendo a prueba las capacidades, habilidades y destrezas que los funcionarios poseen para la realización de su labor, es decir dejar que los funcionarios creen por su cuenta métodos de trabajo con las herramientas disponibles ampliar el proceso.

- Para aplicar efectivamente el sistema de registro, se necesita observar, aprender y luego enseñar lo aplicado para que no se pierda e innovarlo con nuevas técnicas para que no se vuelva monótona. Las técnicas pueden aparecer cuando el sistema sea aplicado en la sección de trabajo (P.C. un sistema computarizado que agilice el proceso de resolución y registro de datos).

2. Estructurar bases de soporte para implementar este sistema con el propósito de considerar sus ideas en sí del área de estudio.

- Con el objetivo de afirmar la completa ejecución del sistema propuesto, por medio de las encuestas y entrevistas todo al funcionario y al usuario buscan detectar fallas o decisiones en el proceso de registro de datos; se analizan los resultados, para crea estrategias adecuadas para que permitan obtener resultados esperados, los cuales a su vez aportan otros nuevos conceptos que engrosarán los argumentos de la propuesta buscando con esto no la perfección pero sí el mejoramiento continuo.

- Generar una implementación de sistematización de documentos a través de la adquisición de equipos de computación.

- Introducir los equipos en red para trabajar enlazados con la oficina Central y los puntos del puente, agilizando la información.

- Construir procesos y procedimientos a través de un seguimiento para cada etapa seguida en la Entidad.

7.5 ESTRATEGIAS PROPUESTAS

Para la aplicación efectiva y desarrollo del sistema y registro y control de datos se debe seguir las siguientes estrategias:

- **Reconocer el área o lugar de trabajo:** es importante saber a qué área de trabajo un funcionario va a ser ubicado, para que practique y adquiera nuevos conocimientos y un dominio de sus funciones y con una mente inventiva ayude a mejorar o agilizar sus labores sin extralimitarse, rezagarse o descuidarse, luego podría compartir sus conocimientos con sus colaboradores y/o futuros sucesores.

- **Comunicar adecuadamente dudas e inquietudes sobre el sistema de trabajo:** Aquí es importante compartir el conocimiento adquirido durante el desarrollo de las funciones; por ejemplo cuando un funcionario va a ser reemplazado por otro, éste debe preguntar cuáles serán sus funciones y como es el modo de trabajo, y cuando se hacen estos cambios, se deben hacerlos con previa anticipación. La capacidad de asimilación de los funcionarios depende de una persona a otra, por lo que es necesario aprender del que se va del puesto de

trabajo, prepararse mediante la atención en el futuro puesto de trabajo, mediante la observación o el auto aprendizaje (Manual de Funciones).

- **Capacitarse continuamente:** Una de las recomendaciones del sistema de registro es la **capacitación**, pues con ella se busca que el funcionario adquiera más conocimiento, sea más creativo y realice su labor de forma más efectiva.
- **Hacer uso de las herramientas de trabajo:** Para no sobrecargar ni físicamente ni mentalmente al funcionario, se propone el uso de sellos, computadores, papel químico y en los documentos, eliminar casillas que pueden ser innecesarias.
- **No hacer uso indebido por parte de los usuarios externos de los documentos de guía y registro:** Es decir, cuando los usuarios maltratan los documentos, dificultando así su sellada e identificación de los datos. Para evitar esos contratiempos se hace necesario colocar rótulos y hablar personalmente el funcionario encargado con los usuarios acerca de este problema diario y el mal que les puede acarrear.
- **Llevar los documentos completos para evitar contratiempos o pérdida de tiempo:** Ocurre cuando a veces los funcionarios no llevan sus documentos, hacen perder tiempo, hacer sellar lo que no es debido o llevan desorganizado su paquete, incluso extraviados los documentos, lo que genera un desorden. Para evitar esto el usuario debe asesorarse adecuadamente de los tramitadores y de las SIA's.
- **Tomar las cosas con calma:** Es decir, el funcionario no debe amilanarse ni asustarse cuando la carga de trabajo es aparentemente pesada.
- **Tramitar correctamente los documentos:** Función casi exclusiva de los tramitadores y de las SIA's; pues de estos tramites dependen en gran medida el orden del proceso de trabajo no solo en la sección de Exportaciones sino en toda la Entidad.
- **Revisar las herramientas de trabajo:** Tener en cuenta el uso debido que deben tener todos los elementos de trabajo, revisar los sellos que estén con sus respectivas fechas, numeradores con dígitos normales y no torcidos o corridos, conocimiento del uso del computador, entre otras funciones. Para esto se necesita la destreza y concentración del funcionario y la capacitación.
- **Revisar con calma los datos de los documentos para evitar fallas:** Realizar trámites, sus funciones de tipo externo, pues al final los perjudicados (multados o suspendidos) son los tramitadores de las SIA's o las mismas SIA's.

7.6. SISTEMATIZACION DE LAS ESTRATEGIAS

Cuando las estrategias se apliquen al proceso de trabajo, el Sistema de Registro y Control de Datos dará como resultado los objetivos que se habían propuesto al principio. De acuerdo al proceso aplicado en la Sección de Exportaciones más las necesidades requeridas, se presentan falencias que las anteriormente descritas estrategias tratan o tratarán de solucionar para que el proceso de trabajo sea mejor.

Las estrategias propuestas se relacionan entre sí en un solo fin: el de coadyuvar a la sección de Exportaciones y la Entidad en general en el mejoramiento continuo de los procesos de trabajo.

Actualmente todas las estrategias se plasman en el nuevo cambio surgido desde la asimilación del Sistema al proceso de trabajo de la Sección, pero hay que tener destreza y habilidad para asimilar el uso apropiado de las herramientas de trabajo, poner atención a lo que se hace y ser práctico y sereno (el funcionario) a la hora de realizar su labor.

Además se debe tener en cuenta que la carga de trabajo fluctúa de un día a otro o de una época a otra, por lo que se propone hacer diagnósticos y estadísticas, e incluso pronósticos (cronogramas de actividades en un año) para determinar en que días habrá más trabajo, para que el funcionario ya esté predispuesto desde antes para afrontar la pesada carga de trabajo.

Se puede decir que los errores, aunque han disminuido, no dejan de estar presentes, ni aún con la más alta tecnología, pues quien controla los implementos de trabajo es una persona, un ser humano, quien no está exento de cometer errores, pero al final con la práctica y la especialización se espera que estos errores tan comunes desaparezcan; y eso es lo que se busca en el sistema propuesto. Aunque el Sistema propuesto está diseñado no para un futuro inmediato sino a mediano plazo, es decir que hay que esperar que los agentes involucrados en el proceso (funcionarios) sepan asimilar y aceptar dicho Sistema. Pero los beneficios que se muestran durante su aplicación cotidiana hacen que el trabajo sea más manejable (manejo de la rutina de trabajo) y se hacen bien los procesos, no sin tantos errores y con el mayor beneplácito de los funcionarios y usuarios de la Entidad, pues ellos han comprendido que con este Sistema, el proceso puede cambiar, mejorar y ayudar a todos en un compromiso de aprendizaje, creatividad, mejoramiento de la comunicación y la superación para el desarrollo de destrezas.

Finalmente, el firme propósito del Sistema de Registro y Control de Datos es ante todo, mejorar el servicio y los procesos mediante una mentalidad creativa del

funcionario y su temple para hacer frente a la rutina de trabajo y a los cambios que son constantes en esta Entidad.

ESTRATEGIA 1

▪ **Comunicar adecuadamente dudas e inquietudes sobre el sistema de trabajo:** los funcionarios y otras personas que interactúen tanto en las oficinas de la entidad como en la sección de Exportaciones más específicamente deben saber cuales son sus funciones para que durante el desarrollo de sus funciones no cometan errores. Según esto, para cuando se aplique el sistema propuesto, los funcionarios deben aprender a utilizarlo y aportar ideas, para crear un ambiente de fácil asimilación de este sistema.

ESTRATEGIA 2

▪ **Capacitarse continuamente:** cuando el sistema esté siendo aplicado de una forma más precisa, la capacitación ya es desde el primer momento una herramienta clave para el desarrollo y ejecución del mismo. Además es responsabilidad de la entidad, por medio de sus políticas crear continuamente programas de capacitación, con los cuales se coadyuva al fortalecimiento y confirmación del sistema de Registro y Control de datos.

ESTRATEGIA 3

▪ **Hacer uso de las herramientas de trabajo:** es un punto clave para la ejecución del sistema, pues de esta estrategia se basa mayoritariamente todo el compendio del mismo. Y como el sistema es aplicado en conjunto con otros parámetros de ayuda (capacitaciones, innovaciones, reformas, etc.) la base del cambio, se recomienda que los funcionarios aprendan a manejar todos los instrumentos de trabajo disponibles, a otros les den usos apropiados y los que no sirven archivarlos o suprimirlos, al igual que elementos innecesarios de trabajo. También se debe hacer hincapié en que no se debe desperdiciar algunos elementos de trabajo, sobretodo el papel, pues se disminuirían gastos y la entidad y los clientes externos no gastarían su dinero.

ESTRATEGIA 4

▪ **No hacer uso indebido por parte de los usuarios externos de los documentos de guía y registro y; no hacer uso indebido por parte de los usuarios externos de los documentos de guía y registro:** si el sistema quiere tener un éxito sin precedentes, se debe hacer tomar conciencia al cliente externo sobre como tratar sus papeles y documentos, pues así se mejora la presentación y es más fácil identificar y/o archivar los documentos en carpetas y el Archivo general.

ESTRATEGIA 5

▪ **Tramitar correctamente los documentos; y revisar con calma los datos de los documentos para evitar fallas:** todos los parámetros del sistema se

basan en un orden cronológico general con el cual se pretende solucionar problemas de tipo manual por medio del uso de herramientas de trabajo, pero si los clientes externos no colaboran llevando en orden sus documentos o faltando algún otros, el sistema si funciona, pero no adecuadamente, por eso se hace necesario colocar rótulos o letreros que den indicaciones sobre como ordenar los paquetes, respetar turnos de la fila, horas de atención al público, etc.

ESTRATEGIA 6

▪ **Revisar con calma los datos de los documentos para evitar fallas:** y finalmente, el funcionario y sus colaboradores deben revisar los documentos para luego sellarlos y codificarlos, luego son registrados en el sistema. Previamente los tramitadores y las SIA's tienen que haber hecho adecuadamente sus respectivas revisiones para evitar los contratiempos en la oficina de Exportaciones y ante la Entidad.

7.7 DESCRIPCION DEL PROCESO DEL TRABAJO LLEVADO A CABO EN LA OFICINA DE EXPORTACIONES DE LA DIAN

Se trata de hacer un uso más eficiente de las herramientas disponibles para que el trabajo descrito en la oficina de Exportaciones de la DIAN IPIALES sea más ágil y si es posible con un mínimo de error para evitar contratiempos o malentendidos entre los funcionarios, asistentes y usuarios de esta Entidad.

Externamente, se tramitan debidamente los documentos en una S.I.A. (Sociedad de Intermediación Aduanera), con los cuales se hará la Exportación. Tales documentos poseen toda la información necesaria sobre la mercancía a exportar, nombre del Exportador, códigos de la empresa receptora y del producto, además de muchos otros datos como precio (generalmente en dólares), tipo de embalaje y códigos asignados por la DIAN al formulario. Esta clase de formulario suele ser de varios tipos. Las S.I.A's cuentan a su vez con funcionarios que son los responsables de diligenciar correctamente estos documentos para que no sean rechazados en la oficina de Exportaciones por algún error u omisión.

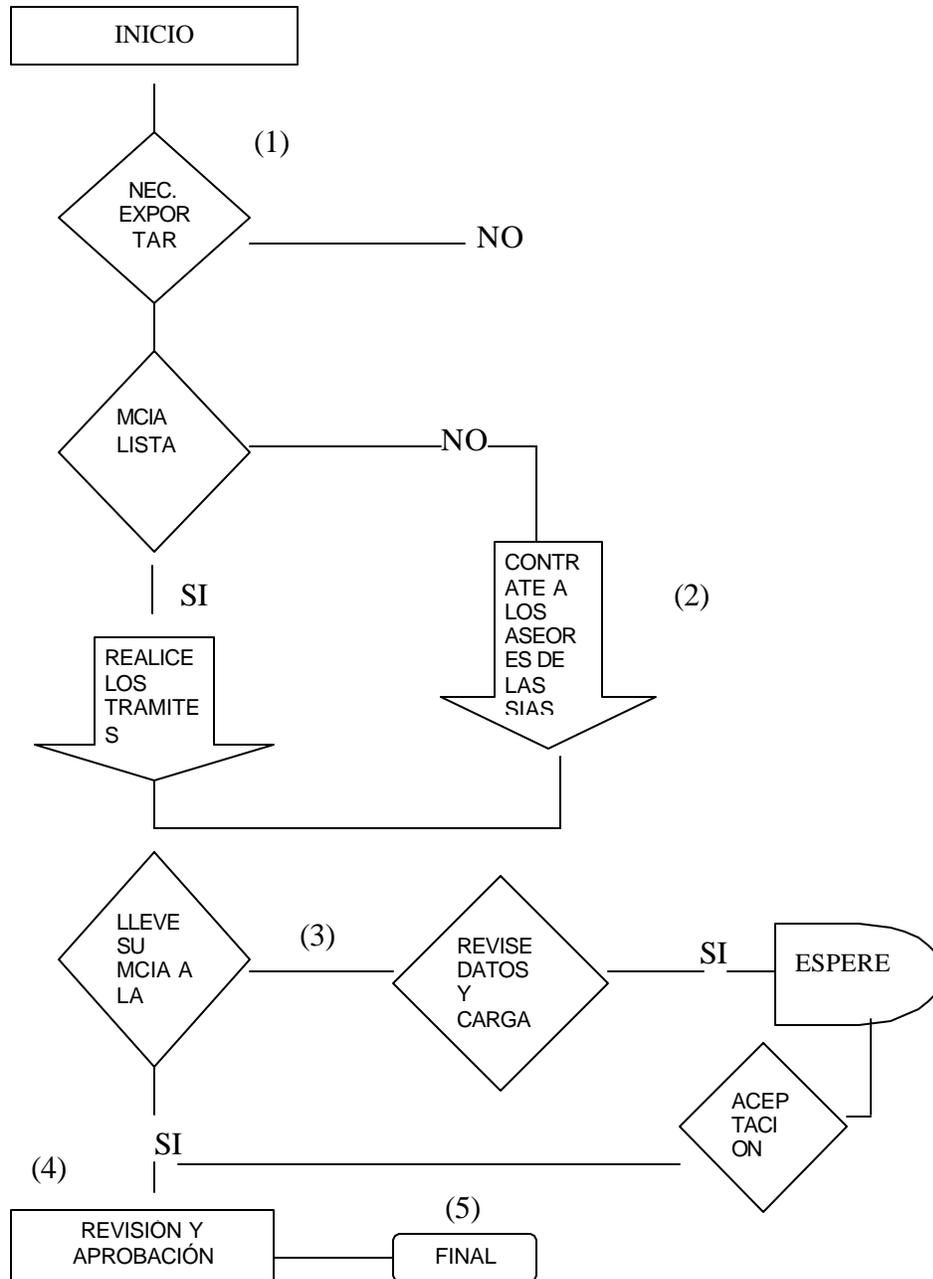
Por ejemplo, existen varios tipos de documentos, como lo es el Directo, el cual es uno de los documentos de más fácil asimilación y por lo tanto su trabajo no requiere demasiada ocupación. Cuando llega a la oficina el funcionario lo sella, previamente aceptado en la oficina Central, revisa los datos de que estén correctamente diligenciados, dejando 2 copias anexas al manifiesto para que sean registradas en el libro llamado Radicador con un número consecutivo que empieza con el 37 que es la Administración de la ciudad donde está asentada la oficina. Cuando el documento trae un solo manifiesto, el cual trae una cantidad de mercancía específica y cumple con la cantidad registrada en el DEX, se lo cierra y se lo pasa al funcionario que maneja sistemáticamente para que sea anexionado al sistema. Pero no se lo cierra si tiene saldos. Sin embargo otros como los físicos,

documentales o los Tránsitos siguen el mismo proceso pero su registro es más complejo.

7.8 DIAGRAMA GENERAL DEL PROCESO DE EXPORTACIONES

- Empieza con la necesidad de exportar algún bien o servicio para el intercambio comercial. Si la transacción es factible se alistará la mercancía, sino se volverá a empezar de nuevo (1).
- Concluido este primer paso, se alista la mercancía para la exportación, para ello, sino está lista, se debe contratar a una SIA con sus respectivos tramitadores, los cuales inician los trámites pertinentes para la ejecución de la exportación de la mercancía. (2).
- Hechos los pasos anteriores, el exportador lleva su mercancía (si ésta es grande) a una bodega en donde la SIA le da un manifiesto, carta de porte, y su documento de exportación (véase Glosario) para confirmar los datos y luego despachar su vehículo hacia el puente, previamente haber codificado el DEX en la oficina central. La espera depende del continuo flujo o movimiento de exportaciones en el Puente. (3).
- Se revisan los documentos, y si no hay ningún problema, el funcionario sella los manifiestos y la mercancía puede salir del país, pues los documentos ya han sido aceptados. Así mismo estos documentos serán registrados y digitados en el sistema para ser luego cerrados. (4).
- Finalmente se cierra a los documentos en la oficina central, de donde salieron como trámites de exportación al principio de este ciclo. (5).

Figura 3. General de Procesos y Operaciones de Exportación



7.9 REGISTRO DE DOCUMENTOS EN LA OFICINA DE EXPORTACIONES

Todo documento que llega a esta oficina es previamente revisado y codificado en la oficina Central para llevar a cabo su trámite respectivo. Realizados todos estos trámites tales como descripción de mercancías, precios, datos sobre conductores, cargas (que van incluidas en la Carta de Porte Internacional y el Manifiesto de Carga), se procede a registrar el documento de exportación en el sistema para darle un número consecutivo, el cual para la oficina o Administración de Ipiales es 37, al cual se le aumentan otros 6 dígitos para dar un código que servirá como dato básico en el sistema en caso de extravío o pérdida del documento u otro contratiempo que se puede presentar durante el registro y trámite. Esto sucede en la oficina Central, pues ya realizado este proceso, la S.I.A. entrega el documento al conductor con otros papeles incluidos (carta de porte, manifiestos, permisos, autorizaciones y otros documentos que soportan la legalidad de la carga).

Entonces el conductor con su mercancía llega a la oficina de Exportaciones. Es aquí donde comienza un proceso de registro que puede ser tan rápido como rutinario a la vez, pues al día suelen recibirse entre 120 y 160 o más documentos de exportación que pasan con destino al otro lado de la Frontera. Cuando la carga ampara demasiada mercancía, aparecen saldos o partes de mercancía pendiente, que pueden pasar otro día, hasta un plazo de 5 días después de la Expedición del documento, sino se vence el término y se cierra el documento y se lo sube a la oficina central, acarreando una multa o sanción para la S.I.A. responsable del trámite realizado.

Cuando un documento llega a la oficina ya sea documento de exportación (DEX), Tránsito, Documento de Exportación en Tránsito, Declaración de Tránsito Aduanero (DTA), Declaración de Tránsito Aduanero Internacional (DTAI), Menajes, Reembarques, Muestras sin valor comercial (MSVC) o Correcciones; todas sin excepción son o deben ser registradas en la Oficina de Exportaciones para dar constancia de su paso, y por medio de su respectiva anotación en los libros y el sistema se hace verificable este procedimiento.

El proceso de revisión y el registro de datos es el siguiente:

- 1.** Se presentan los documentos ante el funcionario, quien tiene la obligación de revisar minuciosamente que todos los papeles del documento estén bien, concuerden entre sí los datos, no falten ni cartas de porte ni haya errores en los códigos de los manifiestos; si el documento es directo, la carga puede pasar sin mayores inconvenientes, salvo que sea un saldo. Para los otros documentos su revisión o proceso de registro suele ser más complejo (sobre todo si son los Tránsitos) pero por lo demás, el funcionario estampa sellos de la Entidad y la fecha en el manifiesto y sus copias y deja para él el documento más 2 de las citadas copias del manifiesto de carga, el resto de copias se las entrega al conductor para que pueda pasar al otro lado de la frontera. Aparte de los sellos, se

le incluye una firma del funcionario en los manifiestos para dar mayor credibilidad o autenticidad del paso por la oficina de Exportaciones. Cuando el funcionario acaba de realizar este paso, lo pasa a un primer colaborador para que registre el documento en un libro y archive una de las dos copias del manifiesto y revise aún más al documento de Exportación.

2. El primer colaborador realiza la función de realizar sobretodo lo que es el código o número de DEX asignado y que este coincida con el número del manifiesto, también debe revisar que el número de bultos que ampare el manifiesto sea igual al registrado en una casilla del DEX, pues algún error podría ser contraproducente y haría cometer errores en el libro de registro. Cuando la carga es fraccionada, el documento se lo registra asignándole un número consecutivo al manifiesto, pero no se lo cierra por que ha quedado en saldo. Como se dijo anteriormente, un documento puede amparar una carga que no sale en un solo viaje sino en varios. Estos son los llamados saldos y solo se cierra al documento cuando ya ha salido el último saldo. Cuando un documento de exportación sale con su mercancía amparada completa en un solo viaje, se la registra en el libro con la fecha, tipo de mercancía, exportador, aceptación (código o número asignado por el sistema al DEX), número de manifiesto (código asignado en la oficina de Exportación; éste y el anterior empiezan por 370 más otros 5 dígitos). La cantidad amparada, la que sale y el saldo si queda pendiente, se lo incluye en el libro de registro diario; también se escribe en una casilla final el embalaje, tipo o característica especial como ha sido cargada la mercancía. Luego se cierra el documento en la casilla 72 con el número del manifiesto que se le ha sido asignado, la fecha, la Administración (37), la cantidad de bultos, el peso, el tipo de vehículo (3) y la identificación del vehículo o lo que es lo mismo, la placa. Terminada esta parte, se pasa el documento registrado y anexado el manifiesto a un segundo colaborador quien cierra el documento en otros libros con información más específica y los coloca en la base de datos o sistema siempre en orden especial, pues el compendio será nuevamente llevado a la oficina central en donde se lo cerrará en forma definitiva.

3. El segundo colaborador registra al documento en el sistema con la fecha del día, en número que empieza en forma horizontal con número, número de aceptación (sólo los 4 últimos dígitos), peso bruto, el valor total de la exportación y la modalidad. Luego coloca verticalmente cada DEX que le va pasando el primer colaborador, y lo coloca en el sistema uno por uno, registrándolo en el programa de Excel, hasta terminar la jornada, la cual resulta hasta no menos de 110 documentos, por que el resto suelen ser los saldos. Este número varía según el movimiento de exportaciones, pues unos días las exportaciones bajan, en tanto que otros días se satura el trabajo. En cuanto a la casilla de modalidad, el documento puede ser directo, físico, documental, menaje, reembarque, tránsito (DTA ó DTAI) muestras o correcciones. Es una casilla clave para la realización de los informes ya sea mensuales o semanales. Se debe tener en cuenta que el primer colaborador archiva en carpetas el manifiesto con su número asignado y

foliado por que esta carpeta será llevada por el tránsito municipal para registro y comprobación de datos en su Entidad. Además también archiva la carpeta de documentos físicos con sus respectivos manifiestos por el mes por que al final esta carpeta se sube a la oficina central de la DIAN como comprobante del paso de la mercancía y su respectiva inspección. Lo propio hace el segundo colaborador con la carpeta de documentales, pero esta se queda en la oficina de Exportaciones pues cuando se realizan los informes el funcionario encargado de revisarlos los firma y una copia se queda en la oficina central y la otra regresa a la oficina de Exportaciones y se la coloca en la carpeta de documentales. El segundo colaborador registra a los documentos en un orden en un libro que sube con los documentos registrados en un orden específico para controlar y verificar adecuadamente los documentos que pasan en el día. Y cuando suben a la oficina central, otro funcionario realiza otro proceso similar: como cada DEX se compone generalmente de 5 hojas de papel químico, el funcionario los fracciona en sus 5 hojas, las registra en un libro y lo cierra finalmente, terminando así con un proceso que se torna tan rápido en algunos pasos, rutinario en otros y lento en otros. No es por eso de extrañar que se cometan errores cuando se registran estos documentos en cualquiera de los anteriormente mencionados pasos. Cuando ocurre un equívoco, se debe rectificarlo en la casilla de observaciones del documento de exportación. Según se observa en el diagrama número 4.

7.10 TIPO DE DOCUMENTOS

Cabe destacar que en la oficina de Exportaciones se registran documentos con características especiales propias o la llamada modalidad, o del tipo de mercancía de la administración responsable de la Exportación. Los siguientes son los tipos de documentos presentes en la oficina de Exportaciones de la DIAN:

- **DOCUMENTO DE EXPORTACION DIRECTO:** se presenta cuando la mercancía sale del país sin necesidad de hacerle tantas revisiones físicas, pues su exportación es diaria o común.
- **DOCUMENTO DE EXPORTACION FISICA:** es cuando la entidad exige revisión (inspección) de la mercancía para su autorización de paso al otro lado de la frontera. Cuando es física, se asigna un auto o documento anexo en el cual se hace la observación pertinente, lo firma el representante de la S.I.A. y del funcionario que hace la inspección; este auto más la copia y tres copias del manifiesto se quedan en la oficina, mientras la mercancía con el resto de manifiestos puede seguir su camino.
- **DOCUMENTO DE EXPORTACION DOCUMENTAL:** es similar a la física, pero solo se dejan 2 copias del manifiesto y no se hace observación en el auto.
- **MUESTRAS SIN VALOR COMERCIAL:** son del tipo de documento físico, se dejan muestras de la mercancía como constancia para saber qué tipo de mercancía es la que se está exportando. Cuando la mercancía es presentada en un documento directo no se hace el auto. Sus siglas son MSVC.
- **MENAJE:** son generalmente artículos domésticos y casi siempre de 1 o 2 unidades que amparan una carga completa. Pueden ser físicos pero más documentales.
- **REEMBARQUE:** son exportaciones de mercancía doméstica, similares a trasteos, cuyo código es 500, aunque los hay también de código 198 o 199 u otros, son casi siempre físicos y de un solo viaje, al igual que el menaje.
- **CORRECCIONES:** son documentos de Exportación que por algún error o extravío no han sido registrados en una fecha indicada (vencimiento de términos) o han sido cerrados con saldos pendientes o por alguna otra razón no están en el sistema, por lo que cuando llegan a la oficina, ya tienen un número de manifiesto y simplemente se los aumenta al final del grupo aunado de los demás documentos de exportación.
- **TRANSITOS:** son exportaciones de tipo nacional (DTA) o internacional (DTAI) y a diferencia de los anteriores, sus mercancías provienen de administraciones de otras ciudades. Los documentos de TRANSITO aduanero son

mercancías como comestibles, tejidos o aparatos especiales. Los documentos de TRANSITO aduanero internacional son casi exclusivamente de Venezuela y están constituidos por comestibles, baterías, automóviles (niñeras), tanques de aceite, etc. Sus requisitos se ven graficados en las figuras número 5, 6 y 7:

Figura 5. Tipos de Documentos

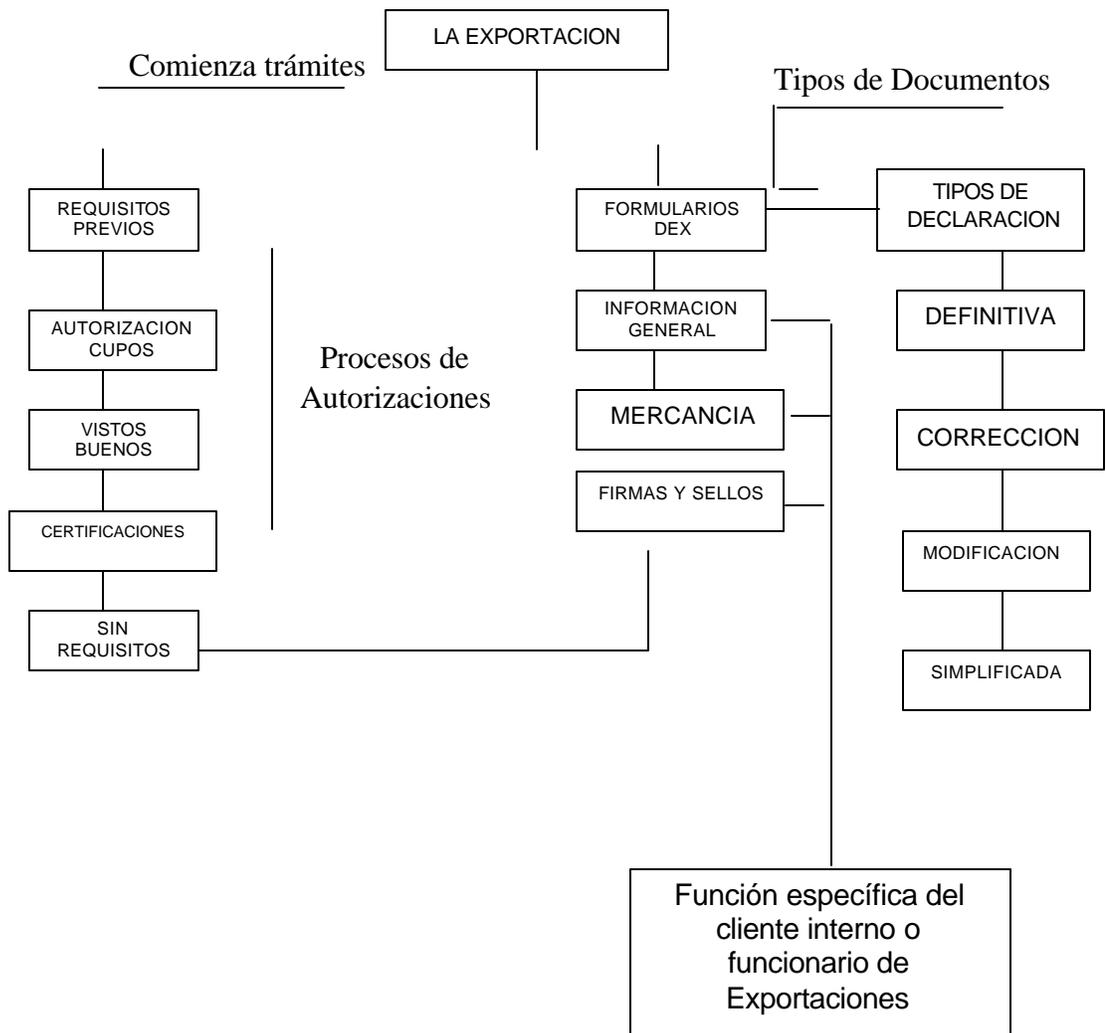


Figura 6. Documento de Exportación Directa

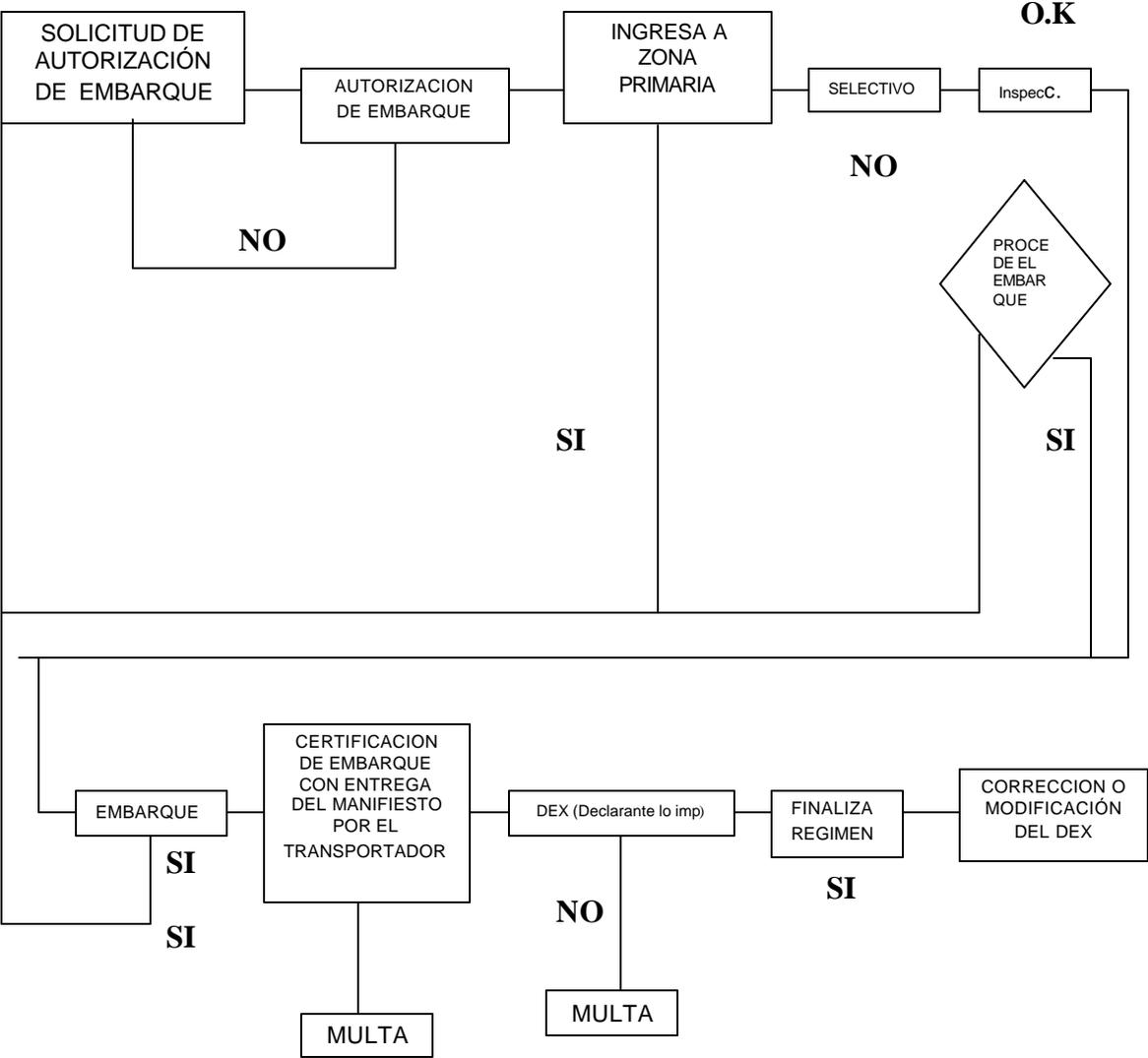
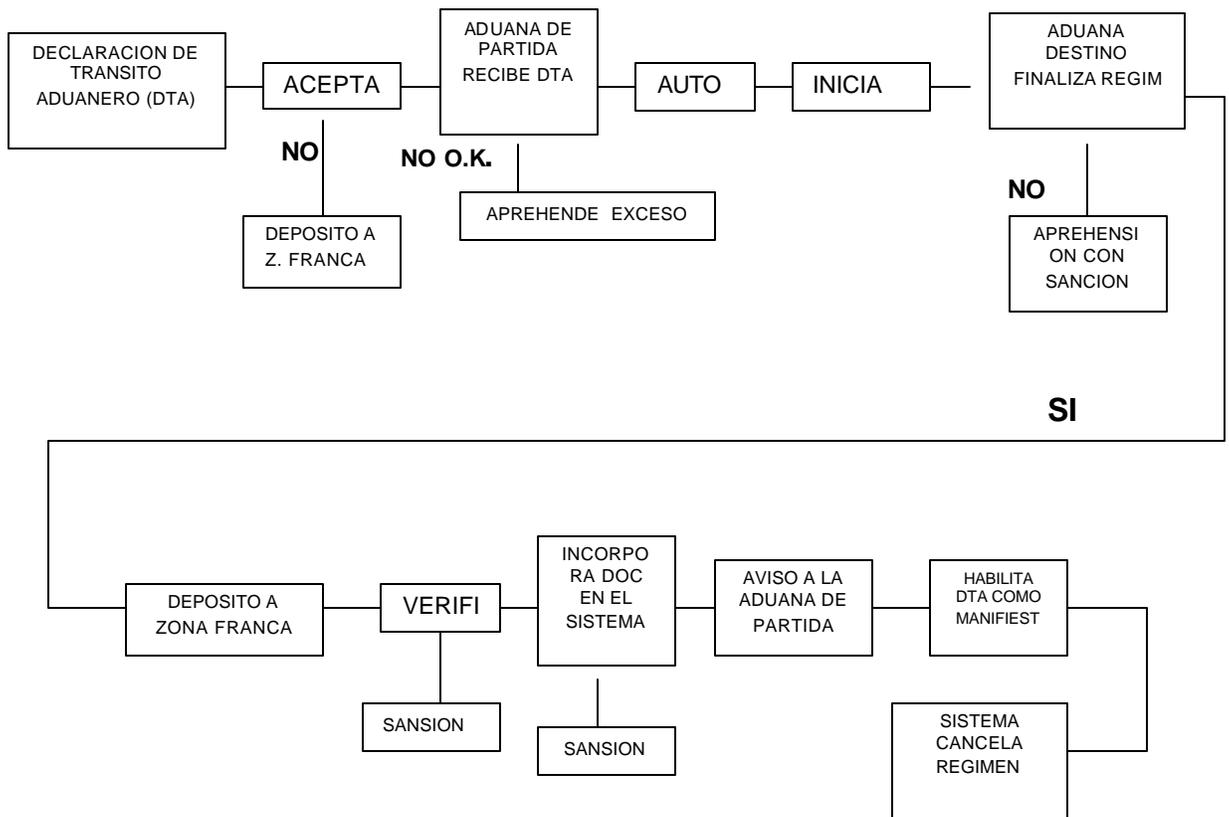


Figura 7. Representación Grafica del Transito



Para los Tránsitos Aduaneros el proceso tiene que ser previamente verificado y aprobado por un funcionario que le hace su respectiva inspección y luego su autorización con su firma.

7.11 NOMENCLATURA UTILIZADA

Si bien es cierto que la modalidad de un documento son los anteriormente nombrados, también se designa como modalidad al número que identifica su característica especial, por ejemplo cuando es reembarque su número o código es 500, los códigos comunes que son 198 o 199 son mercancías de comercialización internacional diaria (ropa, textiles, farmacéuticos, electrodomésticos y otros); que son las llamadas exportaciones definitivas además de las de código 104, 105, 106, 107 cuyas características especiales son mercancías que resultaron averiadas, reposiciones de partes de equipos, donaciones y productos nacionales.

Así mismo cada Administración tiene su código genérico, como la de Ipiales es 37, la de Cartagena es 600, etc.

La función de estos códigos es poder identificar fácilmente a qué administración pertenecen las mercancías. Para rectificar esta información, los embalajes cumplen un papel importante, pues con ellos se identifican como es llevada la mercancía a su destino o que clase de carga es, cuando el tipo de carga es llevado en una clase de embalaje indefinido, se la identifica como "YY", aunque cada tipo de mercancía tiene identificación propia, por ejemplo:

VL	=	LIQUIDO GRANEL	FR	=	ARMAZON
BB	=	BOBINA	CJ	=	ATAUD
CS	=	CAJA	PO	=	BOLSA
CT	=	CAJA DE CARTÓN	BT	=	PIEZA
BG	=	SACOS	RO	=	ROLLO

El documento de Exportación es en sí un formulario que tiene toda la información que es importante para el desarrollo concreto de la exportación.

Cada casilla tiene su código y a veces puede tener el documento un anexo cuando la mercancía requiere más información. Las casillas tienen tamaño diferente y son casi todas rectangulares, en ellas se describe fechas, aceptación, exportador, precios (valor Franco a Bordo o FOB), casilla de recibido o cierre, observaciones y otros datos más.

Anexo a esto, la Carta de Porte Internacional (CPI) con un código asignado por la S.I.A. indica la carga amparada, el nombre de la S.I.A. e información sobre precios de la mercancía; pues otra información se la encuentra en el Manifiesto de Carga Internacional (MCI) en el cual se encuentra el código de la CPI y la información restante como nombre del conductor, número de aceptación, carga amparada, algunas con el embalaje incluido, nombre del exportador e importador y los sellos de la S.I.A.

7.12 NUMEROS CONSECUTIVOS, GUIAS Y LOS U.A.P.

Los códigos son indispensables para todos los documentos utilizados en el proceso de registro, pues de ellos dependen muchas situaciones, sobretodo para la identificación, ubicación en el cierre final (siempre de menor a mayor en el recopilado diario) o localización en el caso de pérdida o multa. Un error en un solo número y se puede alterar todo el proceso, por eso es necesario hacer todas las verificaciones concienzudamente, es decir que el código del DEX corresponda al manifiesto, el cual debe corresponder también con el número de la carta de porte y todo debe corresponder exactamente entre sí; todo esto para evitar contratiempos futuros.

En este proceso los códigos juegan un papel crucial. Y cuando se dice CONSECUTIVO, se refiere a que la oficina central le asigna un número al azar pero que corresponde a un orden determinados que al final de la jornada será

ordenado cuando llegue recibido de documentos ya registrado de nuevo a la oficina central. En cambio, el número consecutivo asignado en la oficina de exportaciones es fijo, ascendente, de 8 dígitos y se lo coloca en el manifiesto y en una casilla del DEX, la 72 junto con otros datos.

En cuanto a las GUIAS, son documentos de contrato entre el expedidor y la Empresa de servicio expreso, similar al documento de transporte o manifiesto de carga. Su información es más precisa de acuerdo soportado registrado en el documento de exportación o DEX.

Los Usuarios Aduaneros Permanentes o U.A.P. son personas jurídicas que han sido reconocidas e inscritas como tal por la DIAN, son entidades que realizan exportaciones e importaciones diarias; y para ser reconocidos como U.A.P. deben poseer requisitos como efectuar operaciones por un valor FOB igual o superior a US\$ 8'000,000; tramitar por lo menos 2000 declaraciones en un año, además poseen obligaciones y prerrogativas que se pueden leer extensamente en el Estatuto Aduanero Decreto 2685 del 28 de Diciembre de 1999.

7.13 LOS NUEVOS CAMBIOS

Cada año se realizan en la Entidad cambios como el inicio de los códigos desde cero (0) para documentos, carpetas, folios; cerrándose así todo el compendio de un año para empezar otro. Para este año (2004) se piensan implementar cambios al proceso de trabajo, todo depende de la decisión de los Altos Directivos. Tales cambios proponen (para la Sección de Exportaciones):

- Recibir documentos, digitalarlos, sellarlos, codificarlos, cerrarlos tanto manualmente como en el sistema y luego su cierre definitivo; todo esto en la Sección de Exportaciones y no en la oficina central, para luego ser llevados los documentos a la Sección de Exportaciones y de ahí nuevamente subir a la oficina central.
- Habilitar algunos elementos de trabajo en desuso (computadores) para que los tramitadores de las SIA's realicen allí mismo, en la Sección de Exportaciones, ubicada en el Puente Internacional de Rumichaca, sus correspondientes trámites.

Con esto se pueden reducir los errores y se hacen más manejables las situaciones suscitadas por confusiones y equívocos. Se dará mayor cobertura al sistema que se propone y habrá más interacción grupal entre los funcionarios; se agilizará el proceso de trabajo y en un solo día se podrán hacer verificaciones y cierres, todo estará listo para el desglose documental final y otras cuestiones surgidas durante la ejecución de este proceso.

8. CONCLUSIONES

Por medio del sistema de registro y control de datos se pueden obtener nuevos medios y formas de trabajos mejores y eficientes.

Con la utilización de herramientas se reducirá la carga de trabajo.

El trabajo será menos extralimitante y serán más ágiles los procesos de registro.

Habría más tiempo para descansar.

Se hará un trabajo mejor, es decir sin tantos errores.

Se debe hacer capacitaciones y programas de fortalecimiento de destrezas y habilidades a los empleados.

Se limitaría la sensación de apremio.

Realización sistemática de la necesidad de registros y controles en la DIAN.

El logro de la implementación de nuevos procesos.

La implementación de registros totalmente sistemáticos para la Empresa.

9. RECOMENDACIONES

Como el Sistema de Registro y Control de Datos buscará solucionar y/o mejorar fallas que puedan presentarse durante el proceso descrito anteriormente, se recomienda aplicar las siguientes estrategias para asimilarlas poco a poco para el desarrollo satisfactorio de este proceso cuando el sistema ya sea aplicado:

Realizar capacitaciones permanentes que enseñen a desenvolverse a los funcionarios adecuadamente en el Área de trabajo; en este caso la oficina de Exportaciones de la DIAN, pero que no sea solo teoría sino práctica.

Las herramientas de trabajo, tienen que estar acordes con las necesidades requeridas. Los funcionarios deben aprender a manejarlas y ser innovadores, lo que no se usa debe archivarse o darle otra función. Así se agilizaría el proceso de trabajo.

El trabajo debe ser asimilable por parte del funcionario que lo va a realizar, por eso se debe compartir conocimientos e intercambiar ideas.

No se debe hacer cambios bruscos de puestos de trabajo (rotación de puestos), sino anunciarlos con previo aviso para preparar al nuevo funcionario.

En cuanto a los usuarios, no deben doblar los documentos o saltarse en la fila, sino puede formarse un caos.

Se busca con este sistema mejorar la imagen de la Entidad y la presentación de los Documentos.

Hacer que los funcionarios se adapten a la rotación de puestos, con las capacitaciones y el intercambio de ideas, pues de esto depende que el sistema pueda tener éxito.

Llevar a cabo la ejecución de este sistema en forma gradual para revisar los resultados, corregir errores y ajustar algunas inconsistencias presentadas durante el transcurso de su aplicación.

Tratar de obtener todas las herramientas posibles a la hora de proceder en la oficina.

Crear un ambiente ameno de trabajo.

Revisar cuidadosamente los datos de los documentos.

Con las anteriores recomendaciones se espera que el sistema sea acogido en la Entidad como una forma nueva e innovadora de trabajo. Como ha sido aplicado desde los primeros días de la pasantía, los cambios han sido notables.

BIBLIOGRAFÍA

AQUILANO, Nicolás y CHASE, Richard. Administración de producción y operaciones. 8 ed. Santa fe de Bogotá : Mc Graw Hill, 2000. 886 p.

BERNAL TORRES, César Augusto. Metodología de la investigación. Santa fe de Bogotá : Prentice Hall, 2000. 264 p.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación. 5 ed. Santafe de Bogotá : ICONTEC, 2003. 99 p.

MINCOMEX COLOMBIA. Guía para Exportar en Colombia. Santa Fe de Bogotá : 2001. 99 p.

COLOMBIA. DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES. Reforma Aduanera. Decreto 2685 diciembre 28 de 1999. Unidad Administrativa Especial DIAN, 2000. 43 p.

----- . Estatuto Aduanero. Decreto 2685 Diciembre 28 de 1999. Unidad Administrativa Especial DIAN, 1999. 258 p.

----- . Normas y doctrina tributaria, aduanera y cambiaria. Unidad Administrativa Especial DIAN, 1999. 233 p.

----- . Reglamentación estatuto aduanero. Resolución 4240 junio 2 de 2000. Unidad Administrativa Especial DIAN, 2000. 235 p.

ANEXOS

Anexo A. Entrevista Al Usuario



OBJETIVO: Reconocer las dudas, inquietudes y sugerencias que tienen los usuarios (cliente externo) de la DIAN de Ipiales sobre la prestación del servicio, para la optimización del mismo.

1. ¿Qué opina del servicio prestado en la Sección de Exportaciones de la DIAN?
2. ¿Necesita ayuda para diligenciar los formularios?
3. ¿Ha tenido problemas cuando no posee algún documento o desconoce el sistema o proceso llevado en la Sección?
4. ¿Las Sociedades de Intermediación Aduanera (S.I.A.) lo asesoran adecuadamente?, ¿Sus tramitadores son eficientes?
5. ¿Respetan los horarios de servicio?
6. ¿Respetan los turnos en la fila?
7. ¿Se queja cuando alguien se cola en la fila?
8. ¿Presenta objeciones cuando no lo atienden oportunamente?
9. ¿Posee sus documentos del vehículo al día?
10. ¿Tiene alguna sugerencia?

Gracias por su colaboración.

Anexo B. Entrevista Al Funcionario



OBJETIVO: Reconocer al funcionario y a sus funciones para ayudar a corregir las fallas presentes en el proceso de trabajo de sus respectivas oficinas; y para aportar como base en la realización de la propuesta.

1. ¿Cuál es función?
2. ¿Si hay rotación de puestos, usted está preparado para el cambio?
3. ¿Su labor es tediosa?
4. ¿Le queda algún tiempo libre durante el desarrollo de sus funciones?
5. ¿H a recibido algún grado de capacitación para realizar sus funciones?
6. Teniendo en cuenta la rigidez de las políticas de la Entidad, ¿Qué hace cuando comete algún error en su función?
7. ¿Puede acostumbrarse a la rutina de trabajo diaria?
8. ¿Puede manejar situaciones de descontrol en su Area de Trabajo?
9. ¿Le gusta su grupo de trabajo?
10. ¿Qué opina del equipo de apoyo (pasantes), son de mucha ayuda?
11. ¿Hace respetar los turnos de los usuarios?
12. Su opinión sobre el sistema de trabajo llevado a cabo en el Area de Trabajo.
13. ¿Cuál cree usted que sería un mejor sistema para evitar la sobrecarga de trabajo?
14. ¿Podría compartir sus conocimientos?

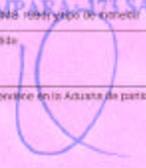
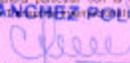
Gracias por su colaboración.

Anexo D
Carta de Porte Internacional

DO:30120037

EMPRESA TRANSPORTES INOXIDABLES Colombia - Venezuela - Ecuador - Perú - Bolivia		 NIT: 803.122.787-3 Calle 80 No. 65-145 PBX: (574) 441 75 28 - Fax: 441 76 66 E-mail: tranaoxid@epm.net.co - Medellín - Colombia			
 Autorizado según certificado idoneidad N° 078 por parte del Gobierno Colombiano y complementario N° 650 por parte del Gobierno Venezolano	Carta Porte Internacional por Carretera				
Nº 7333		1. Denominación o razón social y dirección del transportador autorizado • ADMINISTRACION DE TRAFICO • OPERADOR DE TRANSPORTE UNIMODAL • TRANSPORTADORES INTERNACIONALES			
2. Nombre y Dirección de Remitente SEEPAN COLOMBIANA DE QUIMICOS S.A. Km. 18 Vía Panamericana La Manuela SANTAFÉ DE BOGOTÁ		6. Lugar, país y fecha en que el transportador recibe las mercancías Ipiales, Colombia, enero 16/2004			
3. Nombre y Dirección de Destinatario UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A. Km. 25 vía Daule QUAYACUTI ECUADOR					
4. Nombre y Dirección de Consignatario UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A. Km. 25 vía Daule QUAYACUTI ECUADOR		7. Lugar, país y fecha de embarque de las mercancías Ipiales, Colombia, enero 16/2004			
5. Notificar a UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A. RUC 1791321596001 QUAYACUTI ECUADOR		8. Lugar, país y plazo de entrega de las mercancías TULCAN ECUADOR			
10. Cantidad y clase de bultos 29.510 KGS. EN UN TANQUERO		9. Transportadores sucesivos TULCAN ECUADOR			
Marcas y Números UNILEVER ANDINA ECUADOR S.A.		Descripción de las mercancías ACIDO SULFONICO LINEAL			
11. Puerto de embarque o desembarque IPIALES/TULCAN		12. PESO EN KGS. Neto Bruto 29,51 29,51			
13. Volumen en metros cuadrados		14. Valor US US\$24.345,75			
15. GASTO A PAGAR					
Flete	Monto Remit.	Moned.	Monto Destinatario	Mona.	FACTURA 0007046
	2.065,70	US\$	LIMPIO A BORDO		
17. Monto del flete externo US\$2.065,70 LIMPIO A BORDO		18. Monto de reembolso contra entrega BORDO		19. Seguros por cuenta de EL CLIENTE	
20. Instrucciones al transportador			21. Observaciones del transportador REGIMEN 10		
22. Lugar, país y fecha de emisión Ipiales, Colombia, enero 16/2004			Gutiérrez Hermanos y Cia. Ltda. SOCIEDAD DE INTERMEDIACION COYUNERA  VENTA AUTORIZADA		
23. Nombre y forma de identificación o su representante TRANSPORTES INOXIDABLES 10629400					
DIRECCION: MEDELLIN OFICINAS EN EL EXTERIOR: VENEZUELA					

Anexo E Manifiesto de Carga Internacional

 COMANDANCIA ANDINA		Manifiesto de Carga Internacional (MCI)			
		No. 341540			
IDENTIFICACION DEL TRANSPORTISTA AUTORIZADO					
1. Denominación o razón social y dirección del transportista autorizado		2. Certificado de idoneidad N°			
TRANSPORTES SANCHEZ POLO S.A. OFICINA PRINCIPAL: CALLE 99 No. 51 - 110 (VIA 40) BARRANQUILLA TELEFONO 321 11 33 - 371 20 20 - FAX 3416944 - 3700048 RES. INTRNA No. 0058 DE 1993		00004			
		3. Permiso de Prestación de Servicios N°			
		00003			
IDENTIFICACION DEL VEHICULO HABILITADO (CAMION O TRACTO CAMION)					
4. Marca	5. Año de fabricación	6. Placa y país	7. Número o serie del chasis		
INTERNACIONAL/VIOLETA	1972	VSC-335	H085489		
8. Certificado de habilitación No. Camion Sencillo					
IDENTIFICACION DE LA UNIDAD DE CARGA (REMOLQUE O SEMI-REMOLQUE)					
9. Marca	10. Año de fabricación	11. Placa y país	12. Otro		
IDENTIFICACION DE LA TRIPULACION					
13. CONDUCTOR PRINCIPAL: Nombre y apellidos		18. CONDUCTOR AUXILIAR: Nombre y apellidos			
SEGUNDO MORAN					
14. Documento de identidad No.	15. Nacionalidad	19. Documento de identidad No.	20. Nacionalidad		
5.192.531	COLOMBIANO				
16. Licencia de Conducir No.	17. Libreta de Titulante Terrestre No.	21. Licencia de Conducir No.	22. Libreta de Titulante Terrestre No.		
5.192.531	COLOMBIANO				
DATOS SOBRE LA CARGA					
23. Lugar y país de carga		24. Lugar y país de descarga			
IPIALES - COLOMBIA		TULCAN ECUADOR			
25. NATURALEZA DE LA CARGA					
A. Polvos <input type="checkbox"/> B. Sustancias químicas o precorrosivas <input type="checkbox"/> C. Peróxidos <input type="checkbox"/> D. Otro: FACIL MANTEN (Especificación)					
26. Número de identificación de los contenedores y su capacidad (Indicar si son de 20 o 40 pies u otros)		27. Número (s) de los próximos aduaneros			
28. Carta de Porte No.	29. Descripción de los mercancías	30. Cantidad de los bultos	31. Clase y marcas de los bultos	32. Peso en KILOGRAMOS Bruto Neto	
328358	REFRIGERADOR-NEVERA	34 CAJAS		2.133,10 2.100,65	
	EXPORTADOR: INDUSTRIAS FACEB				
	ACEPTACION NRO.37000324 AMPARA: 173 SALDO ANT. 69 SALEN: 34 SALDO: 35				
	B ADUANOR COD:9571 SOLICITUD No. 21927 MANIFIESTO 073-04-10-800228-5				
	REGIMEN 10 CONSUMO				
	CPI N. 328358 AMPARA: 173 SALDO ANT. 69 SALEN: 34 SALDO: 35				
24. País de la Emisión (MCI O TPAWS - Indicar tipo de emisión)		TOTAL			
35. Observaciones de la Aduana de Partida		37. Aduana(s) de Origen de Fronte(s)	38. Aduana de Destino		
		IPIALES COL	TULCAN EC		
36. Firma y sello de la autoridad que interviene en la Aduana de partida		El suscrito al hacerse cargo de los mercancías, se obliga a cumplir con las disposiciones de las mercancías anteriormente justas de la Comandancia Andina, de manera particular con la Decisión 500 y su reglamento, en la presente Operación de Comercio Internacional.			
		TRANSPORTES SANCHEZ POLO S.A. 			
40. Fecha de emisión	ENERO 14 DE 2004	39. Nombre Firma y sello del Transportista autorizado o su Representante legal			

0341540

**Anexo F.
Certificación DIAN**


Libertad y Orden

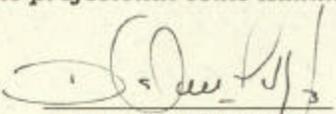
**DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES
ADMINISTRACION DELEGADA DE ADUANAS NACIONALES
DE IPIALES**


DIAN
DIRECCION DE IMPUESTOS
Y ADUANAS NACIONALES

CERTIFICA

QUE: DARIO FERNANDO MARTINEZ CHAÑAG
C.C. 12.749.607 de Pasto

Desarrollo TRABAJO DE GRADO MODALIDAD PASANTIA
En esta administración desde el 1 de Julio de 2003 hasta el 1 de Enero de 2004
Para optar el título profesional como Administrador de Empresas



OSWALDO GAVIRIA BOLAÑOS
ADMINISTRADOR DE ADUANAS NACIONALES DE IPIALES

Ipiales, Enero de 2004

