

**INFORME SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ÚNICO DE INGRESO,  
SERVICIO Y CONTROL AUTOMATIZADO (MUISCA) PARA EL PROCESO DE  
CARGA IMPORTACIÓN EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE  
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO, SEPTIEMBRE DE 2009 – MARZO  
DE 2010.**

**JOHANNA VELÁSQUEZ CORTÉS**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO  
SAN JUAN DE PASTO  
2011**

**INFORME SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ÚNICO DE INGRESO,  
SERVICIO Y CONTROL AUTOMATIZADO (MUISCA) PARA EL PROCESO DE  
CARGA IMPORTACIÓN EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE  
IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO, SEPTIEMBRE DE 2009 – MARZO DE  
2010.**

**JOHANNA VELÁSQUEZ CORTÉS**

**Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de  
profesional en comercio internacional y mercadeo**

**Asesora:  
Esp. ALEXANDRA VALLECILLA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO  
SAN JUAN DE PASTO  
2011**

## **NOTA DE RESPONSABILIDAD**

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado, son responsabilidad del autor”

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

**Nota de aceptación:**

---

---

---

---

---

**ALEXANDRA VALLECILLA**  
**Asesora de Pasantía**

---

**STELLA ZARAMA**  
**Jurado**

---

**MANUEL IVAN ORTIZ**  
**Jurado**

**San Juan de Pasto, Noviembre de 2011**

## **DEDICATORIA**

A DIOS por hacer posible este sueño de convertirme en profesional en Comercio Internacional y Mercadeo. Por cada una de las pruebas colocadas en mi camino, ¡gracias! Porque sin ellas este triunfo no tendría el mismo sentido.

A mi Madre CECILIA DEL CARMEN CORTÉS DE VELÁSQUEZ a quien admiro profundamente por el amor incondicional que deposita en cada uno de nosotros sus hijos, por apoyarme en los momentos más necesitados y por sostenerme cuando me sentía vencida.

A mi Padre CAMPO ELIAS VELÁSQUEZ (Q.E.P.D) que desde el cielo esta acompañándome para protegerme de todo peligro, y que estoy segura celebrará conmigo este anhelado triunfo.

A mis hermanos y hermanas JOSE LUIS, MARIO, HENRY, LORENA Y CLAUDIA, por cada uno de los favores recibidos, por toda la confianza que en mi han depositado, por los consejos que sirvieron para cumplir mis sueños.

A mi esposo FABIAN PORTILLA CRUEL por acompañar y motivar la finalización de este proceso, además de apoyarme y brindarme todo el amor y paciencia requerida en la nueva etapa que hemos decidido afrontar.

A la personita que llevo en mi vientre quien se suma a mis motivos más grandes para alcanzar un peldaño más en la escalera de metas.

A todas aquellas personas que me acompañaron en este proceso de formación personal y profesional, gracias por los momentos compartidos, por el cariño, comprensión y apoyo incondicional.

**Johanna Velásquez Cortés**

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad de Nariño por las experiencias vividas durante la carrera universitaria, por los conocimientos adquiridos y por hacer posible el seminario taller en la ciudad de Panamá.

A cada uno de los docentes y compañeros que durante el transcurso de la carrera tuve el honor de conocer y apreciar la calidad de personas que son, gracias por compartir sus conocimientos y experiencias para alcanzar tan anhelado triunfo.

A la asesora externa Alexandra Vallecilla, docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, por guiarme para la obtención de mejores resultados en el actual Proyecto de Pasantía, y especialmente por las sugerencias precisas y oportunas que la caracterizan.

Al asesor interno, Doctor Jairo Escruería Mayolo, Jefe de la División de Operación Aduanera por la orientación brindada para la consolidación de este proyecto.

A toda la familia DIAN encabezada por el MY. MARCO ANTONIO GONZÁLEZ TRIANA, por todos los conocimientos adquiridos y por permitirme acceder a la información necesaria para realizar éste proyecto.

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
INTRODUCCIÓN .....	20
1. TÍTULO .....	22
2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	23
2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	23
2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	25
2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	25
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.1. OBJETIVO GENERAL .....	26
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	26
4. JUSTIFICACIÓN .....	27
5. MARCOS REFERENCIALES.....	29
5.1. MARCO INSTITUCIONAL.....	29
5.1.1. Origen de la institución.....	29
5.1.2. Identificación de la institución.....	30
5.1.3. Jurisdicción. ....	30
5.1.4. Misión. ....	30
5.1.5. Visión. ....	30
5.1.6. Objetivos. ....	30
5.1.7. Competencia de la entidad.....	31
5.1.8. Estructura vigente. ....	32

5.1.9. División al comercio exterior.....	36
5.2. MARCO ESPACIAL .....	38
5.3. MARCO SITUACIONAL .....	39
5.4. MARCO LEGAL .....	40
5.4.1 Normatividad aduanera colombiana referente al proceso carga de importación.....	40
5.4.1.1 Ley marco de aduanas, o ley 6 de 1971. ....	41
5.4.1.2 Decreto 2685 de 28 de diciembre de 1999, con sus adiciones y modificaciones.....	41
5.4.1.3 Resolución 4240 de Junio 2 del 2000, por medio de la cual se reglamenta el Decreto 2685 de 1999, con sus adiciones y modificaciones. ....	42
5.4.1.4 Decreto 2101 de Junio 13 de 2008 Proceso de Carga de mercancías, Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 2685 de 1999. ....	43
5.4.2 Manual de procedimientos aduaneros para el Proceso Carga de Importación. ....	45
5.5. MARCO CONCEPTUAL .....	46
5.6. MARCO TEMPORAL .....	49
6. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	50
6.1. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN .....	50
6.2. TIPO DE ESTUDIO .....	50
6.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	50
6.3.1 Método de observación .....	50
6.3.2 Método inductivo. ....	50
6.3.3 Método deductivo. ....	50
6.3.4 Método de análisis. ....	51



6.3.5 Método de síntesis. ....	51
6.4. FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	51
6.4.1 Fuentes primarias.....	51
6.4.2 Fuentes secundarias. ....	51
6.5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	51
7. PRESUPUESTO .....	52
8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	53
9. PROCESO OPERATIVO PARA EL INGRESO DE MERCANCÍAS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MUISCA EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO, SEPTIEMBRE DE 2009 – MARZO DE 2010 .....	54
9.1. INFORMACIÓN GENERAL DEL TRÁMITE DE IMPORTACIÓN.....	54
9.1.1. Definición del proceso de importación.....	54
9.1.2. Bienes susceptibles de importación .....	55
9.1.3. Modalidades de importación.....	55
9.1.3.1 Importación ordinaria .....	55
9.1.3.2 Importación con franquicia.....	55
9.1.3.3 Reimportación por perfeccionamiento pasivo.....	55
9.1.3.4 Reimportación en el mismo estado .....	55
9.1.3.5 Importación en cumplimiento de garantía.....	55
9.1.3.6 Importación temporal para reexportación en el mismo estado.....	55
9.1.3.7 Importación temporal para perfeccionamiento activo.....	56
9.1.3.8 Importación para transformación o ensamble.....	56
9.1.3.9 Importación por tráfico postal y envíos urgentes.....	56

9.1.3.10 Entregas urgentes. ....	56
9.1.3.11 Viajeros. ....	57
9.1.4 Sujetos con capacidad de importar .....	57
9.1.5 Obligación aduanera: .....	58
9.1.6 Obligados a Declarar.....	59
9.2. INGRESO AL PROCESO CARGA DE IMPORTACIÓN A TRAVÉS DEL MUISCA. ....	60
9.2.1. Procedimientos dentro del proceso de carga. ....	62
9.2.1.1. Documentar. ....	63
9.2.1.1.1. Crear documento de transporte directo. Elegir la opción “crear directo” .....	64
9.2.1.2 Manifestar carga de ingreso.....	69
9.2.1.2.1 Crear manifiesto. ....	70
9.2.1.3 Aviso de llegada.....	73
9.2.1.3.1 Descargue de la mercancía.....	76
9.2.1.4 Aviso finalización de descargue.....	78
10. COMPARATIVO MODO ANTERIOR Y MODO ACTUAL PARA EL INGRESO DE MERCANCÍAS AL MUNICIPIO DE TUMACO.....	80
10.1. BENEFICIOS Y DIFICULTADES QUE SE HAN PRESENTADO CON LA UTILIZACIÓN DEL MUISCA EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO. ....	82
10.1.1. Beneficios.....	82
10.1.2. Dificultades.....	82
11. ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES ADUANERAS QUE SE REALIZAN EN EL PROCESO DE CARGA IMPORTACIÓN .....	83

11.1 ANÁLISIS SITUACIONAL EN LA DIVISIÓN DE COMERCIO EXTERIOR A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MUISCA EN EL PROCESO CARGA DE IMPORTACIÓN .....	83
11.1.1 Análisis de la prueba.....	86
11.1.2 Dificultades. ....	86
11.2 ESTUDIO DE LOS AGENTES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO CARGA DE IMPORTACIÓN (SOCIEDAD DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA, TRASPORTADORA INTERNACIONAL Y AUTORIDAD ADUANERA).....	87
11.2.1 Tabulación de las respuestas a las encuestas. ....	87
11.2.2 Desarrollo de entrevista .....	94
12. FUNCIONES DE PASANTÍA REALIZADAS DURANTE EL PERIODO DE PASANTÍA EN LA DIVISIÓN DE COMERCIO EXTERIOR.....	102
12.1. PROCESO DE PASANTÍA.....	103
13. MECANISMOS DE MEJORAMIENTO PARA LA SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO .....	105
13.1 VARIABLES INTERNAS .....	105
13.1.1 Fortalezas.....	105
13.1.2 Debilidades.....	106
13.2 VARIABLES EXTERNAS .....	108
13.2.1 Oportunidades.....	108
13.2.2 Amenazas .....	108
13.3. IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO.....	110
13.3.1 Estrategias FO. ....	110
13.3.2 Estrategias DO.....	110
13.3.3 Estrategias FA.....	110

13.3.4 Estrategias DA. ....	110
13.4. MATRIZ DOFA .....	111
13.5. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS .....	113
CONCLUSIONES.....	114
RECOMENDACIONES .....	115
BIBLIOGRAFÍA .....	116
NETGRAFÍA.....	117
ANEXOS .....	118

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Presupuesto. ....	52
Cuadro 2. Cronograma de actividades.....	53
Cuadro 3. Cuadro comparativo. ....	81
Cuadro 4. Cronograma de programación de capacitaciones. ....	85
Cuadro 5. Número de Documentos reales usuarios externos.....	86
Cuadro 6. Usuarios .....	88
Cuadro 7. Información oportuna capacitaciones proceso de carga .....	89
Cuadro 8. Dificultades en las capacitaciones.....	89
Cuadro 9. Idoneidad funcionario DIAN.....	90
Cuadro 10. Cambios con la utilización del MUISCA.....	91
Cuadro 11. Razones de inconsistencias en el manejo del MUISCA .....	92
Cuadro 12. Nivel de satisfacción.....	93
Cuadro 13. Entrevista funcionarios y usuarios. ....	101
Cuadro 14. Matriz de evaluación de factores internos. ....	107
Cuadro 15. Matriz de evaluación de factores externos. ....	109
Cuadro 16. Estrategias genéricas. ....	111
Cuadro 17. Plan de mejoramiento.....	112

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Niveles Administrativos de la DIAN.....	33
Figura 2. Estructura Orgánica del Nivel Central. ....	34
Figura 3. Mapa de la Dirección Regional Suroccidente.....	35
Figura 5. Diagrama de procedimientos. ....	60
Figura 6. Página inicial DIAN. ....	61
Figura 7. Ingreso a MUISCA. ....	62
Figura 8. Opción carga.....	62
Figura 9. Procedimientos que se realizan dentro del proceso carga de importación.....	63
Figura 10. Crear documento de transporte. ....	63
Figura 11. Crear directo. ....	64
Figura 12. Datos principales.....	64
Figura 13. Detalles unidad de carga.....	65
Figura 14. Información detalles de la carga. ....	65
Figura 15. Detalle ítem unidad de carga. ....	66
Figura 16. Información completa detalles de la carga.....	66
Figura 17. Finalización detalle ítem unidad de carga. ....	67
Figura 18. Información total de primer y segundo ítem. ....	67
Figura 19. Proceso guardado.....	68
Figura 20. Documento de carga – Directo.....	68

Figura 21. Documento de transporte directo guardado/enviado con éxito. ....	69
Figura 22. Manifiestar carga. ....	70
Figura 23. Crear manifiesto. ....	70
Figura 24. Datos principales. ....	71
Figura 25. Documentos de transporte de carga a seleccionar. ....	71
Figura 26. Información completa del manifiesto de carga. ....	72
Figura 27. Finalización manifiesto de carga. ....	73
Figura 28. Opción Presentar aviso de llegada. ....	74
Figura 29. Presentar aviso de llegada. ....	74
Figura 30. Autorización de descargue de mercancía. ....	75
Figura 31. Acuse de recibo. ....	75
Figura 32. Autorización descargue. ....	75
Figura 33. Mercancía sujeta a verificación. ....	76
Figura 34. Descargue de mercancías. ....	76
Figura 35. Búsqueda del número manifiesto de carga. ....	77
Figura 36. Informe de descargue e inconsistencias. ....	77
Figura 37. Finalización informe de descargue. ....	78
Figura 38. Selección Aviso Finalización de descargue. ....	78
Figura 39. Aviso de finalización de descargue. ....	79
Figura 40. Presentación correcta aviso de finalización de descargue. ....	79

## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Gráfica 1. Usuarios.....	88
Gráfica 2. Información capacitaciones proceso de Carga .....	89
Gráfica 3. Dificultades en las capacitaciones .....	90
Gráfica 4. Idoneidad del funcionario.....	91
Gráfica 5. Cambios utilización del MUSICA .....	92
Gráfica 6. Razones de inconsistencias .....	93
Gráfica 7. Nivel de satisfacción .....	94



## LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
ANEXO A. DOCUMENTO CONSOLIDADOR DE CARGA .....	119
ANEXO B. MANIFIESTO DE CARGA.....	120
ANEXO C. FORMATO DE ENCUESTA.....	121
ANEXO D. FORMATO DE ENTREVISTA.....	122
ANEXO E. REPARTO DE INSPECCIONES DE IMPORTACIÓN.....	123
ANEXO F. ACTA DE RECONOCIMIENTO MANUAL DE CARGA. ....	124

## RESUMEN

El actual informe se presenta con el fin de dar a conocer los principales aspectos relacionados con el Proceso de carga importación, mediante la implementación del Modelo Único de Ingreso, Servicio y Control Automatizado (MUISCA), en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco; durante el periodo comprendido del 23 de Septiembre de 2009 hasta el 23 de Marzo de 2010.

La estructura del informe consta de 6 capítulos organizados de la siguiente manera: en el capítulo uno se encuentran los cimientos de la investigación, es decir, los objetivos que persigue la investigación; justificación, cobertura del estudio, marco legal entre otros. En el capítulo dos se hace énfasis en el proceso operativo que se lleva a cabo para el ingreso de mercancías mediante la implementación del MUISCA en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco. Para el capítulo tres, se describe mediante un cuadro comparativo entre el modo anterior y la forma actual de realizar los trámites de importación, en donde se identifican los beneficios y las dificultades que se han presentado con el uso del MUISCA para los usuarios aduaneros en Tumaco. El cuarto capítulo analiza las actividades realizadas por la DIAN para llevar a cabo la divulgación y la capacitación del nuevo proceso, además a través de un estudio se identifica el resultado de la prueba realizada y se presenta el desarrollo de la entrevista. Para el capítulo quinto se explica las actividades realizadas durante el periodo de pasantía en la División de Comercio Exterior. Finalmente el sexto capítulo muestra un análisis de factores internos y externos de la Seccional Delegada de Tumaco y se plantea mecanismos de mejoramiento para la Institución.

## **ABSTRACT**

The current report is presented with the purpose of giving to know the main aspects related with the process load of import, with the implementation of the Unique Model of Income, Service and Control Automated MUISCA, in the Direction Sectional Delegate of Taxes and Customs Tumaco; during the period the understood period of 23 September 2009 until 23 March 2010.

The structuring from the report is comprised of five chapters organized in the following way: in the surrender one they are found the foundation of the investigation, that is to say, the objective that pursues the investigation, justification, cover of the study, theoretical framework among others. In the surrender two emphasis in the operating process for the income of merchandise by means of the implementation of the MUISCA in the Direction Sectional Delegate of Taxes and Customs of Tumaco. For the I surrender three, devises a comparative picture between the previous way and the current form to do the procedure of import, looking the benefits and the difficult presents with the use of MUISCA for the Customs user in Tumaco. The fourth chapter describes the activities carried out by DIAN to carry out the disclosure and the training of the new process, besides the result of the test is analyzed carried out and the development of the interview is presented. In the fifth chapters is all activities done in the Direction Sectional Delegate of Taxes and Customs of Tumaco. Finally in the six chapter samples an analysis of external and internal factors of the Sectional Delegate of Tumaco and establish of improvement for the Institution.

## INTRODUCCIÓN

En el país, la entidad encargada del recaudo en materia tributaria, aduanera y cambiaria es la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN. Durante los últimos 20 años se han realizado una serie de modificaciones en su estructura organizacional para facilitar el logro de la misión institucional, entendida ésta como una correcta recaudación, un adecuado control y un óptimo servicio.

La DIAN está comprometida con la competitividad del país, liderando y ejecutando uno de los proyectos más importantes como es la puesta en marcha del Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado –MUISCA; el cual se logró mediante el convenio de Cooperación entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) del gobierno español y la DIAN, firmado el 15 de Abril del 2003.

Para el Gobierno Nacional, es una prioridad optimizar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública, especialmente en sus relaciones con los ciudadanos, a fin de que éstas se lleven dentro de la mayor calidad, eficiencia y transparencia posible. Por tal motivo la DIAN a través de su modelo de gestión MUISCA ha consolidado un nuevo proceso destinado a agilizar el ingreso de la mercancía al territorio nacional llamado “Proceso de Importación – Carga” que además de permitir documentar y/o manifestar virtualmente la carga que va a ingresar, ésta información se recibe en línea antes de la llegada del medio de transporte al país; disminuyendo así el tiempo de operación, eliminando la entrega de la información en papel y simplificando el proceso de descargue físico de la mercancía.

Por lo anterior se presenta el actual informe sobre la implementación del MUISCA en el proceso de carga importación en la Seccional Delegada de Tumaco, el cual se realiza con el propósito de aprender y posteriormente dar a conocer las modificaciones realizadas en la entidad y las herramientas que ellos brindan a los usuarios para mejorar sus actividades de comercio exterior.

Para ello es necesario analizar varios aspectos entre los que se encuentran:

- Conocer y analizar el proceso operativo que se lleva a cabo para el ingreso de mercancías mediante la implementación del MUISCA en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco. En este orden de ideas, los conocimientos esenciales de la importación, se convierte en una herramienta clave para los usuarios aduaneros y todas aquellas personas interesadas en conocer más a fondo el proceso operativo aplicado a las importaciones.

- Describir cómo anteriormente el proceso de importación frente a la actual implementación del servicio informático electrónico e identificar qué beneficios y dificultades se han presentado con el uso del sistema.
- Analizar las actividades aduaneras que se realizan en el proceso de carga importación a través de un estudio con los agentes y las instituciones que intervienen en este proceso. En este objetivo se dará a conocer los mecanismos utilizados por la DIAN para capacitar a los funcionarios y a los usuarios en el manejo del nuevo proceso y se desarrollará la entrevista efectuada a los funcionarios y usuarios de los servicios del MUSICA.
- Explicar las actividades administrativas de control e inspección realizadas durante el periodo de pasantía en la División de Comercio Exterior.
- Plantear mecanismos de mejoramiento para la solución a los problemas en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco. Mediante un análisis situacional se fijarán pautas para identificar aspectos sobresalientes del proceso, viéndose reflejado en las variables internas y externas, lo cual permite con su confrontación que los funcionarios detecten sus deficiencias con el fin de mejorar su gestión, optimizar el desempeño laboral así como la forma de utilizar los recursos disponibles existentes en la DIAN.

En cuanto a la Seccional Delegada de Tumaco, el presente informe permite no solo conocer cuáles son las dificultades que han presentado los usuarios con el manejo del actual sistema y con ello tomar medidas para solucionar aquellos los inconvenientes; a su vez será una herramienta más de apoyo para los actuales y nuevos usuarios para facilitarles el manejo del sistema.

Dentro de este contexto, es gratificante el convenio establecido entre la Universidad de Nariño y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para brindar al egresado del Programa de Comercio Internacional y Mercadeo una alternativa de grado que contribuya tanto en su formación profesional como en su desempeño dentro del campo laboral como es la pasantía, opción por medio de la cual se pretende realizar un informe sobre la implementación del Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado – MUISCA para el ingreso de mercancías a territorio aduanero nacional en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas Tumaco, con el fin de adquirir una visión más amplia sobre el manejo del MUISCA específicamente para el proceso de carga Importación y brindar un soporte a todas las personas interesadas en el proceso en particular.

## **1. TÍTULO**

INFORME SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO ÚNICO DE INGRESO, SERVICIO Y CONTROL AUTOMATIZADO (MUISCA) PARA EL PROCESO DE CARGA IMPORTACIÓN EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO, SEPTIEMBRE DE 2009 – MARZO DE 2010.

## 2. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Considerando la importancia que tienen los sistemas informáticos en las organizaciones modernas y teniendo en cuenta que el uso de programas informáticos se ha convertido en una ventaja competitiva a nivel internacional, la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco en el análisis de sus operaciones, hoy en día cuenta con esos mecanismos para competir gracias a la implementación del servicio informático electrónico del MUISCA.

Es apropiado mencionar que durante el tiempo de creación de la DIAN se han utilizado como herramientas informáticas, diferentes programas para facilitar el comercio internacional y agilizar la cadena de procesos aduaneros a nivel nacional. No obstante, a nivel regional la Seccional Delegada de Tumaco ha sido ajena a todos estos cambios trascendentales, muestra de ello es la existencia de programas como el Sistema de Información y Gestión Aduanera SYGA y Siglo XXI programas inmediatamente anteriores al MUISCA pero que su implementación ha sido nula. El principal motivo de la falta de actualización de programas informáticos en la Seccional de Tumaco se debía a que la cantidad de usuarios aduaneros era muy reducida y las actividades de comercio internacional no justificaban la gran inversión en equipos de computación y redes<sup>1</sup>. Las razones anteriores hicieron que pese a que existía el SYGA, SIGLO XXI, entre otros programas, se continuara realizando las actividades de comercio de manera manual, ocasionando para el importador y/o exportador mayores gastos económicos y retrasos en la cadena de procesos y para la entidad además del desperdicio y excesivo gasto de papel, se presentaran demoras en los tramites de comercio internacional. Afortunadamente mediante la gestión realizada por el Mayor Marco Antonio González Triana este panorama cambió, logrando que la Seccional de Tumaco se encuentre con las mismas ventajas con que cuenta la administración de Aduanas Nacionales de Cali y demás seccionales en el país.

Hoy en día, con la llegada del MUISCA y su nuevo Decreto 2101 del 13 de Junio de 2008 Proceso Carga de importación, el proceso se agiliza mediante el envío electrónico de la información, lo cual disminuye los trámites y facilita las operaciones aduaneras para que sean cada vez más rápidas.

Frente a esta situación la entidad ha efectuado cambios significativos para favorecer el proceso de carga en la administración, estos cambios se ven reflejados en el mejoramiento de su infraestructura física, en la adquisición de nuevos y mejores equipos de cómputo, y en la calidad del servicio e información

---

Entrevista con funcionario de la DIAN, Noviembre 2009.

que se ofrece. Para el año analizado el Dr. Jairo Humberto Escrucerà Jefe de la división de comercio exterior de la Seccional Delegada de Tumaco, ha realizado una serie de capacitaciones a los funcionarios y usuarios para afrontar los grandes retos con la puesta en marcha del proceso carga de importación a través del MUISCA.

Dado que la implementación del MUISCA ha generado cambios significativos en la Seccional Delegada de Tumaco tanto para funcionarios como para los usuarios a continuación se presenta alguno de estos cambios.

Cambios para los funcionarios:

- Renovación de los equipos de cómputo y redes.
- Actualización de programas informáticos.
- Recibir en línea los documentos para realizar los diferentes procesos aduaneros.
- Los documentos que soportan la importación se reciben con antelación a la llegada del medio de transporte a territorio aduanero nacional.
- La inspección física de las mercancías la emite MUISCA.

Cambios para los usuarios:

- Capacitarse en normatividad y manejo del programa informático.
- Utilizar las herramientas informáticas para realizar los procedimientos aduaneros a través de la plataforma informática de acuerdo a los manuales e instructivos dados por la entidad.
- Disponer de un equipo de cómputo con acceso a internet preferiblemente para agilizar el proceso aduanero correspondiente.

Es apropiado mencionar que la cadena de procesos aduaneros en la Seccional Delegada de Tumaco se simplifica con respecto a otras Direcciones a nivel nacional, sin embargo como toda plataforma informática en algunas ocasiones presenta fallas que impiden o retrasan finalizar el proceso.

La anterior situación ha permitido que el proceso sea sencillo y rápido, brindando a los funcionarios y usuarios una herramienta de fácil acceso y manejo. En cuanto a los retrasos que se presentan debido a inconvenientes propios del sistema, éstos son atendidos mediante la utilización del Centro de Servicios Aduaneros – CESA



y/o utilizando la medida de contingencia de acuerdo a la Resolución 4240 de Junio 2 del 2000. El dar soluciones a los baches que se presentan ratifica que la entidad cuenta con suficientes medidas para que el proceso finalice de manera exitoso.

## **2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué implica realizar un informe para conocer cómo se implementa el Modelo Único de Ingreso, servicio y Control Automatizado – MUISCA para el proceso de carga importación en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco durante el periodo Septiembre de 2009 – Marzo de 2010?

## **2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA**

- ¿Cómo es el proceso operativo que se lleva a cabo para el ingreso de mercancías mediante la implementación del MUISCA en la Dirección Seccional delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco?
- ¿De qué manera se tramitaba el proceso de importación antes del nuevo servicio informático electrónico? y ¿Qué beneficios y dificultades se han presentado con la utilización del sistema?
- ¿De qué modo el análisis situacional puede ser alternativa de solución a los problemas que se presente en un futuro? ¿Cuáles son las formas de participación de los funcionarios y usuarios, para llevar a cabo el proceso?
- ¿Qué actividades fueron asignadas durante el periodo de pasantía en la Institución?
- ¿Cómo se podría implementar estrategias de mejoramiento para la solución a los problemas?

### **3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar un informe sobre la implementación del Modelo Único de Ingreso Servicio y Control Automatizado (MUISCA) para el proceso de carga importación en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, durante el periodo Septiembre de 2009 – Marzo de 2010.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar el proceso operativo que se lleva a cabo para el ingreso de mercancías mediante la implementación del MUISCA en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco.
- Describir como se tramitaba anteriormente el proceso de Importación frente a la actual implementación del servicio informático electrónico e identificar que beneficios y dificultades se han presentado con el uso del MUISCA para los usuarios aduaneros en Tumaco.
- Analizar las actividades aduaneras que se realizan en el proceso de carga importación a través de un estudio con los agentes y las instituciones que intervienen en este proceso.
- Explicar las actividades realizadas durante el periodo de pasantía en la División de Comercio Exterior.
- Plantear mecanismos de mejoramiento para la solución a los problemas en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Adunas de Tumaco.

#### 4. JUSTIFICACIÓN

A través del tiempo el comercio internacional ha ido creciendo y los países que logren adaptarse a los cambios existentes en los tratados de última generación donde cada quien defiende sus intereses económicos y políticos, gozarán de cierta ventaja competitiva; es por ello que se debe aprovechar todos los procesos tendientes a generar desarrollo en nuestro país. La entidad encargada de darle sentido a la anterior premisa es la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, entidad moderna y competitiva a nivel mundial enmarcado en su modelo de Gestión MUISCA. Este nuevo sistema integral ha permitido que hoy en día Colombia se destaque en el mundo como país para realizar negociaciones según el informe Doing Business del banco mundial<sup>2</sup>, favoreciendo a las empresas nacionales dedicadas a las operaciones de comercio internacional, haciendo más eficiente los procesos aduaneros, reduciendo los tiempos de operación, y permitiendo que los usuarios realicen seguimientos a sus operaciones.

Lo anterior significa que hoy por hoy la DIAN controla de manera eficiente las operaciones que se realizan en el país, implementando nuevos sistemas lo que demuestra tener un mejoramiento en cuanto al desarrollo aduanero a nivel Nacional.

Es importante destacar que en la Dirección Selección Delegada de Tumaco, la implementación del nuevo sistema MUISCA en el proceso carga de importación de mercancías ha generado grandes retos a los funcionarios y usuarios aduaneros, lo que hace necesario realizar un informe específicamente en este proceso para conocer cómo la DIAN ejecutó los cambios, qué ventajas trajo consigo el sistema para los funcionarios y usuarios, qué dificultades surgieron con esta nueva adaptación y cuáles son los mecanismos de mejoramiento para la solución a los problemas en la seccional de Tumaco.

En consecuencia el beneficiado final de este proyecto serán tanto los usuarios como los funcionarios de la gestión aduanera; ya que realizar el presente informe y mediante el empleo de instrumentos como la entrevista, dará como resultado, estrategias que permitan a los funcionarios mejorar continuamente su labor en la entidad, además de brindar a los usuarios aduaneros alternativas de solución o minimización de errores para llevar a feliz término el proceso de ingreso de mercancías a territorio aduanero nacional, actividad que se ejecuta con mayor intensidad en el Municipio de Tumaco.

---

<sup>2</sup> DIAN. Doing Business, RADA Cristian, Coordinador clima de inversiones del banco mundial. [Video en CD – ROM] 2010.

En este mismo contexto la pasantía aparte de ser para mí una opción para obtener el título de profesional en Comercio Internacional y Mercadeo, es una importante oportunidad para desarrollarme como persona y es de gran satisfacción aplicar en forma práctica los conocimientos obtenidos durante la formación académica – profesional a través de una experiencia de carácter propiamente vivencial en la Seccional Delegada de Tumaco y de igual manera obtener conocimientos prácticos en el Área de Comercio exterior.

Como futura profesional de Comercio Internacional y Mercadeo y teniendo en cuenta que en la Seccional Delegada de Tumaco anteriormente no se habían implementado programas informáticos y el hacerlo una realidad se constituyó en un objetivo para el My. Marco Antonio González Triana durante su dirección, tener la oportunidad mediante la pasantía de documentar la experiencia vivida por los funcionarios y usuarios con el manejo del nuevo sistema informático me llena de orgullo y satisfacción, además hay que resaltar que durante el proceso de pasantía que se lleva a cabo en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco se consolidan las relaciones humanas y se comparte los conocimientos de manera cotidiana con las personas que laboran en la entidad y con las personas que hacen uso de los servicios que presta la misma.

Por lo tanto se espera que los objetivos planteados se desarrollen gracias a la colaboración brindada por parte del personal que labora en la Seccional Delegada de Tumaco, por sus consejos en la elaboración del trabajo, ayudando así a adquirir nuevos conocimientos y a desarrollar un análisis en relación a la manera en que se lleva a cabo los diferentes procesos durante el periodo de pasantía con la finalidad de afianzar la formación profesional.

Como futura profesional de Comercio Internacional y Mercadeo es de gran satisfacción interactuar con el mundo del comercio internacional y que más práctico que hacerlo en la Seccional Delegada de Tumaco.

## 5. MARCOS REFERENCIALES

### 5.1. MARCO INSTITUCIONAL

**5.1.1. Origen de la institución.** La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales – DIN con la Dirección de Aduanas Nacionales – DAN<sup>3</sup>.

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y se decreta que estará organizada como Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público<sup>4</sup>.

En el año 1997 mediante el Decreto 1693, se crearon dentro de la estructura interna de la DIAN dos direcciones: la dirección de impuestos con competencia en materia tributaria y la Dirección de Aduanas con competencia en materia aduanera y control cambiario, dependiendo ambas de la dirección General. Con ello tuvo lugar una separación de funciones, atendiendo a la especialización tanto en el nivel central como en el local.

Posteriormente, en el año 1999 la DIAN se reestructura mediante el Decreto Ley 1071 del 26 de Junio del citado año. En este Decreto se establece claramente, entre otros aspectos, que el objetivo de la entidad es coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y a la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

Recientemente la entidad obedeciendo a principios de modernidad de la gestión pública, de gestión de calidad y del control interno y, a criterios de integralidad, unicidad y adaptabilidad introducidos por su modelo de gestión MUISCA, fue objeto de una nueva reestructuración contenida en el Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008.

---

<sup>3</sup> Disponible en <http://www.dian.gov.co/Content/sobredian/presenta.htm>

<sup>4</sup> COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 1071 de 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. Bogotá 1999 p.28

**5.1.2. Identificación de la institución.** La representación legal de la DIAN está a cargo del Director General, quien puede delegarla de conformidad con las normas legales vigentes. El cargo de Director General es de libre nombramiento y remoción; en consecuencia se provee mediante nombramiento ordinario por el Presidente de la República.

**5.1.3. Jurisdicción.** La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C.

La DIAN hace presencia en 42 ciudades de Colombia: Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva, Palmira, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Turbo, Tuluá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio, Yopal.

**5.1.4. Misión.** En la Dirección de Impuestos y Aduanas nacionales somos responsables de prestar un Servicio de Facilitación y Control a los agentes económicos, para el cumplimiento de las normas que integran el Sistema Tributario, Aduanero y Cambiario, obedeciendo los Principios Constitucionales de la Función Administrativa, con el fin de Recaudar la Cantidad Correcta de Tributos, Agilizar las Operaciones de Comercio Exterior, Propiciar Condiciones de Competencia Leal, Proveer Información Confiable y Oportuna y Contribuir al Bienestar Social y Económico de los Colombianos.

**5.1.5. Visión.** En el 2010 la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia ha consolidado: la autoridad fiscal del Estado, la autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integralidad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el aporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario. Contando con un equipo de funcionarios públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido de servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, funcionarios, contribuyentes y usuarios.

**5.1.6. Objetivos.** El objetivo principal de la UAE DIAN es coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

En materia tributaria, la UAE DIAN administra el impuesto sobre la renta y complementarios, el impuesto sobre las ventas, el impuesto de timbre nacional y de los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, así como la recaudación y el cobro de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior y de las sanciones cambiarias.

En materia aduanera y cambiaria le corresponde la administración de los Derechos de Aduana y los demás impuestos al comercio exterior, así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación. Le corresponde además el control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y su facturación y sobrefacturación de estas operaciones.

**5.1.7. Competencia de la entidad.** A la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales le competen las siguientes funciones:

- La administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior; así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación de mercancías y su administración y disposición.
- El control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.
- La administración de los impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- La administración de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.
- La dirección y administración de la gestión aduanera comprende el servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación, su

administración, control y disposición, así como la administración y control de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional, de conformidad con la política que formule el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en la materia, para estos últimos, con excepción de los contratos relacionados con las Zonas Francas.

- Le compete actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera, de control de cambios en relación con los asuntos de su competencia, así como los atinentes a los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

**5.1.8. Estructura vigente.** A partir de la expedición del Decreto 4048 del 22 de Octubre de 2008, la DIAN se estructura funcionalmente con los siguientes procesos:

- Gestión Masiva
- Asistencia al Cliente
- Operación Aduanera
- Fiscalización y Liquidación
- Administración de cartera
- Gestión Jurídica
- Gestión Humana
- Inteligencia Corporativa
- Servicios Informáticos
- Investigación Disciplinaria
- Control Interno
- Recursos Físicos
- Recursos financieros y
- Comercialización.

De allí que en la nueva estructura se establecen siete Direcciones de gestión que dependen jerárquicamente de la Dirección General:

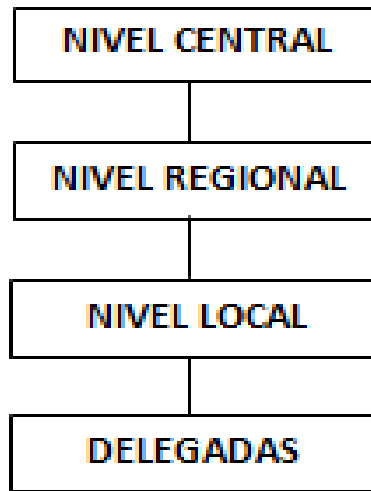
- Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica.
- Dirección de Gestión Organizacional
- Dirección de Gestión Jurídica
- Dirección de Gestión de Ingresos
- Dirección de Gestión de Aduanas
- Dirección de Gestión de Fiscalización
- Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera



Estas direcciones desarrollan dichos procesos según sean estratégicos, misionales, de apoyo, y de evaluación y medición.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales se encuentra organizada en los siguientes niveles administrativos:

**Figura 1. Niveles Administrativos de la DIAN.**



Fuente: Cartilla la DIAN rinde culto a la calidad.

- Nivel central: Las dependencias que conforman el nivel central son: la dirección general, direcciones de impuestos y aduanas, secretarías, oficinas y órganos asesores y de coordinación del director general.

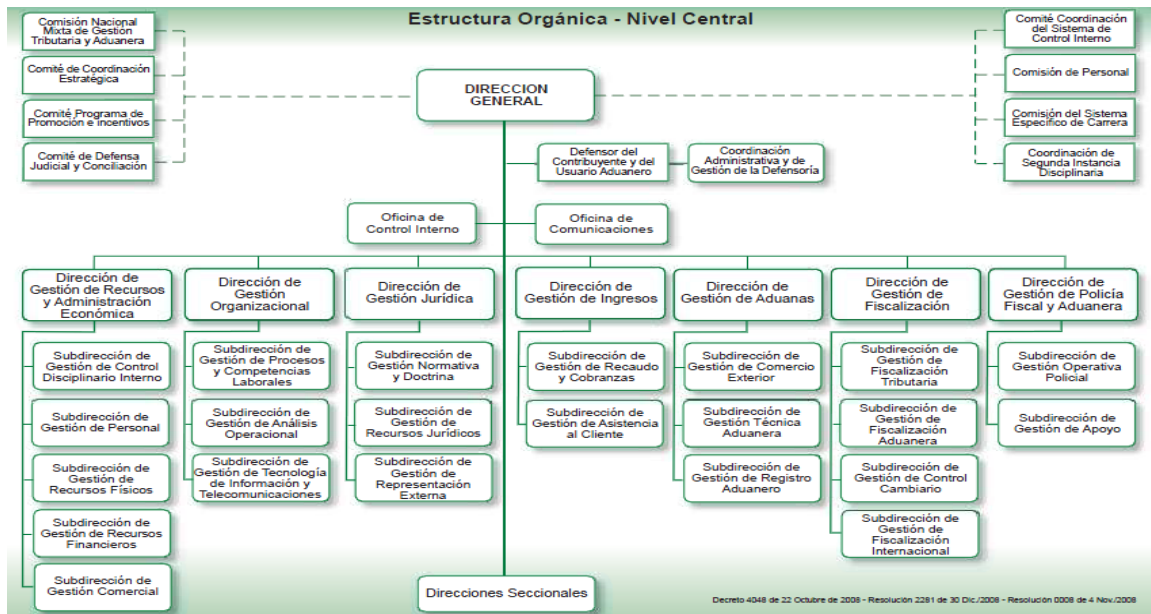
La Dirección General se encarga de dirigir, planear, organizar y controlar las operaciones que garanticen el desarrollo de la gestión tributaria, aduanera y cambiaria, encaminadas a facilitar el cumplimiento de la misión institucional.

El Órgano Especial es el defensor del contribuyente y del usuario aduanero; busca garantizar el respeto a los derechos de los contribuyentes, responsables, agentes de retención, declarantes y usuarios aduaneros en las actuaciones que se cumplan en ejercicio de las funciones asignadas por la ley a la DIAN<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Disponible en:  
<http://www.dian.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/51dde983fc887c8505256ed1007797eb/755c10e3ff5dcbdc05256ed10068a729?OpenDocument>

**Figura 2. Estructura Orgánica del Nivel Central.**



**Fuente: DIAN. Cartilla la DIAN rinde culto a la calidad.**

Direcciones regionales: Teniendo en cuenta las situaciones socioeconómicas y la situación geográfica de Colombia, las Direcciones Regionales son y están conformadas de la siguiente manera<sup>6</sup>:

Dirección Regional Centro: se encuentra conformada 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.

Dirección Regional Centroccidente: se encuentra conformada 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.

Dirección Regional Norte: se encuentra conformada 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

<sup>6</sup> Disponible en:  
<http://www.dian.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/51dde983fc887c8505256ed1007797eb/48d1759b685512c705256ed10076a28f?OpenDocument>

Aduanas de Santa Marta, Impuestos Nacionales de Cartagena, e Impuestos y Aduanas Nacionales de San Andrés.

Dirección Regional Noroccidente: se encuentra conformada 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.

Dirección Regional Nororiente: se encuentra conformada 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.

Dirección Regional Sur occidente: se encuentra conformada 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 Tuluá.

**Figura 3. Mapa de la Dirección Regional Suroccidente.**



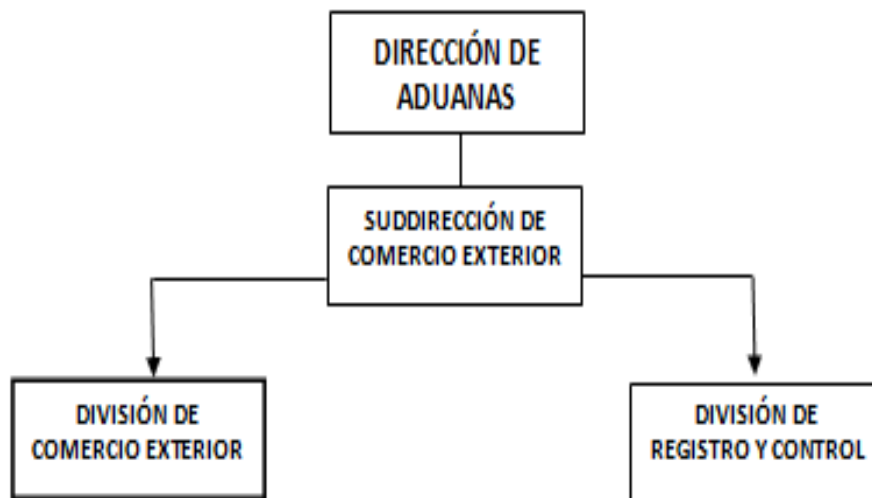
**Fuente:** <http://www.dian.gov.co/content/sobredian/1213.htm>

- Administraciones Locales: al comprender que la Dirección Regional, se encuentra bajo la supervisión de la Dirección General, es importante resaltar que cada Dirección Regional agrupa y tiene bajo su jurisdicción Administraciones Locales y Delegadas lo que facilita la dirección y coordinación técnica y administrativa de los asuntos que le competen a la Entidad en todo el país.

En consecuencia a la estructura general de la entidad, es pertinente resaltar que el actual informe de Pasantía se lleva a cabo en la Dirección Seccional delegada de Tumaco, al interior de la división de Comercio exterior, la cual se encuentra ubicada en la Dirección Regional Suoccidente.

#### 5.1.9. División al comercio exterior

**Figura 4. Organigrama Dirección de Aduanas.**



*Fuente:*

#### ***Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco.***

Es un campo que contribuye con el bienestar individual y colectivo de los colombianos, el personal humano asignado para esta división, se encuentra capacitado para establecer procedimientos en apoyo y facilitación del comercio, además de encontrarse respaldado por sistemas informáticos y de comunicaciones modernos para el control y la fiscalización de los procesos aduaneros.

A la división de comercio exterior le corresponde prestar un servicio ágil y eficiente a los importadores y exportadores, para la realización satisfactoria de las operaciones de comercio internacional, a través del MUISCA. Cuando el sistema lo asigne, deberá realizar los respectivos controles de inspección de mercancías en los lugares habilitados. En este sentido, cabe mencionar que el personal que conforma ésta división se encuentra en la obligación de proveer información tanto confiable como oportuna y a su vez deben facilitar los mecanismos para el uso adecuado del sistema, puesto que los usuarios de la función pública aduanera demandan constante velocidad y seguridad en las operaciones de comercio exterior.

La división se encuentra bajo la supervisión de la Subdirección de Comercio Exterior, quien a su vez, conforme a las políticas e instrucciones del Director General y del Director de Aduanas, tiene como objetivos principales los de planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con la aplicación y desarrollo de la operación aduanera, regímenes aduaneros, valoración aduanera, clasificación arancelaria, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías, facilitando y agilizando todas las operaciones de comercio exterior<sup>7</sup>.

La División tiene como propósito llevar a cabo las siguientes funciones:

- ✓ Aplicar las normas relativas a los regímenes aduaneros para garantizar que las operaciones aduaneras, se cumplan en los términos y condiciones previstos por la ley.
- ✓ Ejercer control en los lugares de arribo y salida de mercancías, en los pasos de frontera y lugares habilitados, conforme a los procedimientos correspondientes.
- ✓ Aceptar, controlar, cancelar y custodiar las garantías presentadas para amparar las mercancías sometidas a los regímenes aduaneros.
- ✓ Remitir a la dependencia competente las pólizas correspondientes a las obligaciones incumplidas.
- ✓ Orientar, controlar y efectuar seguimiento a la gestión en los regímenes aduaneros que realicen los usuarios y auxiliares de la función aduanera, e informar a la División de Gestión de Fiscalización para efectos de la correspondiente investigación cuando haya a lugar.
- ✓ Adelantar las investigaciones originadas en lo de su competencia en el incumplimiento o violación de las disposiciones legales por personas o entidades que cuenten con inscripción, autorización o habilitación por parte de la DIAN y remitirlas a la dependencia competente.
- ✓ Efectuar la inspección aduanera de las mercancías objeto de los regímenes de importación, exportación y tránsito aduanero, aplicando las disposiciones vigentes, para establecer la conformidad de la mercancía con lo declarado y producir la respectiva decisión.

---

<sup>7</sup> COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA., Decreto 1265 del 13 de Julio de 1999, artículo 25. Bogotá, 1999.

- ✓ Generar y fundamentar las controversias derivadas del proceso de inspección aduanera, en los términos y condiciones señalados por las normas vigentes.
- ✓ Inmovilizar, aprehender o efectuar el decomiso directo de la mercancía, conforme a las competencias, procedimientos establecidos y demás normas vigentes sobre la materia.
- ✓ Orientar y apoyar técnicamente los servicios que se prestan a los clientes a través de los sistemas informáticos aduaneros de acuerdo con los procedimientos establecidos, para la eficaz ejecución de las operaciones de comercio exterior.
- ✓ Dar traslado a la División de Gestión de Fiscalización de las actuaciones que den origen a investigaciones posteriores.
- ✓ Brindar apoyo técnico en las actividades relacionadas con la clasificación arancelaria, y origen de la mercancía para la correcta aplicación de la normatividad aduanera.
- ✓ Reportar las Operaciones sospechosa de lavado de activos a la dependencia o autoridad competente.
- ✓ Adoptar medidas cautelares de aprehensión, en los eventos a que hubiere lugar.
- ✓ Efectuar el reconocimiento y avalúo de las mercancías aprehendidas, suscribir el documento de ingreso de mercancías al depósito para su almacenamiento y remitir la copia correspondiente a la División de Gestión Administrativa y Financiera para lo de su competencia.
- ✓ Remitir a la dependencia competente, en los casos a que haya lugar, el informe relacionado con la aprehensión de mercancías, junto con la copia de acta respectiva y de sus documentos soportes, dentro del término legal.

## **5.2. MARCO ESPACIAL**

El presente trabajo se realizará en el área de Comercio Exterior de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas Tumaco, con la utilización de Sistema MUISCA para el proceso de carga en el Municipio de Tumaco – Nariño.

La Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco tiene su competencia funcional en materia aduanera y su competencia territorial abarca desde La desembocadura del río mataje, en la bahía Ancón de sardinas en el Océano Pacífico limite con la República del Ecuador, hacia el Norte Punta Guapi

límite de los Departamentos de Nariño y Cauca, que conforman 10 municipios; la Tola, Magüi, Iscuandé, Satinga, Barbacoas, Santa Barbara, Olaya Herrera, Roberto Payan, Mosquera y Charco, del cual hacen parte los corregimientos de Albania, Alberto Lleras Camargo, Alfonso López, Almirante Padilla, Alto Agua clara, Alta Pañambí, Alto San Agustín, Alto Santo Domingo, Ángel María, Caldas Torres, Arturo Llorente Ortiz, Bajo Caunapí, Bajo Chilví, Bajo Pusbí, Baquerías, Carretera, Barro Colorado, Benítez y Cacagual, Caleta, Viento Libre, Carlosama, Cristóbal Colón, Chapul, Chilvisito, Efraín Llorente, El Carmen, El Guadual, Imbilí del Carmen, Inguapí del Carmen, Iscuandé, Jorge Eliécer Gaitán, José Llorente Cortes, La Cordialidad, La Honda, La Junta, La Loma, La Sirena, Pacora, Palambí, Palay, Pianulpí, Pital Piragua, Santander, Sergio Pérez, Soledad Sucre, Tabacal, Tangareal del Mira, Terán, Tostería, Vuelta Larga y las inspecciones de policía de Alto Buenos Aires, Ambulpi Bajo, Buenos Aires Tablón, Bajo Jagua, Candelo, Colorado, El Coco, El Estero, El Guabal, El Papayal, El rinde, Espriella, Guayabo, Herrera, La Guayacana, La Honda, Milagros, Mirapalma, Pueblo Nuevo, Zabaletalo; lo que involucra una gran competencia funcional Aduanera en materia territorial y control aduanero.

Tumaco, Por su situación geográfica límite con el vecino País del Ecuador y por ser un puerto alterno en la Costa pacífica, el gobierno nacional otorgó beneficios Aduaneros y Tributarios como es declararlo Zona Aduanera Especial, Zona de Frontera, Unidad Especial Desarrollo Fronterizo y Zona Económica Especial de Exportación<sup>8</sup>.

Con la actual implementación del Sistema Muisca, la Dirección Seccional Delegada de Tumaco se encuentra en línea con los servicios informáticos electrónicos como es el Módulo de Carga, que ha permitido disminuir en tiempo real los trámites aduaneros, además estar acorde a la modernización del Estado.

### **5.3. MARCO SITUACIONAL**

La dirección de Impuestos y Aduanas de Tumaco se encuentra ubicada desde el año 1980 en la calle Márquez N° 16 – 21 Diagonal parque Colón. Anteriormente era conocida como resguardo de Aduanas con jurisdicción en Ipiales, más tarde en 1992 se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante el Decreto 2117. Más tarde, mediante la fusión de la Dirección de Aduanas y la Dirección de Impuestos del 1° de Junio de 1993 se convierte en la Dirección Seccional delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco y actualmente se encuentra incorporada a la estructura Orgánica de las Administraciones Delegadas mediante el Decreto 1071 de 1999.

---

<sup>8</sup> Ley 191 de 1995

La representación legal está a cargo del My. Marco Antonio González Triana, quien es el responsable de la seguridad fiscal y la protección del orden público económico del Municipio, mediante la administración, control y debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad<sup>9</sup>.

La Seccional Delegada de Tumaco, resalta que durante los años 1990 y 2000 Tumaco fue un municipio con gran actividad comercial, en donde las actividades de comercio exterior se realizaban de manera constante, específicamente en las exportaciones<sup>10</sup>. El sector agrícola junto al sector pesquero fueron los que mayor participación tuvieron, sin descartar las importaciones hechas durante el mismo periodo por parte de las SIAS, quienes tramitaban generalmente maquinaria pesada.

Desde que inició la Aduana en Tumaco las operaciones aduaneras se han realizado de modo manual, el hecho de que hoy en día las mismas se realicen a través de sistemas informáticos cambia totalmente el modo de operar y garantiza la efectividad en los procesos. Por lo tanto es válido afirmar que la Seccional Delgada de Tumaco por muchos años no fue tomada en cuenta para sistematizar los procedimientos, hoy gracias al MUSICA los procesos se agilizan notoriamente aunque el auge en las actividades de comercio hayan disminuido notoriamente.

## **5.4. MARCO LEGAL**

En el desenlace de esta sección se pretende dar a conocer lo que abarca la normatividad aduanera colombiana y el respectivo manual de procedimientos para la aplicación del MUISCA en el proceso carga de importación y así realizar una correcta aplicación de la norma y de la implementación del sistema informático en la Seccional Delegada de Tumaco.

**5.4.1 Normatividad aduanera colombiana referente al proceso carga de importación.** Entre las normas de carácter nacional más relevantes empedadas para realizar el proceso carga de importación a través del MUISCA en la Seccional Delegada de Tumaco se encuentran:

- Ley Marco de Aduanas, o Ley 6<sup>a</sup> de 1971.
- Decreto 2685 de Diciembre 28 de 1999.

---

<sup>9</sup> <http://www.dian.gov.co/dian/12sobreD.nsf/pages/representacionlegal?OpenDocument>

<sup>10</sup> Entrevista con funcionario de la DIAN, Noviembre 2009.



- Resolución 4240 de Junio 2 del 2000.
- Decreto 2101 de Junio 13 de de 2008.

**5.4.1.1 Ley marco de aduanas, o ley 6 de 1971.** Algunos parámetros de la Ley Marco:

- Se dictan normas generales, a las cuales debe sujetarse el Gobierno para modificar los aranceles, tarifas y demás disposiciones concernientes al régimen de aduanas.
- Indica que las modificaciones al régimen de aduanas deben consultar las recomendaciones de algunos entes dispersos.

**5.4.1.2 Decreto 2685 de 28 de diciembre de 1999, con sus adiciones y modificaciones.** En primera instancia los aspectos y requisitos fundamentales del proceso de importación se rigen a través de la norma aduanera Decreto 2685 de 1999, Título V “Régimen de Importación”, Capítulo IV “proceso de Importación”, Artículo 116 “Modalidades de Importación” donde se encuentran las siguientes modalidades:

- Importación ordinaria.
- Importación con franquicia.
- Reimportación por perfeccionamiento pasivo.
- Reimportación en el mismo estado.
- Importación en cumplimiento de garantía.
- Importación temporal para reexportación en el mismo estado.
- Importación temporal para perfeccionamiento activo.
  - ✓ Importación temporal para perfeccionamiento activo de bienes de capital
  - ✓ Importación temporal en desarrollo de Sistemas Especiales de Importación – Exportación.
  - ✓ Importación temporal para procesamiento industrial.
- Importación para transformación o ensamble.
- Importación de tráfico postal y envíos urgentes.

- Entregas urgentes y,
- Viajeros<sup>11</sup>.

**5.4.1.3 Resolución 4240 de Junio 2 del 2000, por medio de la cual se reglamenta el Decreto 2685 de 1999, con sus adiciones y modificaciones.** El Gobierno Nacional expidió el Decreto 2685 de 1999, por el cual se modifica la legislación aduanera colombiana; que para efectos de su aplicación, se hace necesario desarrollar y precisar algunos de los procedimientos, trámites, requisitos y términos establecidos en el citado Decreto.

En cuanto a la sistematización de los procedimientos aduaneros. Trata sobre la utilización del sistema informático aduanero. Los procedimientos para la aplicación de los diferentes regímenes aduaneros de que trata el Decreto 2685 de 1999, deberán realizarse mediante el uso del sistema de transmisión y procesamiento electrónico de datos, adoptado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

En las administraciones aduaneras que carezcan de sistema informático aduanero o en aquellas donde, a pesar de contar con el mismo, existan regímenes, procesos o trámites que deban realizarse acudiendo a procedimientos manuales, el Director de Aduanas podrá autorizar que los trámites se realicen mediante la presentación física de la documentación, o mediante la entrega en medios magnéticos de la información requerida. (Inciso 3°. Modificado por el artículo 1 de la Resolución 7002 de 2001). El nuevo texto es el siguiente: En casos de contingencia, por fallas en el sistema informático aduanero, corresponde a la Subdirección de Comercio Exterior de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, o al Administrador de Aduanas respectivo, autorizar el trámite manual mediante la presentación física de la documentación, o mediante la entrega en medios magnéticos de la información requerida.

Otros temas que trata la presente resolución, es acerca de los requisitos que deben tener los declarantes y auxiliares de la función aduanera, entre ellos se encuentran las Sociedades de Intermediación aduanera, los Usuarios Aduaneros Permanentes, los Usuarios Altamente Exportadores, los Agentes de carga internacional, los Transportadores, el Diligenciamiento simplificado de la declaración andina del valor y la Inscripción de los comerciantes domiciliados en las zonas de régimen aduanero especial.

De igual manera abarca temas con respecto a las zonas primarias aduaneras y lugares de arribo, en donde se mencionan ciertas prohibiciones y restricciones

---

<sup>11</sup> DECRETO 2685 de 1999, (Titulo V “Régimen de Importación”, Capítulo IV “proceso de Importación”, Artículo 116 “Modalidades de Importación”

para el ingreso de mercancías, además de algunos requisitos para la habilitación de aeropuertos, muelles y puertos a sociedades portuarias y depósitos.

En cuanto a Régimen de importación, hace referencia a la llegada de la mercancía al territorio aduanero nacional, el primer paso consiste en la recepción del medio de transporte. En donde se registra el aviso de llegada del medio de transporte, se envía el manifiesto de carga, posteriormente se realiza el Informe de finalización del descargue, el Informe de inconsistencias, las justificaciones de las inconsistencias, el sistema realiza la selectividad, y finalmente se procede con el reconocimiento de la carga. El siguiente paso es entregar la mercancía, entonces se procede a realizar la planilla de envío, traslado de la mercancía al depósito o a la zona franca o se realiza la entrega directa al declarante o al importador, el procedimiento que se realiza en la Sociedad Portuaria de Tumaco es entregar la mercancía directamente al importador en el lugar de arribo.

**5.4.1.4 Decreto 2101 de Junio 13 de 2008 Proceso de Carga de mercancías, Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 2685 de 1999.** El decreto trata sobre las modificaciones que se realizan al decreto 2685 de 1999 en materia de importaciones, entre las cuales se encuentra:

"Aviso de arribo. Es el informe que el transportador presenta a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sobre la fecha y hora en que un medio de transporte con pasajeros pero sin carga o en lastre, arribará al territorio aduanero nacional."

"Aviso de llegada. Es el informe que el transportador presenta a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, al momento de la llegada del medio de transporte al territorio aduanero nacional."

Recibido el aviso de llegada la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales autorizará el descargue de la mercancía.

"Bulto. Es toda unidad de embalaje independiente y no agrupada de mercancías acondicionada para el transporte."

"Conocimiento de embarque. Es el documento que el transportador marítimo expide como certificación de que ha tomado a su cargo la mercancía para entregarla, contra la presentación del mismo en el punto de destino, a quien figure como consignatario de ésta o a quien la haya adquirido por endoso, como constancia del flete convenido y como representativo del contrato de fletamento en ciertos casos. Los conocimientos de embarque de la carga consolidada los expide el agente de carga internacional.

"Manifiesto de Carga. Es el documento que contiene la relación de todos los bultos que comprende la carga, incluida la mercancía a granel, a bordo del medio de transporte y que va a ser cargada o descargada en un puerto o aeropuerto, o

ingresada o exportada por un paso de frontera, excepto los efectos correspondientes a pasajeros y tripulantes, y que el representante del transportador debe entregar debidamente suscrito a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales."

El Manifiesto de Carga deberá contener como mínimo la siguiente información: Identificación del medio de transporte, datos de viaje, peso y cantidad total de unidades de carga a transportar, los números de los documentos de transporte, según corresponda al medio y al modo de transporte, número de bultos, peso e identificación genérica de las mercancías y/o la indicación de carga consolidada, cuando así viniere, señalándose en este caso, el número del documento máster.

"Documento consolidador de carga. Corresponde al documento que contiene la relación de los documentos de transporte hijos de todas las cargas, agrupadas y a bordo del medio de transporte, y que van a ser cargadas y descargadas en un puerto a nombre de un agente de carga internacional."

"Documento de transporte directo. Corresponde al documento de transporte que expide un transportador en desarrollo de su actividad; es prueba de la existencia del contrato de transporte y acredita la recepción de la mercancía objeto de tal contrato por parte del transportador. Cuando el documento de transporte expedido por el transportador corresponda a carga consolidada se denominará máster"

"Cuando se presenten fallas en el funcionamiento de los servicios informáticos electrónicos, podrá aceptarse la realización de trámites, actuaciones y procesos aduaneros mediante la utilización de medios documentales, físicos o magnéticos, según lo disponga la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sin perjuicio de la obligación de incluir tales actuaciones a través de los servicios informáticos electrónicos, una vez se restablezca el servicio, cuando así se determine."

Se adicionan los siguientes artículos al Decreto 2685 de 1999, los cuales quedarán así:

"Artículo 97-2. Aviso de Finalización del Descargue. Descargada la totalidad de la carga del medio de transporte, el transportador en el modo de transporte aéreo o el responsable del puerto o muelle en el modo de transporte marítimo, deberán informar en forma inmediata este hecho a través de los servicios informáticos electrónicos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, señalando hora y fecha del mismo".

Se modifican los siguientes artículos del Decreto 2685 de 1999, los cuales quedarán así:

Artículo 98. Informe de Descargue e inconsistencias. El transportador respecto de la carga relacionada en el manifiesto de carga, deberá informar a la autoridad

aduanera a través de los servicios informáticos electrónicos los datos relacionados con la carga efectivamente descargada. Si se detectan inconsistencias entre la carga manifestada y la efectivamente descargada que impliquen sobrantes o faltantes en el número de bultos, exceso o defecto en el peso si se trata de mercancía a granel, o documentos de transporte no relacionados en el manifiesto de carga; el transportador deberá registrarlas en este mismo informe.

"Artículo 99. Justificación de excesos o sobrantes y faltantes o defectos. Cuando en el informe de descargue, se registren diferencias entre la carga manifestada o la carga consolidada y la efectivamente descargada, el transportador o los Agentes de Carga Internacional, según sea el caso, disponen de cinco (5) días contados a partir de la presentación de dicho informe, para entregar los documentos que justifiquen el exceso o sobrante y faltante o defecto detectado o para justificar la llegada de mercancía soportada en documentos de transporte no relacionados en el manifiesto de carga, o de dos (2) meses para demostrar la llegada de la mercancía en un embarque posterior.

Con respecto al artículo 266 del decreto 2685 de 1999, se debe resaltar el cambio de denominación "sistema informático aduanero" por "servicios informáticos electrónicos que se produjo bajo el presente Decreto.

Además trata asuntos sobre:

- Obligaciones del Transportador.
- Obligaciones del Agente de Carga Internacional.
- Ingreso de mercancías a depósito o a zona franca.
- Pago de tributos aduaneros.
- Lugar para realizar los trámites de la importación.
- Mercancía no presentada a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- Infracciones aduaneras de los agentes de carga internacional y sanciones aplicables (Gravísimas, Graves, Leves).

**5.4.2 Manual de procedimientos aduaneros para el Proceso Carga de Importación.** Es política general de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en materia de seguridad jurídica la estandarización de procesos<sup>12</sup>; por lo cual en desarrollo y cumplimiento de dicha política se adoptó el manual para procedimientos aduaneros específicamente para el proceso carga de importación.

El manual de procedimientos para el proceso de carga contiene los trámites que deben adelantar los funcionarios aduaneros y usuarios externos, dicho manual

---

<sup>12</sup> COLOMBIA. DIAN. Despacho Director General, Circular 0175 del 29 de octubre de 2001. Bogotá 2001.

pretende estandarizar y homogenizar los procedimientos en las Aduanas, brindando transparencia, seguridad jurídica y técnica a los usuarios del comercio exterior. Con el uso de este manual se busca facilitar los trámites que deben adelantar los funcionarios aduaneros y usuarios externos para efectuar el respectivo proceso; además de estandarizar y homogenizar los procedimientos en las Aduanas, brindando transparencia, seguridad jurídica y técnica a los usuarios del comercio exterior.

Es decisión del usuario la preferencia de manejar un manual físico o a través del sistema. El manual de proceso de carga se destaca por tener una redacción breve, simplificada y comprensible.

## **5.5. MARCO CONCEPTUAL**

**AUTOCOMISORIO.** Documento donde se autoriza a un funcionario para llevar a cabo una inspección u operativo en un determinado sitio.

**AVISO DE ARRIBO.** Es el informe que el transportador presenta a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, sobre la fecha y hora en que un medio de transporte con pasajeros pero sin carga o en lastre, arribará al territorio aduanero nacional.

**AVISO DE LLEGADA.** Es el informe que el transportador presenta a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, al momento de la llegada del medio de transporte al territorio aduanero nacional.

**BULTO.** Es toda unidad de embalaje independiente y no agrupada de mercancías acondicionada para el transporte.

**CENTRO DE SERVICIOS ADUANEROS – CESA.** Es el encargado de la coordinación del MUISCA; sirve como instrumento para que la DIAN establezca una relación directa con los usuarios de la función aduanera.

**DEPÓSITO.** Recinto público o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero. Para todos los efectos se considera como zona primaria aduanera.

**IMPORTACIÓN.** Es la introducción de mercancías procedentes de otros países o de zona franca industrial colombiana al resto del territorio aduanero nacional.

**INSPECCIÓN ADUANERA.** Actuación realizada por la autoridad aduanera competente, con el fin de determinar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor,

clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero y tratamiento tributario aplicable a una mercancía.

**LEVANTE DE MERCANCÍAS.** Acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de la mercancía, previo el cumplimiento de los requisitos legales o la constitución de garantía, según corresponda.

**MANIFIESTO DE CARGA.** Es el documento que contiene toda la relación de los bultos que comprenden la carga, incluida la mercancía a granel, a bordo del medio de transporte y que van a ser cargados y descargados en un puerto o aeropuerto, excepto los efectos correspondientes a pasajeros y tripulantes y que el representante del transportador debe entregar debidamente suscrito a la autoridad aduanera.

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

**MODALIDADES DE IMPORTACIÓN.** Son las diferentes formas de declarar la mercancía objeto de importación e indican si la misma queda sujeta a restricciones aduaneras una vez haya obtenido el levante, o si por el contrario, quedan en libre disposición. Entonces, dependiendo de las transacciones comerciales que realice el importador, podrá acogerse a la modalidad de importación que más se ajuste a sus necesidades y las de sus proveedores en el exterior.

**MOMENTO DE LA IMPORTACIÓN.** Es la fecha de llegada de la mercancía al territorio aduanero nacional, entendido como tal la fecha de recepción física del Manifiesto de Carga por parte de la autoridad aduanera en el puerto, aeropuerto o lugar de arribo.

**MUISCA.** Modelo Único de Ingresos y Servicios de Control Automatizado, el cual representa la nueva manera de gestionar e integrar áreas, conceptos y datos; por esta razón, facilita el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de los derechos. El MUISCA es un modelo de gestión integral que establece aspectos organizacionales, de procesos y tecnología como ejes fundamentales del mismo.

**POTESTAD ADUANERA.** 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.

**PROCESO DE CARGA.** Conjunto de acciones realizadas con el fin de cumplir los procedimientos exigidos en las normas aduaneras para el ingreso de carga con destino no sólo al territorio aduanero nacional sino a otros países o hacia una zona franca. Se inicia con el aviso de llegada del medio de transporte y finaliza con la

autorización del levante de la mercancía, previo el pago de los tributos y sanciones, cuando haya lugar a ello.

**RECONOCIMIENTO.** Es la actuación de la autoridad aduanera, a través del examen físico, revisión, inspección y verificación de las mercancías, para comprobar que su naturaleza, cantidad, peso y los demás datos declarados coincidan con los documentos que amparan la operación.

**RÉGIMEN ADUANERO.** 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.

**TERRITORIO ADUANERO NACIONAL.** Demarcación dentro de la cual se aplica la legislación aduanera; cubre todo el territorio nacional, incluyendo el subsuelo, el mar territorial, la zona contigua, la plataforma continental, la zona económica exclusiva, el espacio aéreo, el segmento de la órbita geoestacionaria, el espectro electromagnético y el espacio donde actúa el estado colombiano, de conformidad con el derecho internacional o con las leyes colombianas a falta de normas internacionales.

**TRANSITO ADUANERO.** Es la modalidad que permite el transporte terrestre de mercancías nacionales o de procedencia extranjera, bajo control aduanero, de una aduana a otra situadas en el territorio aduanero nacional.

**TRIBUTOS ADUANEROS.** Los derechos de aduana y el impuesto sobre las ventas – IVA.

**UNIDAD DE CARGA.** Contenedor utilizado para trasladar una mercancía de un lugar a otro, entre los cuales se encuentran los contenedores, los vehículos sin motor o autopropulsión de transporte por carretera, tales como remolques y semirremolques, vagones de ferrocarril, barcazas y otras embarcaciones sin sistemas de autopropulsión dedicadas a la navegación interior.

**VALOR EN ADUANA.** Valor a considerar como base gravable para la aplicación de los derechos de aduana causados por la importación de las mercancías y para la determinación del impuesto al valor agregado IVA.



## **5.6. MARCO TEMPORAL**

el informe sobre la implementación del modelo único de ingreso, servicio y control automatizado – MUISCA para el proceso carga de importación en la dirección seccional delegada de impuestos y aduanas Tumaco se desarrolló dentro del periodo de pasantía durante 6 meses desde el mes de septiembre de 2009 hasta marzo de 2010.

## 6. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación del informe de pasantía se lleva a cabo teniendo en cuenta aspectos metodológicos como: línea de investigación, tipo de estudio, método de investigación, fuentes y técnicas para la recolección de información, por lo cual se busca identificar las particularidades en los procesos desarrollados por la DIAN y los usuarios aduaneros y así poder analizar cómo se ha llevado a cabo la implementación del nuevo proceso carga de de importación, para proponer mecanismos de mejoramiento que permitan optimizar el proceso.

### 6.1. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación a la que obedece y se orienta el presente informe, corresponde al desarrollo Regional y sus procesos de internacionalización. Dentro de esta se plantea la sub línea que se refiere a proyectos de estratégicos de comercio internacional y a un tema más específico, identificación de infraestructura y logística para la competitividad en el comercio internacional.

### 6.2. TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que será utilizado en el informe es el descriptivo, puesto que ayuda a analizar e identificar características sobre el comercio internacional básicamente en importaciones. Además de señalar formas de conducta y actitudes del entorno investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación.

### 6.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Los métodos para la investigación serán:

**6.3.1 Método de observación.** A través de este método se puede recolectar información necesaria para llevar a feliz término el informe de pasantía. Básicamente permite conocer aspectos actuales en la Seccional Delegada de Tumaco como es la implementación del MUSICA para el nuevo proceso carga de importación.

**6.3.2 Método inductivo.** El cual se inicia por la observación de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales.

**6.3.3 Método deductivo.** El cual obedece al proceso de conocimiento que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares.

**6.3.4 Método de análisis.** El presente estudio tendrá en cuenta este método, ya que es el proceso de conocimiento que se inicia por la identificación de cada una de las partes que caracterizan una realidad. De esta manera se establece la relación causa – efecto entre los elementos que componen el objeto de investigación.

**6.3.5 Método de síntesis.** Este método es necesario, ya que implica que a partir de la interrelación de los elementos que identifican su objeto, cada uno de ellos puede relacionarse con el conjunto en la función que desempeñan con referencia al problema de investigación. En consecuencia, análisis y síntesis son dos procesos que se complementan en uno el cual al análisis debe seguir la síntesis.

#### **6.4. FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Con el manejo de técnicas para la recolección de la información originarias de las fuentes primarias, y secundarias se permite aclarar dudas suscritas en el transcurso de la investigación, encaminándola hacia un análisis claro, coherente y verídico por el hecho de brindar una visión concreta de aspectos que se investiga.

**6.4.1 Fuentes primarias.** Se cuenta básicamente con preguntas realizadas regularmente a los funcionarios, observaciones y entrevistas realizadas a los usuarios aduaneros durante el desarrollo de la pasantía en la Seccional Delegada de Tumaco.

**6.4.2 Fuentes secundarias.** Para el desarrollo de la investigación se utiliza información escrita, lo que permite tener una percepción amplia sobre temas a investigar logrando así obtener información mediante cartillas, diccionarios, estatutos, leyes, decretos entre otros.

#### **6.5. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

En primera instancia se realiza la búsqueda, obtención, clasificación y análisis de la información, determinando de esta manera cual es la información más adecuada. Posteriormente se presenta los datos en forma ordenada y coherente teniendo en cuenta la determinación de resultados.

Con la información proporcionada tanto por las fuentes primarias, secundarias y terciarias, al desarrollar los objetivos planteados en el presente informe y a través de la perspectiva del análisis se estiman los resultados que arrojan la investigación, los cuales permiten establecer nuevas alternativas para la optimización y el mejoramiento continuo del proceso carga de importación llevado a cabo en la Seccional Delegada de Tumaco.

## 7. PRESUPUESTO

Para el desarrollo de las actividades que corresponden a la recolección y tratamiento de la información los costos son los siguientes:

**Cuadro 1. Presupuesto.**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>COSTOS</b>
Internet	150.000
Impresiones	40.000
Llamadas	12.000
Fax	6.000
Transporte	148.800
<b>TOTAL</b>	<b>356.000</b>

*Fuente: El presente informe de pasantía, Octubre de 2011*

## 8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

**Cuadro 2. Cronograma de actividades.**

ACTIVIDADES	2009				2010												2011											
	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	
ASIGNACION DE ACTIVIDADES	■																											
RECONOCIMIENTO DE LA ENTIDAD	■	■	■																									
RECOLECCION DE INFORMACION	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
SELECCION Y ANALISIS DE INFORMACION								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
ASIGNACION DE JURADOS		■																										
PRESENTACION DEL PLAN DE TRABAJO		■																										
OBSERVACIONES DE LOS JURADOS			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
SEGUIMIENTO TRABAJO DE PASANTIA			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
DISEÑO DE INFORME FINAL									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
APROVACION DEL INFORME FINAL																											■	■
SOCIALIZACION DEL INFORME FINAL																												■

*Fuente: El presente informe de pasantía, Octubre de 2011*

## **9. PROCESO OPERATIVO PARA EL INGRESO DE MERCANCÍAS MEDIANTE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MUISCA EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO, SEPTIEMBRE DE 2009 – MARZO DE 2010**

Antes de abordar el tema de la implementación del MUISCA en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y aduanas de Tumaco para el proceso carga de importación, es indispensable tener en cuenta información general respecto al trámite de importación ya que se constituye en la base para realizar operaciones de comercio exterior.

La información que en el siguiente informe se da a conocer, representa una herramienta primordial para los usuarios aduaneros y personas que se encuentren interesadas en iniciar sus actividades en este campo, puesto que en él se explica cada uno de los pasos en su respectivo orden operacional de las actividades y procesos frecuentes para iniciar el proceso de carga a través del servicio informático electrónico.

Para conocer el desarrollo del proceso operativo para el ingreso de mercancías a través del MUISCA, es conveniente vislumbrar una idea general del trámite del proceso carga de importación de mercancías, que abarque tanto aspectos como requisitos que hacen parte de esta actividad. Por ello y con el fin de lograr una mayor comprensión, esta sección tiene en cuenta lo siguiente:

- Información general del trámite.
- Proceso Operativo manejado para el ingreso de mercancías.

Todos los datos consignados en el presente informe son verídicos, ya que a través del proceso de pasantía tuve la oportunidad de estar presente en el momento en que el usuario Balbino Gutiérrez iniciaba sus trámites a través del MUISCA. Para lo de su interés el siguiente informe.

### **9.1. INFORMACIÓN GENERAL DEL TRÁMITE DE IMPORTACIÓN**

Para ingresar mercancías al territorio aduanero nacional, es fundamental conocer los parámetros establecidos en Colombia que permiten la práctica de dicha actividad. A continuación se realizará una explicación sobre la definición del proceso de importación, los bienes susceptibles de importar, las respectivas modalidades, entre otros temas.

**9.1.1. Definición del proceso de importación.** Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación el ingreso de mercancías procedentes de Zona Franca Industrial de Bienes y Servicios, al resto del territorio aduanero nacional.

**9.1.2. Bienes susceptibles de importación.** Son todos aquellos que no estén prohibidos en el artículo 81 de la Constitución Política, tales como armas químicas, biológicas y nucleares, residuos nucleares y desechos tóxicos<sup>13</sup>, o por convenios internacionales, leyes o normas especiales. Así mismo, el Estado regula el ingreso al país de recursos genéticos y su utilización, de acuerdo con el interés nacional.

**9.1.3. Modalidades de importación.** Las modalidades de importación indican las diferentes maneras de declarar la mercancía que se pretende importar y señalan si la misma queda sujeta a restricciones aduaneras una vez haya obtenido el levante, o si por el contrario, quedan en libre disposición. Dichas modalidades se encuentran clasificadas como:

**9.1.3.1 Importación ordinaria.** Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera destinadas a permanecer indefinidamente en territorio nacional en libre disposición, cancelando previamente los tributos aduaneros del caso, y cumpliendo con el procedimiento legal previsto para tal efecto.

**9.1.3.2 Importación con franquicia.** Es aquella importación que en virtud de tratado, convenio o ley, que goza de exención total o parcial de tributos aduaneros y con base en la cual la mercancía queda en disposición restringida, salvo lo dispuesto en la norma que consagra el beneficio.

**9.1.3.3 Reimportación por perfeccionamiento pasivo.** Se presenta cuando hay necesidad de exportar temporalmente mercancías bien sea para elaboración reparación o transformación. Causará tributos aduaneros al ingresar nuevamente al país sobre el valor agregado en el exterior, incluidos los gastos complementarios a dichas operaciones. Lo cual se aplicarán las tarifas correspondientes a la subpartida arancelaria del producto terminado que se importa. La mercancía así importada quedará en libre disposición.

**9.1.3.4 Reimportación en el mismo estado.** Podrá importarse sin el pago de los tributos aduaneros, la mercancía que se encuentra nacionalizada que haya sido exportada temporal o definitivamente, siempre que no haya sufrido modificación en el extranjero y se establezca plenamente que la mercancía que se reimporta es la misma que se exportó.

**9.1.3.5 Importación en cumplimiento de garantía.** Se podrá importar sin el pago de tributos aduaneros, la mercancía que en cumplimiento de una garantía del fabricante o proveedor, se haya reparado en el exterior, o reemplace otra previamente exportada, que haya resultado averiada, defectuosa o impropia para el fin para el cual fue importada.

**9.1.3.6 Importación temporal para reexportación en el mismo estado.** Es la introducción al territorio aduanero nacional de determinadas mercancías, con

---

<sup>13</sup> COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA., Constitución Política de Colombia, julio 18 de 1991. Bogotá1991.

suspensión de tributos aduaneros, destinadas a la reexportación en un plazo determinado sin habersele realizado modificación alguna, con excepción de la depreciación normal originada en el uso que de ellas se haga. Las importaciones temporales para reexportación en el mismo estado pueden ser de corto plazo cuando la mercancía se importa para atender una finalidad específica que determine su corta permanencia en el país<sup>14</sup> y de largo plazo cuando se trate de bienes de capital, sus piezas y accesorios necesarios para su normal funcionamiento, que vengan en el mismo embarque<sup>15</sup>.

**9.1.3.7 Importación temporal para perfeccionamiento activo.** Es aquella importación temporal que permite recibir dentro del territorio aduanero colombiano, con suspensión total o parcial de derechos de importación, mercancías destinadas a ser reexportadas parcial o totalmente en un plazo determinado, después de haber sufrido transformación, elaboración o reparación, así como los insumos necesarios para estas operaciones.

Bajo este régimen podrán importarse también las maquinarias, equipos, repuestos, y las partes o piezas para fabricarlos en el país, que vayan a ser utilizados en la producción y comercialización, en forma total o parcial, de bienes y servicios destinados a la exportación.

**9.1.3.8 Importación para transformación o ensamble.** Es la modalidad bajo la cual se importan mercancías que van a ser sometidas a procesos de transformación o ensamble, por parte de industrias reconocidas como tales por la autoridad competente, y autorizadas para el efecto por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, y con base en la cual su disposición queda restringida. Los autorizados para utilizar esta modalidad, deben presentar la declaración de importación indicando la modalidad para transformación o ensamble, sin el pago de tributos aduaneros.

**9.1.3.9 Importación por tráfico postal y envíos urgentes.** Podrán ser objeto de importación por esta modalidad los envíos de correspondencia, los paquetes postales y los envíos urgentes siempre que su valor no exceda de dos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US \$2.000) y requieran ágil entrega a su destinatario. Según lo establecido para esta modalidad, la mercancía queda en libre disposición.

**9.1.3.10 Entregas urgentes.** La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales puede autorizar sin trámite previo alguno, la entrega directa al importador, de determinadas mercancías que así lo requieran, bien sea porque ingresan como auxilio para damnificados de catástrofes o siniestros.

---

<sup>14</sup> El plazo máximo de la importación será de seis meses contados a partir del levante de la mercancía, prorrogables por la autoridad aduanera hasta por tres meses más.)

<sup>15</sup> El plazo máximo de esta importación será de cinco (5) años contados a partir del levante de la mercancía.)



**9.1.3.11 Viajeros.** Esta modalidad sólo es aplicable a las mercancías que no constituyen expedición comercial y sean introducidas por los viajeros. Para tales efectos, no se consideran expediciones comerciales aquellas mercancías que se introducen de manera ocasional y consisten exclusivamente en bienes reservados al uso personal o familiar, o bienes que estén destinados a ser ofrecidos como regalo, sin que por su naturaleza o su cantidad reflejen intención alguna de carácter comercial.

**9.1.4 Sujetos con capacidad de importar.** Son denominados como todas aquellas personas naturales o jurídicas, que hayan registrado por una sola vez el número de identificación tributaria (NIT).

Toda persona natural o jurídica que efectúe una importación, está realizando una operación de comercio exterior, sujeto al pago de tributos aduaneros fijados por la ley. Así son responsables de las obligaciones que se deriven por su intervención aduanera, el transportador, el depositario, el intermediario y el declarante, en los términos previstos en la ley.

En razón a lo mencionado, se hace necesario conocer el artículo 11 del Decreto 2685 de 1999, el cual establece la actuación directa, es decir, las personas que pueden actuar directamente ante las autoridades aduaneras como declarantes y sin necesidad de contratar a una Agencia de aduanas. Entre las cuales encontramos las personas naturales, quienes pueden realizar exportaciones, importaciones y tránsitos aduaneros, que individualmente no superen el valor FOB de mil dólares de los Estados Unidos de Norteamérica.<sup>16</sup>

Si la importación supera los US \$1.000, debe contratar los servicios de una Agencia de Aduanas, quienes son empresas de tipo particular, previamente habilitadas por la DIAN y se encargan de obtener los documentos necesarios y de realizar los trámites a que haya lugar ante la Entidad, para dar lugar a la importación.

A diferencia de las demás modalidades de importación, los viajeros no efectúan el proceso técnico de importación especificado para las demás; simplemente el viajero debe declarar su mercancía inferior a US \$1.000,00, en el formato designado para tal evento; el cual es denominado como Declaración de Equipaje y Títulos Representativos de Dinero – Viajeros.

Adicionalmente los viajeros pueden introducir hasta 3 unidades de los siguientes bienes:

- ✓ Artículos de uso doméstico sean o no eléctricos.
- ✓ Artículos deportivos

---

<sup>16</sup> COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 2685 de 1999. Por el cual se modifica la legislación aduanera. Bogotá 1999, artículo 11.

- ✓ Artículos propios del arte u oficio del viajero, hasta por un valor total de dos mil quinientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US\$ 2.500) o su equivalente.

**9.1.5 Obligación aduanera:** Es el vínculo jurídico normativamente establecido entre los sujetos activo (Nación) y pasivo (particulares), que implica deberes y derechos entre sí, cuyo incumplimiento genera responsabilidades y la consecuente sanción.

“La obligación aduanera nace por la introducción de mercancía de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional”<sup>17</sup>, y comprende los aspectos como:

- Presentación de la declaración de importación.
- Pago de los tributos aduaneros y de las sanciones a que haya lugar.
- Obtención y conservación de los documentos que soportan la operación.
- Presentación de los documentos soporte de la operación cuando las autoridades aduaneras lo requieran.
- Atención de las solicitudes de información y pruebas.
- Cumplimiento de las exigencias, requisitos y condiciones establecidas en las normas correspondientes.

La obligación aduanera es de carácter personal y su conducta es de dar, hacer o no hacer. Los que intervienen en la operación aduanera responden personalmente por el incumplimiento de las obligaciones; sin perjuicio de que su cumplimiento se pueda hacer efectivo sobre la mercancía mediante el abandono o el decomiso.

Son responsables y sujetos intervinientes en la operación aduanera:

- ✓ *Sujeto Activo:* el sujeto activo es la Nación y se encuentra representada por La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. La cual tiene la facultad de exigir el cumplimiento de la obligación.

La Administración Tributaria Aduanera tiene amplias facultades de fiscalización e investigación, en desarrollo de las cuales busca que los usuarios del comercio exterior cumplan con la obligación aduanera.

---

<sup>17</sup> COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 2685 de 1999. Por el cual se modifica la legislación aduanera. Bogotá 1999, artículo 87

- ✓ *Sujeto Pasivo*: es aquel que está en el deber de dar, hacer o no hacer algo para el Estado. Por lo tanto se establecen como responsables de la obligación aduanera<sup>18</sup>.el importador, el exportador, el propietario, el poseedor, o tenedor de la mercancía. Además de el transportador, el agente de carga internacional, el depositario, el intermediario y el declarante quienes son responsables de las obligaciones que se deriven por su intervención.

**9.1.6 Obligados a Declarar.** Son las personas naturales o jurídicas responsables del hecho económico de la importación, que por lo general figuran como consignatarios en el documento de transporte.

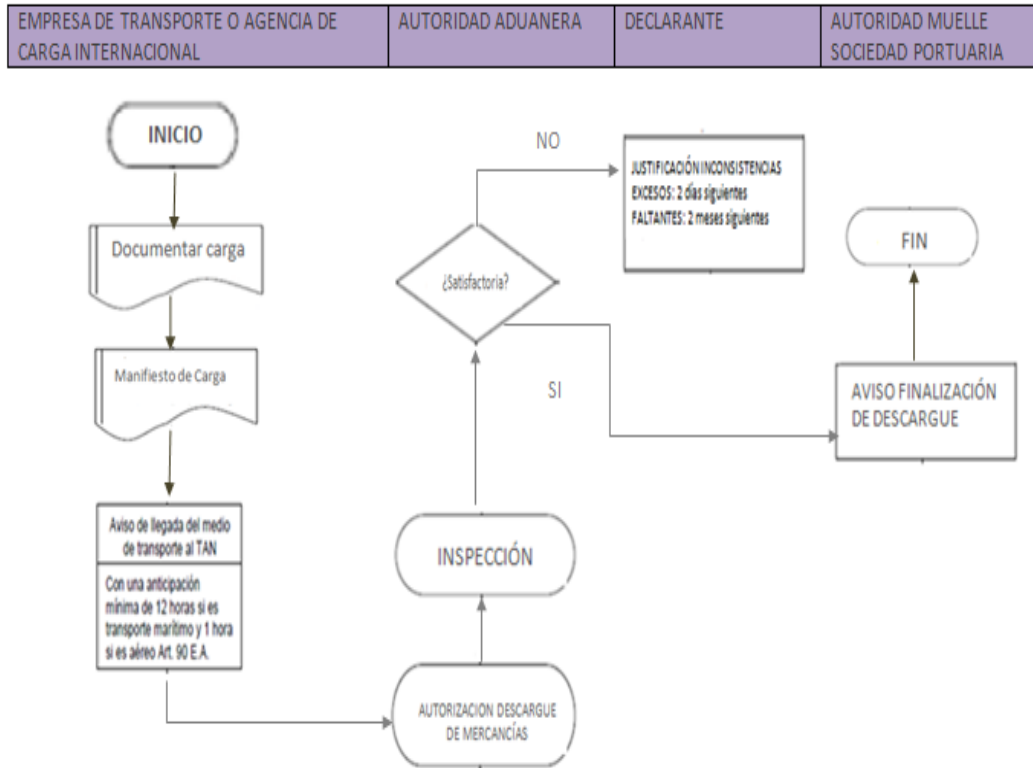
Está obligado a declarar el importador por ser la persona que realiza la operación o aquella que actúa en nombre y por encargo de los importadores. En este sentido, puede ser declarante el importador por actuación directa o las Agencias Aduaneras cuando actúe por mandato del importador o por endoso aduanero otorgado por éste.

Antes de iniciar el proceso operativo para el ingreso de carga a través del MUISCA es fundamental tener en cuenta el siguiente diagrama que muestra los procedimientos y los usuarios aduaneros que intervienen.

---

<sup>18</sup> COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 2685 de 1999. Por el cual se modifica la legislación aduanera. Bogotá 1999, artículo 3

**Figura 5. Diagrama de procedimientos.**



**Fuente: Manual carga, pagina 5.**

A continuación se explica paso a paso y en su respectivo orden operacional las actividades y procesos frecuentes de la importación, desarrolladas con el representante de la Agencia de Carga Internacional Balbino Gutiérrez.

## **9.2. INGRESO AL PROCESO CARGA DE IMPORTACIÓN A TRAVÉS DEL MUISCA.**

Para iniciar con el proceso Carga de Importación es necesario acudir al portal de la DIAN [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co), y seleccionar la opción servicios informáticos electrónicos como lo muestra la siguiente figura:

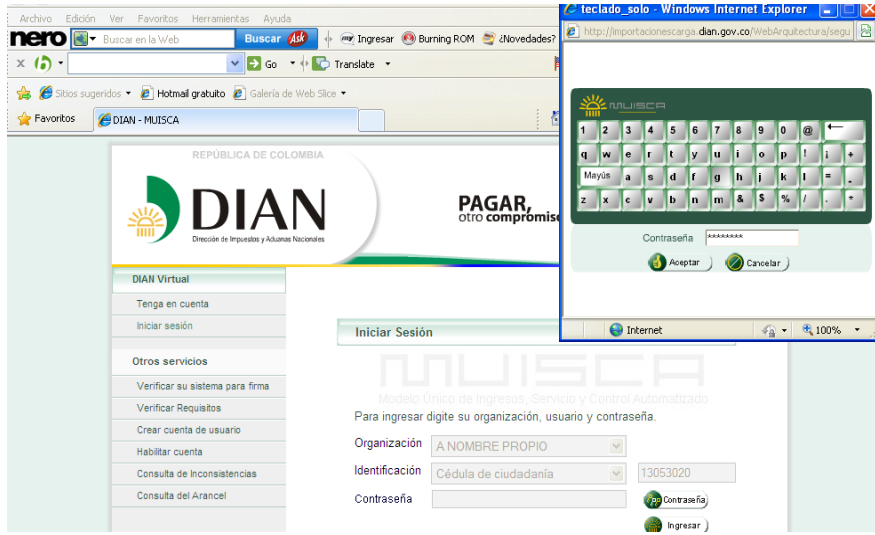
Figura 6. Página inicial DIAN.



Fuente: <http://muisca.dian.gov.co>

Para ingresar al MUISCA, el transportador debe tener una cuenta creada y habilitada, para poder iniciar su sesión e ingresa los datos para realizar el proceso de carga. Los datos son ingresados de acuerdo al rol de cada usuario y a la organización que esté representando. Si representa a una empresa, ingresa con el respectivo NIT, si es un funcionario de la DIAN debe ingresar UAE (Unidad Administrativa Especial) y número de cédula.

**Figura 7. Ingreso a MUISCA.**



**Fuente:** Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez

**9.2.1. Procedimientos dentro del proceso de carga.** Una vez se haya ingresado a los servicios informáticos dispuestos por la DIAN, se encontrara el siguiente menú, en el cual se debe escoger la opción carga.

**Figura 8. Opción carga.**



**Fuente:** Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez

El menú muestra los diferentes procedimientos que se realizan dentro del proceso carga de importación. El usuario debe seleccionar la opción requerida.

En este caso el transportador inicia el proceso carga de importación seleccionando la opción documentar la carga.

**Figura 9. Procedimientos que se realizan dentro del proceso carga de importación.**

Organización	A NOMBRE PROPIO	
Usuario	GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO	10-03-2010 / 18:03:36 importacionescarga.dian.gov.co

Carga	
1. Documentar carga	Permite gestionar doc. de transporte directos e hijos en relación a carga que va a ingresar al país
2. Documentar Master	Permite diligenciar documentos master
3. Consolidar carga	Permite consolidar la carga de varios doc. de transporte hijos o presentar un manifiesto expreso
4. Manifestar carga	Permite manifestar la carga
5. Aviso Arribo / Salida	Permite diligenciar el aviso de arribo / salida
6. Aviso de Llegada	Permite presentar el aviso de llegada de un medio de transporte
7. Descargue de mercancías	Permite realizar operaciones de descargue

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

**9.2.1.1. Documentar.** Es el procedimiento mediante el cual el transportador entrega a la DIAN a través de los servicios informáticos electrónicos la información de los documentos de transporte directo, correspondientes a mercancía que va a ingresar al territorio aduanero nacional. El transportador escoge la opción “crear documento de transporte”.

**Figura 10. Crear documento de transporte.**

Organización	A NOMBRE PROPIO	
Usuario	GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO	10-03-2010 / 18:04:54 importacionescarga.dian.gov.co

1. Documentar carga	
Consultar documento de transporte	Permite consultar documentos de transporte en estado temporal o definitivo bajo diferentes criterios
Crear documento de transporte de carga	Permite crear un documento de transporte directo o hijo

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

En la opción consultar documento de transporte se especifica el estado, es decir si se ingreso en estado temporal (cuando ha sido guardado) o en estado definitivo (cuando el documento ha sido enviado) el documento de transporte directo.

Al realizar la consulta de documentos en estado “Definitivo”, los resultados de la búsqueda permitirán ver la imagen de los documentos en formato pdf y/o ingresar para hacer un reemplazo de un documento ya enviado; si se consultó documentos en estado “Temporal” los resultados de la búsqueda permitirán ingresar al documento guardado para actualizarlo, presentarlo o eliminarlo.

### 9.2.1.1.1. Crear documento de transporte directo. Elegir la opción “crear directo”

Figura 11. Crear directo.

Organización A NOMBRE PROPIO  
Usuario GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO 10-03-2010 / 18:05:49 importacionescarga.dian.gov.co

Documentar carga

Crear directo      Crear hijo

Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez

El transportador comienza a diligenciar los datos principales del documento. Al finalizar selecciona paso siguiente.

Figura 12. Datos principales.

Datos principales

Calidad operación Regular      Carácter responsable Transportador Principal      Modo transporte Transporte Marítimo      Administración Delegada de Impuestos y Ad

Tipo carga Suelta      Disposición de carga Entrega En Lugar De      N° Documento transporte 12      Fecha 10-03-2010 Fecha

Transportador principal

Tipo de documento NIT      No identificación 12907381      Dv g

Primer apellido      Segundo apellido      Primer nombre      Otros nombres

Razón social GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO

Regresar      Siguiente paso

Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez

Es necesario tener en cuenta que si la carga va a ingresar en un depósito, en la opción disposición de carga se debe elegir la opción “ingreso a depósito”.

En el proceso llevado a cabo, la carga se entrega en lugar de arribo, por tal razón se seleccionó dicha opción. Luego clic en siguiente paso.

A continuación se procede a ingresar los detalles de la unidad de carga. Para ello se elige la opción crear unidad de carga.



**Figura 13. Detalles unidad de carga.**

Organización	A NOMBRE PROPIO		
Usuario	GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO	10-03-2010 / 18:11:41 importacionescarga.dian.gov.co	

**Documento de transporte de carga -Directo-**

Unidades de carga

N° Formato:	11667037377245			
Doc. transporte:	Núm.:	12	Fecha:	10-03-2010

Registre los detalles de la carga asociada al documento de transporte. Para la carga en contenedor o transportada vía terrestre debe documentar tantas unidades de carga como contenedores y/o vehículos contengan la carga.

[Anterior paso](#)      [Crear unidad carga](#)      [Siguiete paso](#)

Correo      Alarmas (0)      Tareas      Asuntos      Cerrar sesión

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

Una vez aparece la ventana, se eligen en tipo de Unidad “paleta” y luego crear grupo.

**Figura 14. Información detalles de la carga.**

Organización	A NOMBRE PROPIO		
Usuario	GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO	10-03-2010 / 18:14:21 importacionescarga.dian.gov.co	

**Documento de transporte de carga -Directo-**

Información detalles de la carga

N° Documento transporte:	11667037377245		
N° Formato:	11677034094245		
Doc. transporte Núm.:	12	Fecha:	10-03-2010

Tipo de unidad :

Items Unidad carga [Crear grupo](#)

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

Es muy importante tener en cuenta que la información se organiza por grupos e ítem. Cada grupo puede tener uno o más ítem. Como vemos, se empieza a registrar la información correspondiente al código embalaje (PK corresponde a BULTO), con 30 BULTOS de fruto fresco de limón común apto para el consumo humano, con subpartida N° 0805502100 y peso 1200 kg.

**Figura 15. Detalle ítem unidad de carga.**

**Detalle ítem unidad de carga**

Número de ítem	Grupo ítem		1
Cód. Embalaje	PK		
Número de bultos	Peso bruto (Kg)	Volumen (M3)	
30	1200	0.00	
Subpartida	Cantidad unidades físicas	Código CAS	
0805502100			
Descripción general de la mercancía			
FRUTO FRESCO DE LIMON COMUN APTO APRA EL CONSUMO HUMANO			
Mcia. peligrosa <input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO			

 Guardar

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

A medida que se van registrando grupos e ítems sobre detalles de la carga se observa la información de la siguiente manera:

**Figura 16. Información completa detalles de la carga.**

**Documento de transporte de carga -Directo-**

Información detalles de la carga

N° Documento transporte:	11667037377245		
N° Formato:	11677034094245		
Doc. transporte Núm.:	12	Fecha:	10-03-2010
Tipo de unidad :	Paleta		

Totales

Número de bultos	Peso bruto bruto (Kg)	Volumen (M3)	Cantidad de ítems
30	1200.00	0.00	1

Items Unidad carga 

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

Posteriormente se crea otro ítem porque el importador trae en este caso dos productos. En él se observa el detalle del segundo ítem que corresponde a 30 BULTOS de fruto fresco de mango común apto para el consumo humano, con subpartida N° 0804502000 con peso de 1200 kg.

**Figura 17. Finalización detalle ítem unidad de carga.**

**Detalle ítem unidad de carga**

---

Número de ítem		Grupo ítem	2
Cód. Embalaje	PK <input type="text"/>		
Número de bultos	Peso bruto (Kg)	Volumen (M3)	
30	1200	0.00	
Subpartida	Cantidad unidades físicas	Código CAS	
0804502000			
Descripción general de la mercancía			
FRUTO FRESCO DE MANGO COMUN APTO PARA EL CONSUMO HUMANO			

Mcia. peligrosa  SI  NO



**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

A medida que se vayan registrando grupos e ítem sobre detalles de la carga se observa la información de la siguiente manera:

**Figura 18. Información total de primer y segundo ítem.**

Tipo de unidad :

---

**Totales**

Número de bultos	Peso bruto (Kg)	Volumen (M3)	Cantidad de ítems
60	2400.00	0.00	2

Items Unidad carga + Adicionar ítem    ? Crear grupo

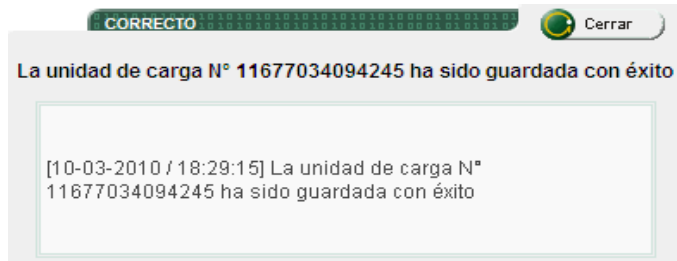
---

Actualizar	Eliminar	Grupo ítem	Ítem	Número de bultos	Peso bruto (Kg)	Identificación general
		1	1	30	1200.00	FRUTO FRESCO DE LIMON COMUN APTO APRA EL CONSUMO HUMANO
		2	1	30	1200.00	FRUTO FRESCO DE MANGO COMUN APTO PARA EL CONSUMO HUMANO

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

Una vez se esté conforme con el proceso se elige la opción guardar. Y posteriormente la opción siguiente paso.

**Figura 19. Proceso guardado.**



**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

A continuación se reporta el documento de transporte de carga directo y elegir la opción guardar.

**Figura 20. Documento de carga – Directo.**

**Documento de transporte de carga -Directo-**

información general

N° Formato:	11667037377245			
Doc transporte:	Núm.:	12	Fecha:	10-03-2010

Características de la operación

Condiciones:	Unico	Tipo negociación:	
País destino:	COLOMBIA - CO		
Valor FOB USD:	100	Valor fletes USD:	60
¿Responsabilidad transportador termina con entrega a puerto?:	<input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	Precursos:	<input type="radio"/> SI <input checked="" type="radio"/> NO
País de embarque:	Ecuador - EC	Lugar Embarque:	ECESM Esmeraldas

Marcas

Total número de contenedores	N° bultos	Peso bruto (Kg)	Volumen total (M3)
0	60	2400.00	0.00

Intervinientes

Remite	Consignatario	Contacto para mercancía peligrosa	
Tipo de documento:	No identificación	Dv:	
NIT:	12912363	6	
Primer apellido:	Segundo apellido:	Primer nombre:	Otros nombres:
Razón social: ORTIZ GALLON MOISES MANUEL			
Dirección:	Departamento:	Ciudad/Municipio:	
BRR PRADOMAR CASA NO 9	Nariño	San Andres de Tumaco	

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

En este punto se procede a guardar el documento transporte directo y finalmente enviarlo. Ahora se efectuarán los pasos para manifestar carga de ingreso.

Figura 21. Documento de transporte directo guardado/enviado con éxito.



Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez

**9.2.1.2 Manifiestar carga de ingreso.** Este procedimiento el transportador entrega a la DIAN a través de los servicios informáticos electrónicos la información del manifiesto de carga, correspondiente a la mercancía a bordo de un medio de transporte que va a ser descargada en un puerto, aeropuerto, o paso de frontera o depósito. Se ingresa a este procedimiento por el menú y elegimos la opción carga.

**Figura 22. Manifiestar carga.**

Organización	A NOMBRE PROPIO	
Usuario	GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO	10-03-2010 / 18:54:35 importacionescarga.dian.gov.co

Carga	
1. Documentar carga	Permite gestionar doc. de transporte directos e hijos en relación a carga que va a ingresar al país
2. Documentar Master	Permite diligenciar documentos master
3. Consolidar carga	Permite consolidar la carga de varios doc. de transporte hijos o presentar un manifiesto expreso
4. Manifiestar carga	Permite manifiestar la carga
5. Aviso Arribo / Salida	Permite diligenciar el aviso de arribo / salida
6. Aviso de llegada	Permite presentar el aviso de llegada de un medio de transporte
7. Descargue de mercancías	Permite realizar operaciones de descargue

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

**9.2.1.2.1 Crear manifiesto.** Se elige esta opción para crear un documento por primera vez.

**Figura 23. Crear manifiesto.**

Organización	A NOMBRE PROPIO	
Usuario	GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO	10-03-2010 / 18:55:26 importacionescarga.dian.gov.co

4. Manifiestar carga	
Consultar Manifiesto	Permite consultar manifiestos de carga
Crear Manifiesto	Permite crear un nuevo manifiesto de carga

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

A continuación se procede a registrar la información principal del manifiesto de carga. Una vez realizado vamos a la opción siguiente.

**Figura 24. Datos principales.**

**Manifiestar Carga**

Datos principales

---

De acuerdo a la información registrada en esta pantalla obtendrá los documentos de transporte presentados que usted puede asociar a este manifiesto de carga.

Tipo operacion                      Modo transporte                      Administración

Importacion                      Transporte Marítimo                      Delegada de Impuestos y Ad

Calidad operación                      Modalidad                      Tipo viaje

Regular                      Normal                      Carga

---




**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

El embarque de la mercancía amparada en un documento de transporte puede ser parcial o total. En el ejercicio de manifiestar la carga que se está llevando a cabo para explicar mejor el proceso, el embarque es total ya que corresponde a la totalidad de la misma. Además se debe confirmar que las cantidades declaradas en el documento de transporte sean iguales a las declaradas en el manifiesto de carga.

**Figura 25. Documentos de transporte de carga a seleccionar.**

**Manifiestar Carga**

Documentos de transporte de carga a seleccionar

---

Seleccione los documentos de transporte que va a relacionar en este manifiesto de carga. Escoja "P" si va a cargar un parcial de la carga de

N° Formato: 116575001162102

Seleccionar todos o ninguno

---

Filtros de Búsqueda

«« « » »»

		N° Formato	N° Documento transporte	Fecha doc transporte	Tipo doc transporte	N° bultos	Peso bruto (Kg)	N° Bultos a Cargar	Peso a cargar
<input type="checkbox"/>	T P	11667037377245	12	10-03-2010	Doc. Directo	60	2400,00	60	2400

---




**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

A continuación se registra información adicional sobre el manifiesto de carga. En este caso se especifica de qué país y de qué puerto viene la mercancía en

el medio de transporte, se suministran datos del transportador en Colombia y del capitán de la motonave. Además ingresar la fecha y hora estimada de llegada de la motonave a puerto colombiano. Finalmente se registra el total de bultos y peso de las mercancías. La siguiente figura nos muestra el manifiesto con todos los datos diligenciados.

**Figura 26. Información completa del manifiesto de carga.**

**Manifiestar Carga**

---

Datos principales

N° Formato:	116575001162102
-------------	-----------------

---

Datos viaje

N°. viaje	12	Nacionalidad	CO
N°. matrícula	MC- 01-0629		
Nombre Nave	ANGIE VANESSA DOS		
Lugar arribo/despacho	1040- Sociedad Portuaria		

---

Rutas lugares embarque/Destino

País 1	ECUADOR - EC	Lugar 1:	ECESM Esmeraldas
País 2		Lugar 2:	
País 3		Lugar 3:	
País 4		Lugar 4:	

Fecha estimada arribo/Fecha de salida	11-03-2010	Fecha	Hora. (H24:MM)	08:30
---------------------------------------	------------	-------	----------------	-------

---

Intervinientes

Transportador Colombia    Transportador internacional    Capitán/Conductor

Tipo de documento	No identificación	Dv	
Cédula de ciudadanía	12907381	9	
Primer apellido	Segundo apellido	Primer nombre	Otros nombres
GUTIERREZ	MARTINEZ	BALBINO	
Tipo de documento	No identificación		
Cédula de ciudadanía	16485355		
Primer apellido	Segundo apellido	Primer nombre	Otros nombres
VICTORIA	CACERES	RUBEN	

---

Totales

Cont/s con carga	Cont/s vacios	N° bultos	Peso bruto (Kg)
0	0	60.00	2400.00
N° Docs. directos	N° Docs. Master	N° Docs. hijos	
1	0	0	

---

Anterior paso      Guardar      Enviar

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

Una vez guardado, enviado y presentado ante la DIAN se finaliza el procedimiento.



**Figura 27. Finalización manifiesto de carga.**



**Fuente:** *Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez*

**9.2.1.3 Aviso de llegada.** Este procedimiento lo realizan los transportadores informando a la DIAN a través de los servicios informáticos electrónicos sobre la llegada al territorio aduanero nacional, del medio de transporte con carga. En el menú de los procesos para carga, se elige la opción presentar aviso de llegada.

**Figura 28. Opción Presentar aviso de llegada.**

Carga	
1. Documentar carga	Permite gestionar doc. de transporte directos e hijos en relación a carga que va a ingresar al país
2. Documentar Master	Permite diligenciar documentos master
3. Consolidar carga	Permite consolidar la carga de varios doc. de transporte hijos o presentar un manifiesto expreso
4. Manifestar carga	Permite manifestar la carga
5. Aviso Arribo / Salida	Permite diligenciar el aviso de arribo / salida
6. Presentar aviso de llegada	Permite presentar el aviso de llegada de un medio de transporte
7. Descargue de mercancías	Permite realizar operaciones de descargue
8. Solicitud cambios	Permite el diligenciamiento y consulta de solicitudes de cambio de lugar de embarque, transportador o disposición de la carga
9. Planillas de envío / recepción	Permite diligenciar las planillas de envío y recepción de mercancías
Contingencia carga	Contingencia carga
Reportes	Modulo de reporte de carga

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

A continuación se procede a buscar el número de manifiesto de carga sobre el cual se va a dar el aviso de llegada, a su vez se indica la fecha y hora en que llegó al país el medio de transporte que contiene la carga manifestada.

**Figura 29. Presentar aviso de llegada.**

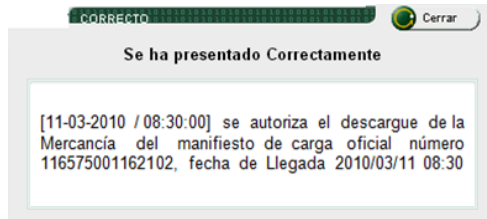
Presentar aviso llegada

Tipo de documento	Manifiesto	
Número documento	116575001162102	
F. Llegada	11-03-2010 Fecha	H. Llegada (H24:MM) 08:30

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

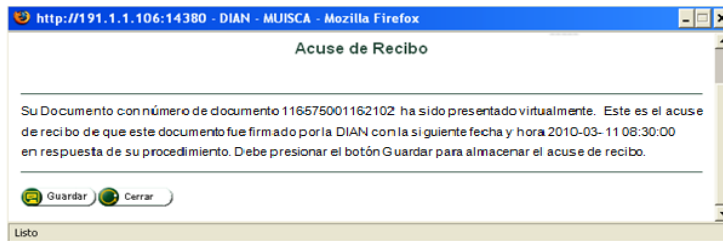
A continuación hacemos clic en el botón enviar; de inmediato aparece la autorización del descargue de la mercancía y confirma el procedimiento a través del acuse de recibo.

**Figura 30. Autorización de descargue de mercancía.**



**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

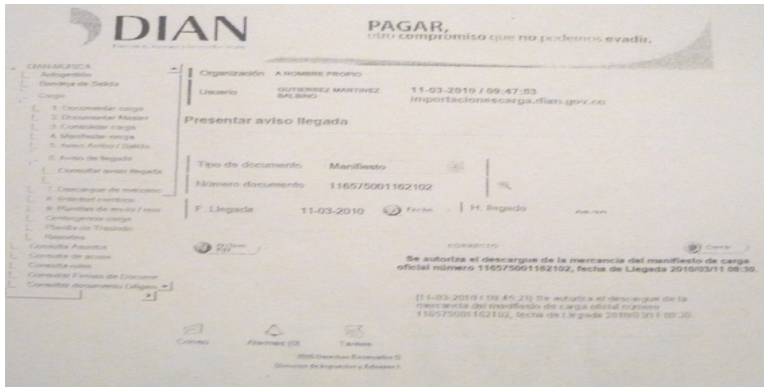
**Figura 31. Acuse de recibo.**



**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

Una vez enviado el aviso de llegada y el manifiesto carga, a través del servicio informático, el funcionario de la DIAN ingresa en el MUISCA y procede a autorizar el descargue de la mercancía.

**Figura 32. Autorización descargue.**



**Fuente: Archivos DIAN**

Una vez otorgada la autorización de descargue por parte de la DIAN, el inspector verifica la selectividad del MUISCA. Si en la casilla documentos para reconocimiento el resultado en la selección es rojo, significa que la mercancía está sujeta a reconocimiento y en verde significa que pueden seguir con el proceso.

**Figura 33. Mercancía sujeta a verificación.**

Documentos manifestados

Documentos para reconocimiento?	Nº Formato	Nº Documento transporte	Ultimo descargue?	Fecha	Tipo	Bultos descargados	Peso bruto descargado (Kg)	Sobrantes bultos	Faltantes bultos	Exceso peso Kg	Defecto peso Kg
	116670377245	Directo01		10-03-2010	Doc. Directo	60	2400	0	0	0	0

**Fuente:** *Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez*

**9.2.1.3.1 Descargue de la mercancía.** El proceso del transportador continúa, esta vez debe ir al menú de procedimientos y elegir la opción “Descargue de la mercancía”.

**Figura 34. Descargue de mercancías.**

<b>7. Descargue de mercancías</b>	
Aviso de finalización de descargue	Permite gestionar el aviso de finalización de descargue para el puerto o muelle
Consultar documentos carga recibida	Consulta de informe de finalización de descargue.
Consultar documentos descargue	Opción que permite consultar documentos de descargue e inconsistencias(1207)
<b>Descargue de mercancías</b>	Permite registrar los detalles del descargue de una carga manifestada
Informe detalles carga recibida	Permite al puerto informar la carga recibida

**Fuente:** *Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez*

El siguiente paso es buscar el número del manifiesto de carga sobre el cual se va informar el descargue. Al ingresar el número, de inmediato aparece la información del trasportador, luego clic en el botón en siguiente paso.

**Figura 35. Búsqueda del número manifiesto de carga.**

**Informe de Descargue e Inconsistencias**

Datos principales

---

<b>Manifiesto de carga</b>	116575001162102	
----------------------------	-----------------	--

---

**Transportador**

No identificación	12907381	
Nombre / Razón social	GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO	
Administración	Impuestos y Aduanas de Tumaco	
Fecha inicio descargue:	11-03-2010	
Fecha fin descargue:	11-03-2010	
Documentos transporte no manifestados	<input type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO	

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

En este punto se observa que la cantidad de bultos manifestados son iguales a los descargados y lo mismo ocurre con el peso de la mercancía. Por lo tanto no existieron inconsistencias.

**Figura 36. Informe de descargue e inconsistencias.**

**Informe de Descargue e Inconsistencias**

Selección unidades carga a descargar

---

Manifiesto de carga:	116575001162102	N° Formato:	1166703737245
N° Documento transporte:	Directo 12	N° Informe descargue e inconsistencias:	

---

**Documentos manifestados**

En esta tabla encontrará las unidades de carga manifestadas. En las columnas 'Bultos descargados' y 'Peso descargado (Kg)' podrá indicar las cantidades descargadas de cada documento.

« «  » »

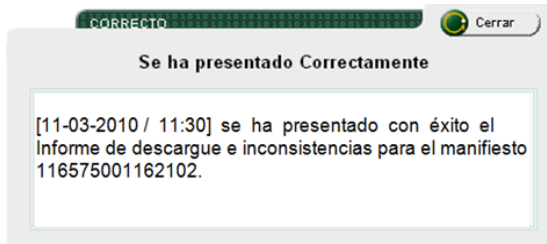
Seleccionar todo

	Núm. Doc unidades carga	N° bultos	Peso bruto (Kg)	Bultos descargados	Peso bruto descargado (Kg)	Ultimo descargue?
<input checked="" type="checkbox"/>	11677034094245	60	2400	60	2400	<input checked="" type="checkbox"/>

**Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez**

Una vez enviado finaliza el informe de descargue e inconsistencias.

**Figura 37. Finalización informe de descargue.**



*Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez*

**9.2.1.4 Aviso finalización de descargue.** Se ingresa por el menú a la opción Descargue de mercancías y luego pulsar Aviso de finalización de descargue.

**Figura 38. Selección Aviso Finalización de descargue.**

7. Descargue de mercancías	
Aviso de finalización de descargue	Permite gestionar el aviso de finalización de descargue para el puerto o muelle
Consultar documentos carga recibida	Consulta de informe de finalización de descargue.
Consultar documentos descargue	Opción que permite consultar documentos de descargue e inconsistencias(1207)
Descargue de mercancías	Permite registrar los detalles del descargue de una carga manifestada
Informe detalles carga recibida	Permite al puerto informar la carga recibida

*Fuente: Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez*

Para continuar se debe buscar el número de manifiesto al cual se avisará la finalización del descargue, además se debe indicar la fecha y hora de finalización del descargue y posteriormente enviar.

**Figura 39. Aviso de finalización de descargue.**

**Aviso de finalización de descargue**

Datos principales

---

Manifiesto de carga	116575001162102	🔍
---------------------	-----------------	---

---

Transportador

No identificación	12907381
Nombre / Razón social	GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO
Administración	Delegada de Impuestos y Aduanas
Nombre Nave:	la pragua

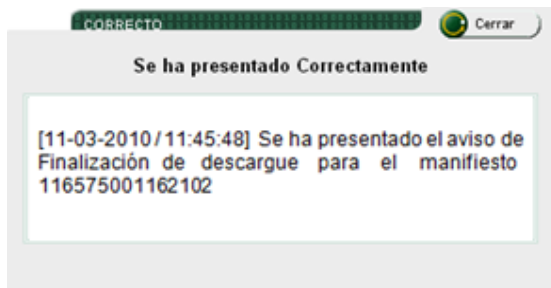
F. Finalización	11-03-2010 Fecha	H. Finalización (H24:MM)	11:30
-----------------	---------------------	--------------------------	-------



**Fuente:** *Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez*

Una vez haya enviado el documento aparecerá el siguiente mensaje:

**Figura 40. Presentación correcta aviso de finalización de descargue.**



**Fuente:** *Agente Marítimo Balbino Gutiérrez Martínez*

Una vez finalizado el descargue en lugar de arribo (lugar donde se indicó como disposición de la carga en el Documento de Transporte), el funcionario de la DIAN que acompaña el proceso, realiza la inspección de la mercancía y verifica que los datos suministrados en el manifiesto de carga sean iguales a los descargados; de igual manera acompaña este proceso un funcionario de la Sociedad Portuaria quien finalmente es el responsable de dar aviso de la finalización de descargue y realiza el informe en detalle de las unidades recibidas.

## **10. COMPARATIVO MODO ANTERIOR Y MODO ACTUAL PARA EL INGRESO DE MERCANCÍAS AL MUNICIPIO DE TUMACO**

Una vez establecido el Decreto 2101 del 13 de Junio de 2008 Proceso de importación – Carga de mercancías, la DIAN obliga a todas las Direcciones y usuarios aduaneros en el país, a realizar sus operaciones a través del servicio informático electrónico del MUISCA.

A continuación se presenta un cuadro comparativo en donde se resaltan los cambios efectuados con la implementación del MUISCA en la Seccional Delegada de Tumaco. Más adelante se identifican los beneficios adquiridos y finalmente se menciona las dificultades que se han presentado con el uso del sistema.



**Cuadro 3. Cuadro comparativo.**

<p style="text-align: center;"><b>ANTERIOR MODELO MANUAL</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ACTUAL MODELO SISTEMATIZADO</b></p>
<p>Para llevar a cabo una importación era necesario contar con los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aviso de llegada.</li> <li>2. Arribo medio de transporte</li> <li>3. Manifiesto de carga</li> <li>4. Descargue de la mercancía</li> <li>5. Documentos de transporte</li> <li>6. Reconocimiento de la carga</li> </ol>	<p>El procedimiento a ejecutar en el proceso de Importación – Carga a través del MUSICA es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentar carga</li> <li>2. Manifestar carga</li> <li>3. Avisar llegada</li> <li>4. Avisar finalización</li> <li>5. Informar descargue e inconsistencias.</li> </ol>
<p>Como su nombre lo indica se deben presentar los documentos en físico para radicarlos.</p>	<p>Los documentos se envían de modo electrónico y se almacenan en la base de datos del MUISCA.</p>
<p>No exige la utilización del computador, ni de herramientas ofimáticas para llenar los formularios.</p>	<p>Exige el uso del computador e internet, y es necesario tener conocimiento sobre el programa para seguir los pasos y llevar a cabo el proceso de carga.</p>
<p>El aviso de llegada debía entregarse en físico con una anticipación mínima de 24 HORAS.</p>	<p>El aviso de llegada del medio de transporte a Territorio Aduanero Nacional se ingresa en el MUISCA con una anticipación mínima de 12 HORAS</p>
<p>El paquete de documentos al finalizar Los archivos se convertían en columnas de papel y generalmente se encontraba en desorden</p>	<p>La información se almacena en el sistema y cada usuario puede acceder a ella sin riesgos de perdidas o faltantes de algún documento.</p>
<p>El importador y vinculados al proceso debían personalmente diligenciar los formularios para tramitar una importación.</p>	<p>Diligenciar los datos del sistema no exige propiamente que importador o trasportador digite la documentación, esta se puede tramitar a través de un tercero.</p>

*Fuente: El presente estudio de pasantía, Mayo de 2010.*

## **10.1. BENEFICIOS Y DIFICULTADES QUE SE HAN PRESENTADO CON LA UTILIZACIÓN DEL MUISCA EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO.**

### **10.1.1. Beneficios**

- El uso de los Servicios Informáticos Electrónicos del Muisca no implica el costo diferente al de las especificaciones técnicas del equipo de cómputo y el acceso a la página de la DIAN a través de Internet, donde se encuentran los diferentes procesos.
- El usuario cuenta con diversas formas de entregar la información, puede ser mediante el diligenciamiento virtual de los documentos o realizando la entrega masiva a través del servicio de información por envío de archivos. Además los usuarios disponen en forma virtual y gratuita de formularios.
- Reducción de papel debido a que no es necesario imprimir el documento físicamente.
- Adopción de medidas de contingencia como la resolución 4240/2000 que permite entregar el trámite de importación físico una vez se presenten inconsistencias en el manejo del sistema, utilizar buzones electrónicos y líneas telefónicas con el fin de brindar soporte adecuado.
- Se han efectuado jornadas de capacitación en las cuales los usuarios han tenido oportunidad de encontrar mejorías en las herramientas del Muisca para realizar el proceso de una manera más fácil.
- Los almacenes de comercio se sienten beneficiados con la implementación de MUISCA porque al Incrementar las acciones de control e inspección de mercancías, los niveles de competencia desleal han disminuido.

### **10.1.2. Dificultades**

- Inicialmente se experimentaron varios errores en la página debido al proceso de implementación.
- Se debe constantemente guardar los datos puestos que el sistema en ocasiones es inestable.
- Los transportadores exigen la entrega de la documentación física por parte de las agencias de aduana.
- En caso de tener error, se debe manifestar manualmente, esto implica que se debe realizar nuevamente la declaración físicamente y entregarla a la DIAN.
- Actualmente se tienen errores con los pesos brutos.

## **11. ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES ADUANERAS QUE SE REALIZAN EN EL PROCESO DE CARGA IMPORTACIÓN**

Se ha estructurado el presente capítulo con el fin de encaminar correctamente la investigación y lograr una comprensión hacia lo que sucede en la Seccional Delegada de Tumaco con la implementación del proceso Importación – Carga de mercancías a través del servicio informático electrónico MUISCA.

Lo anterior permite tener una evidencia tanto descriptiva como analítica de como se lleva a cabo el proceso y cuáles son las dificultades que se presentan.

En este orden de ideas el presente capítulo considera básicamente lo siguiente:

- Análisis situacional en la División de Comercio Exterior a partir de la implementación del servicio informático electrónico MUISCA en el proceso carga de importación de mercancías.
- Estudio de los agentes que intervienen en el proceso carga de importación de mercancías. (Entrevista con funcionarios y usuarios)

### **11.1 ANÁLISIS SITUACIONAL EN LA DIVISIÓN DE COMERCIO EXTERIOR A PARTIR DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MUISCA EN EL PROCESO CARGA DE IMPORTACIÓN**

La Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco como primera medida para realizar la divulgación del proceso carga de Importación realizó diferentes eventos que ayudaron a la orientación del proceso entre los cuales se encuentra: Organización de reuniones en las instalaciones de la DIAN con los representantes de: SIA, Transportadora Internacional, funcionario de Sociedad portuaria, importador. En cuanto al material de capacitación utilizado se encuentra: Guía de proceso de carga, guía de ejercicios prácticos, cartilla para realizar el proceso carga de importación entre otros. Lo anterior está disponible en la página de la DIAN [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co). para aquellas personas interesadas en conocer los detalles del proceso. Para el comienzo de capacitación, cada participante debió confirmar su asistencia vía internet a través del correo [capacitacionvirtualimportaciones@dian.gov.co](mailto:capacitacionvirtualimportaciones@dian.gov.co) o vía telefónica a través de línea: 7272455 y consignar datos como: Nombre y NIT de la empresa, Nombres, apellidos y cédula del participante, E mail, Teléfono, Ciudad.

Una vez confirmada la asistencia, los usuarios son reunidos en las instalaciones de la Seccional de Tumaco, guiados por un funcionario quien a su vez recibe orientaciones desde el nivel central en Bogotá para iniciar las respectivas actividades de capacitación. De igual manera durante dicha

actividad los participantes pueden intercambiar sus roles que desempeñan dentro del MUISCA, en otras palabras, el transportador puede realizar los procedimientos que ejecuta un funcionario de la DIAN dentro del sistema, y del mismo modo un funcionario de la DIAN puede realizar actividades de otros usuarios durante el proceso de carga, la idea es capacitar adecuadamente a los usuarios a fin de que estos logren realizar sus procesos de manera sucesiva y coordinada.

En base a lo anterior la capacitación busca además de brindar la correspondiente información con respecto al manejo del sistema, reportar a través del sistema las dudas e inconsistencia existentes en pro de mejorar el uso de la nueva plataforma. Posteriormente se creó un cronograma de actividades de capacitación sobre el proceso carga de importación por parte de la Seccional delegada de Tumaco y se notifico por medio de correos electrónicos y llamadas telefónicas a los usuarios, indicando el lugar, la fecha y hora de realización de capacitación. Finalmente se llevo un registro de los asistentes. Es necesario resaltar que las capacitaciones se llevaron a cabo desde el 18 hasta el 24 de Abril de 2009.

El apoyo permanente consiste en la orientación del funcionamiento del proceso a través de equipos de cómputo conectados a internet. La capacitación fue dirigida por el Inspector Jairo Humberto Escruería quien tiene la función de resolver cualquier inquietud que se presente con respecto al proceso carga de importación en el sistema MUISCA, y utilizar mecanismos periódicos de evaluación y seguimiento a la problemática presentada para finalmente presentar los respectivos informes y estadísticas a las directivas sobre cifras de control y avances al proceso y su comportamiento.

A continuación se presentan los cronogramas programados por la Seccional Delegada de Tumaco para la capacitación de carga de mercancías a través del servicio informático electrónico. Posteriormente se presenta los informes respectivos de cada cronograma.

**Cuadro 4. Cronograma de programación de capacitaciones.**

<b>FECHA</b>	<b>HORARIO</b>	<b>USUARIOS</b>
Sábado, 17 de Octubre de 2009	08:00 am A 12:00 m 02:00 pm A 04:00 pm	SIA, Transportador
Lunes, 19 de Octubre de 2009	10:00 am A 12:00 m 02:00 pm A 04:00 pm 04:00 pm A 06:00 pm	Importador Transportador
Martes, 20 Octubre de 2009	08:00 am A 10:00 am 10:00 am A 12:00 m 02:00 pm A 04:00 pm 04:00 pm A 06:00 pm	Responsable de muelle Transportador
Miércoles, 21 de Octubre de 2009	08:00 am A 10:00 am 10:00 am A 12:00 m 02:00 pm A 04:00 pm 04:00 pm A 06:00 pm	Importador SIA
Jueves, 22 de Octubre de 2009	08:00 am A 12:00 m 02:00 pm A 04:00 pm	Importador responsable de muelle.
Viernes, 23de Octubre de 2009	10:00am A 12:00 m 02:00 pm A 04:00 pm	Transportador Importador

**Fuente: DIAN. Capacitaciones. Informe pruebas reales proceso de carga. Mayo de 2010**

Las capacitaciones se realizaron teniendo en cuenta el siguiente itinerario y los agentes que intervinieron en los procesos de aduanas:

FECHA: 23 DE OCTUBRE DE 2009

PERÍODO: 17 AL 23 DE OCTUBRE DE 2009

RESPONSABLE: DIVISIÓN DE COMERCIO EXTERIOR

USUARIOS: SOCIEDADES DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA,  
EMPRESA TRANSPORTADORA INTERNACIONAL E  
IMPORTADORES

### 11.1.1 Análisis de la prueba.

**Cuadro 5. Número de Documentos reales usuarios externos.**

Actividad	Usuario Responsable	Cantidad documentos	No. Empre participantes	Personas participantes
Solicitudes autorización descargue	S.I.A. Transportador	7	7	10
Manifiestos de carga	transportador	1	1	2

*Fuente: el presente estudio. Diciembre de 2010*

Se observa que el flujo de operaciones de comercio exterior en la División Seccional Delegada de Tumaco, específicamente para ingreso de mercancías es lento. Las solicitudes de autorización de descargue son prueba de ello. Se ha trabajado con la modalidad de importación ordinaria; a través de una prueba real se explicó a los participantes las diferentes etapas por las que atraviesa una mercancía para ingresar al país, desde el proceso de documentar la carga, hasta el aviso de finalización de descargue. Hasta la fecha no existe algún trámite de descargue esperando ser autorizado por parte de la DIAN. El transportador envía el manifiesto de carga a la DIAN, y de manera rápida la entidad autoriza el descargue.

El proceso carga de importación es dinámico y goza de atención inmediata por parte de la Seccional Delegada de Tumaco a través del servicio informático electrónico. El transportador no debe esperar largos periodos de tiempo para que el inspector aduanero autorice el descargue. Además la carga se entrega en lugar de arribo y en zona primaria se realiza el respectivo descargue de la mercancía, por lo tanto para efectos procedimentales descargar en zona primaria elimina automáticamente la elaboración de la planilla de envío ya que para efecto de la misma, el transportador debe indicar que la mercancía va ingresar a depósito.

**11.1.2 Dificultades.** En ocasiones se han presentado algunas fallas al documentar la carga, algunos ítems deben llenarse únicamente para continuar con el proceso sin ser coherentes, muestra de ello es el ítem tipo de carga en el cual lógicamente se selecciona suelta; pero más adelante en el ítem tipo de unidad se selecciona paleta generando un error y retraso en el proceso, para dar solución a estos pequeños baches. La opción “paleta” es la habilitada para continuar con el proceso sin que coherentemente sea la adecuada.

La constante caída del sistema no ha permitido avanzar con el proceso aduanero, aunque esta problemática es reportada al CESA, existe demoras para continuar con los procedimientos.

Algunos usuarios presentan dificultades en el manejo propio del computador, esto se traduce a demoras que no dependen del sistema informático aduanero, sino de

la falta de dominio del computador.

A los usuarios les falta adquirir conocimiento de la normatividad aduanera. El periodo de prueba comprende unos cuantos meses que pueden ser aplazados, pero en cuanto se establezca la finalización de capacitación y la orden para todo el país de realizar los trámites aduaneros a través del MUSICA los usuarios externos pueden adquirir multas por el mal manejo del mismo.

## **11.2 ESTUDIO DE LOS AGENTES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO CARGA DE IMPORTACIÓN (SOCIEDAD DE INTERMEDIACIÓN ADUANERA, TRANSPORTADORA INTERNACIONAL Y AUTORIDAD ADUANERA)**

El presente capítulo da a conocer las entrevistas realizadas a algunos agentes de la función aduanera, con el propósito de analizar qué situaciones se han presentado durante la divulgación y capacitación del proceso de importación – carga de mercancías. Por lo anterior el presente capítulo comprende:

- Desarrollo de encuestas aplicadas a los usuarios externos durante el proceso de divulgación y capacitación.
- Desarrollo de entrevistas sobre la implementación del MUISCA en el proceso de carga importación.

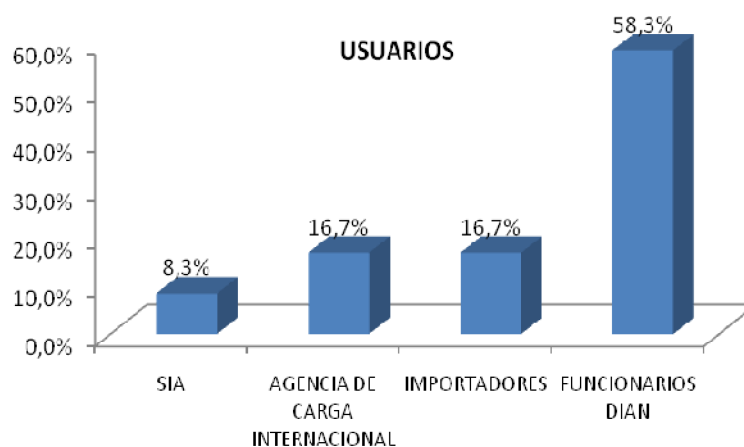
**11.2.1 Tabulación de las respuestas a las encuestas.** Es importante destacar que en Tumaco existe una Sociedad de intermediación aduanera habilitada, dos agencias de carga internacional y dos importadores como usuarios externos del MUISCA. Los usuarios internos son los funcionarios de la DIAN entre los que se encuentran: Jairo Escrucería Responsable Gestión Operación Aduanera, Teófila Mairongo Responsable. Gestión de Recursos Físicos, Rubén Flórez Responsable. Gestión de Fiscalización, Julio Noguera Responsable. Gestión Asistencia al cliente, Obdulia Sánchez Responsable. Gestión Asistencia al cliente, Heidí Quiñones Responsable. Gestión de Recursos Jurídicos, Marylín Preciado Auxiliar de Comercio Exterior.

### Cuadro 6. Usuarios

USUARIOS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SIA	1	8,3%
AGENCIA DE CARGA INTERNACIONAL	2	16,7%
IMPORTADORES	2	16,7%
FUNCIONARIOS DIAN	7	58,3%
TOTAL	12	100,0%

**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

### Gráfica 1. Usuarios



**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

La encuesta fue aplicada a 12 usuarios del MUSICA, distribuidos de la siguiente manera: Sociedades de Intermediación Aduanera 1, con un porcentaje equivalente a 8,3%, Agencias de Carga Internacional en un porcentaje de 16,7%, importadores con un porcentaje de 16,7% y Funcionarios DIAN con un número de 7 que utilizan el sistema informático en la DIAN de Tumaco con una aplicación del 58,3%.

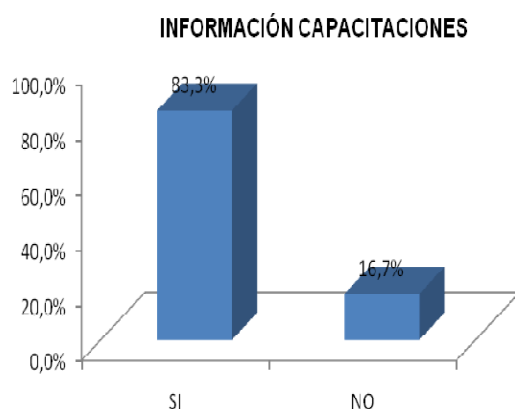


**Cuadro 7. Información oportuna capacitaciones proceso de carga**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	83,3%
NO	2	16,7%
TOTAL	12	100%

**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

**Gráfica 2. Información capacitaciones proceso de Carga**



**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Octubre de 2011*

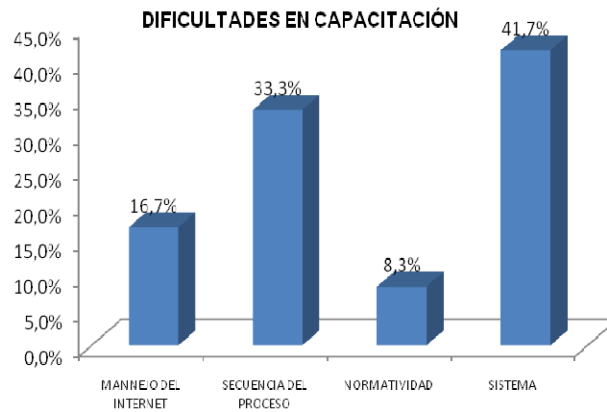
A la mayoría de los usuarios externos se les informó oportunamente sobre las capacitaciones que la DIAN brindaría para dar a conocer el nuevo proceso aduanero con un equivalente a un 83,5%, en una menor proporción el 16,7% considera que no.

**Cuadro 8. Dificultades en las capacitaciones**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MANEJO DEL INTERNET	2	16,7%
SECUENCIA DEL PROCESO	4	33,3%
NORMATIVIDAD	1	8,3%
SISTEMA	5	41,7%
TOTAL	12	100%

**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

### Gráfica 3. Dificultades en las capacitaciones



**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

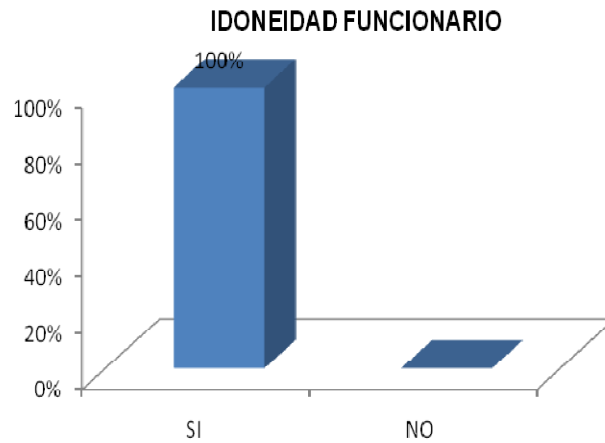
Las dificultades que presentaron los usuarios de la plataforma informática principalmente se debe a fallas en el sistema con un 41,7%, seguir el proceso dentro del MUISCA 33,3%, le sigue el manejo de internet con un 16,7% y finalmente el desconocimiento de la normatividad con un 8,3%.

### Cuadro 9. Idoneidad funcionario DIAN

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

#### Gráfica 4. Idoneidad del funcionario



**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

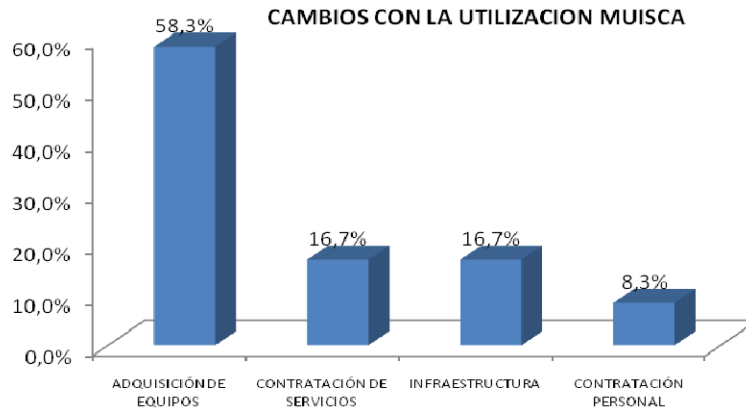
El 100% de los entrevistados considera que el funcionario que llevo a cabo las capacitaciones es una persona idónea en el tema.

#### Cuadro 10. Cambios con la utilización del MUISCA

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ADQUISICIÓN DE EQUIPOS	7	58,3%
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	2	16,7%
INFRAESTRUCTURA	2	16,7%
CONTRATACIÓN PERSONAL	1	8,30%
TOTAL	12	100%

**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

**Gráfica 5. Cambios utilización del MUSICA**



**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

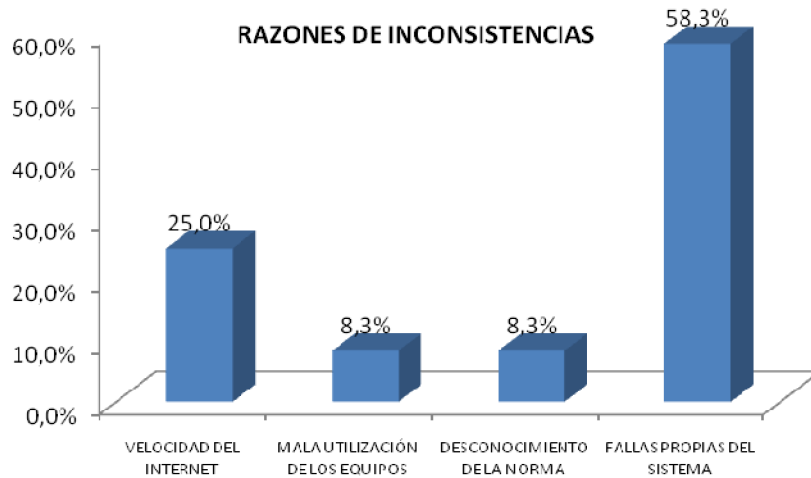
Con una participación de 58,3% los usuarios manifiestan que el principal cambios que han se ha presentado con la utilización del MUISCA para el proceso de carga es la adquisición de nuevos equipos y redes. Con igual porcentaje del 16,7% la contratación de servicios de internet y realizar cambios en la infraestructura fueron otras de las modificaciones realizadas, finalmente algunas empresas tuvieron que contratar personal para realizar la tramitación lo cual representa un 3,3%

**Cuadro 11. Razones de inconsistencias en el manejo del MUISCA**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
VELOCIDAD DEL INTERNET	3	25, 0%
MALA UTILIZACIÓN DE LOS EQUIPOS	1	8,3%
DESCONOCIMIENTO DE LA NORMA	1	8,3%
FALTAS PROPIAS DEL SISTEMA	7	58,30%
TOTAL	12	100%

**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

**Gráfica 6. Razones de inconsistencias**



**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

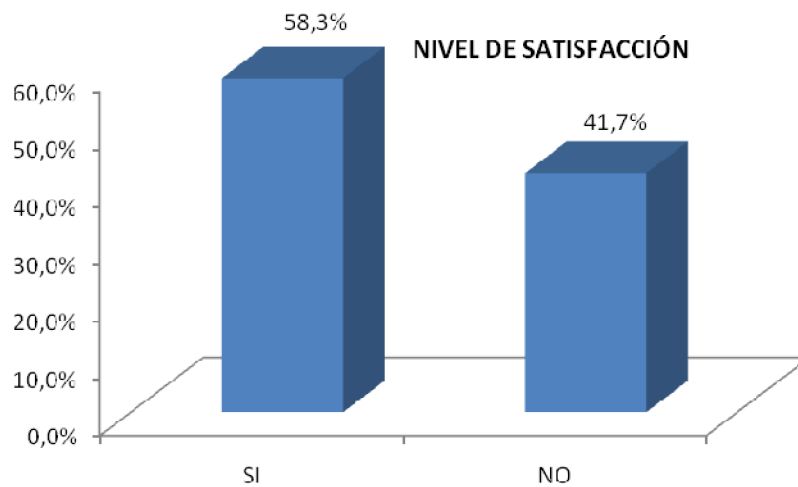
Con un porcentaje mayor, el 58,3% los usuarios consideran que la razón por la cual se presentan inconsistencias en el manejo del MUISCA son las fallas propias del sistema, el segundo lugar lo ocupa la velocidad del internet con una participación del 25%, mientras que el 8,3% se da por la mala utilización de los equipos y finalmente con un porcentaje de 8,3% consideran que el desconocimiento de la norma es una de las razones por la cual se presenta el problema.

**Cuadro 12. Nivel de satisfacción**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	58,3%
NO	5	41,7%
TOTAL	12	100%

**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

**Gráfica 7. Nivel de satisfacción**



**Fuente:** *El presente informe de pasantía, Noviembre de 2011*

Con una participación del 58,3% los usuarios del MUISCA manifestaron que fue satisfactoria la inducción y capacitación del proceso de carga importación, el 41,7% restante opina lo contrario debido a que existen muchos vacíos y desconocimiento del diligenciamiento en el sistema informático MUISCA, además no se logra abordar todos los procedimientos que se pueden presentar en determinado momento en procesos más reales.

**11.2.2 Desarrollo de entrevista.** La entrevista fue realizada a los funcionarios de la DIAN y Usuarios que realizan procedimientos de carga Importación a través del MUISCA.

Las preguntas fueron las siguientes:

1. ¿Usted considera necesario que se realice un informe sobre la implementación del MUISCA para el proceso de carga importación?

**Empresa: DIAN**

**Entrevistado: Jairo Escrucería**

“Para la DIAN es un privilegio contar con la participación de pasantes y más aun cuando el estudiante demuestra interés en aprender a cerca de los servicios que se prestan en la entidad. Actualmente se está brindando a los usuarios aduaneros un nuevo servicio, en donde ellos tramitan todo el procedimiento a través del sistema. Realizar el estudio específicamente para el proceso de importación nos sirve como herramienta de ayuda para facilitarle a los usuarios el uso del MUISCA e impulsar el inicio de actividades de comercio exterior”.

**Empresa: DIAN**  
**Entrevistada: Teófila Mairongo.**

“El informe sobre la implementación del MUISCA es un tema actualizado, ya que en estos momentos se está realizando todo el trámite a través del sistema. Mediante la investigación que usted hará nosotros conoceremos el punto de vista de los usuarios, sus inquietudes y la manera de asumir los cambios para realizar sus procedimientos”.

**Empresa: DIAN**  
**Entrevistada: Marylín Preciado.**

“Por supuesto que es necesario contar con un material de apoyo que no solo será herramienta de ayuda a los usuarios, a nosotros como funcionarios también nos beneficia. Nosotros contamos con manuales procedimentales para el óptimo desarrollo de nuestras funciones, pero a veces los manuales son confusos; el Dr. Jairo también ha realizado sus capacitaciones, personalmente el informe será de gran ayuda para mí”.

**Empresa: AQUASIA**  
**Entrevistada: Carmen Valverde.**

“La propuesta es interesante puesto que es un material de apoyo para nosotros como usuarios reales y para los usuarios potenciales, contar además del manual proceso de carga importación, con otras ayudas es importante ya que no es igual observar y seguir un procedimiento real a un procedimiento de autoaprendizaje”.

**Empresa: SERVIMAR**  
**Entrevistado: Balbino Gutiérrez Diego Escrucería**

“Si es necesario el informe a cerca de la implementación del MUISCA en Tumaco sobretodo en la parte de importaciones. Aunque se han presentado muchísimos inconvenientes para llevar a cabo el proceso, realizar tu trabajo de pasantía enfocándote en el manejo de MUISCA, te permite crear un manual de procedimientos reales que facilita la comprensión para el manejo del sistema a todos aquellos interesados en iniciar actividades comerciales. Representa un documento de gran apoyo que la DIAN puede facilitar a la comunidad en general”.

2. ¿Cuáles son los cambios que se han presentado con la plataforma informática?

**Empresa: DIAN**  
**Entrevistada: Heidi Quiñones.**

“Se han presentado cambios en la norma, en los equipos de informática, redes y tecnología. Lo que hace que se presente un servicio más ágil y oportuno,

favoreciendo principalmente a los importadores ya que todos los procedimientos se realizan a través de internet. Dado el caso en que los usuarios no cuenten con un adecuado servicio de internet o que sus equipos presenten problemas, la DIAN ofrece sus equipos para que se realicen los trámites necesarios para llevar a cabo la importación.

**Empresa: DIAN**

**Entrevistado: Julio Noguera.**

“El cambio es rotundo, de 180 grados. No solo se han actualizado los equipos informáticos, también se percibe un excelente cambio en la infraestructura física, como vemos las instalaciones físicas son acordes a una institución de gran prestigio a nivel nacional. La DIAN de Tumaco estaba muy abandonada y hoy por hoy gracias a estos cambios ha incrementado el interés de la ciudadanía por iniciar actividades de comercio, es más los usuarios llegan a nosotros con mayor facilidad y realizan sus pagos o solicitan el RUT entre otros servicios.

Entonces entre los cambios más representativos tenemos: la infraestructura física, los nuevos computadores, la norma, el compromiso que tenemos los funcionarios para prestar un mejor servicio y llegar con más facilidad a la comunidad”.

**Empresa: Importador**

**Entrevistado: Miguel Padilla.**

“El mayor cambio que se presenta es la sistematización de los procedimientos aduaneros. Si bien es cierto, hoy en día la mayoría de procedimientos en las entidades públicas o privadas utilizan herramientas indispensables como la internet y la DIAN no es ajena a esta premisa. Aunque la tramitación ahora se haga a través del MUISCA, la tramitación manual no ha desaparecido por completo y precisamente eso es lo que se quiere, pero por ahora no será posible, puesto que aun se presentan fallas en el sistema. Es claro que se busca eliminar la presentación física de documentos pero tomará un tiempo lograrlo, porque además de los equipos en óptimas condiciones necesitamos aprender a utilizarlos”.

**Empresa: AQUASIA**

**Entrevistada: Mónica Moreno.**

“El primer cambio es que los trámites ahora se realizan a través de internet mediante el portal del MUISCA. Nosotros hemos tenido que renovar nuestros equipos y cambiar de la entidad que nos presta los servicios de internet, por otra de mayor velocidad. Tenemos a nuestra disposición la atención permanente de la Dra. Teófila Mairongo y el Dr. Jairo Escruce quienes prestan su atención en cualquier horario del día mediante sus líneas de teléfono personales”.



**Empresa: MARSEV LTDA**  
**Entrevistado: Luis A. Palacios.**

“Para nosotros el cambio más representativo es el manejo del MUISCA a través del internet. En realidad la DIAN de Tumaco necesitaba una fuerte inversión y es notorio que el My. González Triana ha realizado una excelente gestión para que los cambios a nivel nacional también se realicen a nivel regional”.

3. ¿Qué beneficios le aporta el sistema?

**Empresa: SOCIEDAD PORTUARIA**  
**Entrevistado: Diego Escruería.**

“Es beneficioso ya que agiliza los trámites aduaneros para realizar las importaciones de mercancías, además la se reduce la presentación física de documentos con tendencia a la eliminación de estos. Las jornadas de capacitación brindadas por la DIAN a través de sus funcionarios también es representativa en donde las dudas e inconvenientes son generalmente resueltas mediante el uso del Centro de Servicios Aduaneros”.

**Empresa: IMPORTADOR**  
**Entrevistado: Moisés Ortiz**

“Ahorro de papel y tinta para imprimir, el tiempo también se reduce. Todo el trámite se realiza mediante el computador y se envía por internet, personalmente no tengo que asistir únicamente para presentar la declaración de importación, ganando tiempo para culminar mis negociaciones con los compradores de los productos”

**Empresa: SERVIMAR**  
**Entrevistado: Balbino Gutiérrez.**

“Los formularios se encuentran de manera virtual, la información se entrega a través de MUISCA, mediante el diligenciamiento virtual de los documentos o realizando la entrega masiva a través del servicio de información por envío de archivos. En tal caso de que se presenten inconsistencias en el sistema se adoptan las medidas de contingencia que permite entregar el trámite de importación en forma físico”.

4. ¿Qué dificultades se han presentado con el uso del MUISCA?

**Empresa: DIAN**  
**Entrevistada: Marylín Preciado.**

“El sistema se cae con facilidad. Cuando se ingresa al sistema se bloquea y no permite encontrar el aviso de llegada de alguna embarcación. Con frecuencia

no se realiza inspección física ya que el sistema es el que autoriza si se realiza o no la inspección.

**Empresa: DIAN**

**Entrevistada: Carmen Valverde.**

“Las dificultades que se han presentado con la implementación de esta plataforma informática son constantes caídas del sistema; es decir, una vez ingresados los datos, y haciendo clic en paso siguiente de inmediato emite error. Se revisan los datos proporcionados y están correctamente diligenciadas las casillas por lo tanto no se evidencia cual sea el error. Más adelante existen páginas que faltan terminar y que no se entienden. El sistema es lento y pienso que la idea es agilizar los procesos de comercio exterior pero con esta nueva medida lo que se está haciendo es retrasar las importaciones; además las preguntas realizadas al centro de servicio no son resueltas de inmediato y al no poder solucionar nuestras dudas cometemos más de un error que generarán multas y sanciones a los nosotros como usuarios, ya que cada una es responsable de estas operaciones”.

“La sugerencia que hago con respecto al sistema es que debería implantarse como mínimo, dos páginas más de acceso, que no solamente el ingreso sea a través de la página de la DIAN sino a través de otras páginas y que se habiliten los links para poder ingresar al MUISCA y así evitar las caídas del sistema. Aunque en Tumaco no exista congestión al ingresar al sistema es apropiado contar con otras páginas de acceso”.

**Empresa: MARSEV LTDA.**

**Entrevistado: Luis A. Palacios.**

“Con la implementación del MUISCA se han presentado diversas dificultades en el manejo del sistema. Recordemos que todo es nuevo para nosotros como usuarios, nunca antes habíamos realizado nuestras operaciones aduaneras de modo sistematizado, es decir, todo el procedimiento se realizaba de modo manual, en físico. Actualmente debemos asistir a las capacitaciones y realizar todo tipo de ejemplos ya que una vez terminada la capacitación y culminado el período de transitoriedad seremos sancionados si cometemos errores. Por lo tanto la nueva medida tomada por la DIAN es acorde y estamos comprometidos a realizar un adecuado uso del sistema, pero reitero las dificultades se presentan a menudo y es necesario darle solución. Algunas veces la propia página de la DIAN demora en cargar y retrasa el proceso”.

**Empresa: IMPORTADOR**

**Entrevistado: Miguel Padilla**

“Inicialmente se experimentaron varios errores en la página debido al proceso de implementación, constantemente se debe guardar los datos suministrados puestos que el sistema en ocasiones es inestable. En caso de cometer errores

o se bloquee el sistema, utilizando la medida de contingencia se presenta de manera manual toda la documentación ante la DIAN”.

5. Las capacitaciones realizadas por la DIAN para garantizar un adecuado manejo del sistema, ¿Contribuyeron a su comprensión y utilización del servicio?

**Empresa: AQUASIA**

**Entrevistada: Mónica Moreno.**

“Es gratificante conocer que la DIAN se preocupa por los usuarios, y la mejor manera para demostrarlo ha sido mediante la realización de capacitaciones, en donde todos debemos asistir para apoyarnos mutuamente y realizar un buen trabajo con respecto a las operaciones aduaneras. Las capacitaciones han contribuido demasiado para el uso correcto del sistema. Aunque es primera vez que se utiliza un programa para operaciones aduaneras, estamos atentos a cada una de las indicaciones del inspector, a sus recomendaciones y tenemos la oportunidad de ingresar con otras cuentas para conocer como tramitan otros usuarios ya que se presentan algunas diferencias de acuerdo al rol que desempeñe en la página. Debemos estar atentos a los cambios que se presenten y continuar asistiendo a las capacitaciones cuando se requiera”.

**Empresa: SERVIMAR**

**Entrevistado: Balbino Gutiérrez.**

“las capacitaciones fueron realizadas de manera organizada, durante 7 días continuos, jornada de la mañana y la tarde, nos reunimos cierta cantidad de usuarios que no superaban las 10 personas por lo que había mayor dinamismo y facilidad para comprender las indicaciones del inspector. Cualquier duda o inconveniente con relación al sistema era comunicado al nivel central quienes de hecho monitoreaban que las capacitaciones se estuviesen realizando. Se presentaron algunas inconsistencias al llenar las casillas pero a través de la internet o llamadas telefónicas al Centro de Servicios Aduaneros – CESA fueron solucionadas poco a poco.

La implementación del MUISCA en Tumaco nos proporciona mayor rapidez en todo el proceso de importación, nos simplifica los pasos y nos exige ser más competitivos. Las capacitaciones estuvieron a la altura de la nueva plataforma y particularmente sentí que las capacitaciones eran personalizadas”.

**Empresa: DIAN**

**Entrevistada: Teófila Mairongo.**

“Las capacitaciones realizadas durante el Mes de octubre fueron apropiadas y se reportó un alto grado de interés por parte de los usuarios aduaneros en conocer la medida de contingencia, ya que si bien todos reconocemos que es un nuevo sistema y que trae consigo ciertos inconvenientes, afortunadamente contamos con un excelente equipo de trabajo y en el Área de Informática la

participación de Cesar Quintero, quien rápidamente realiza el vinculo con el CESA para solucionar todos los inconvenientes de los usuarios”

**Empresa: DIAN**

**Entrevistada: Marylín Preciado.**

“En realidad por desplazamiento a otra ciudad no tuve la oportunidad de asistir a las capacitaciones realizadas por el DR. Jairo Escrucería, sin embargo cuando se necesita ingresar al sistema utilizo el manual de procedimientos o solicito la ayuda de mis compañeros de trabajo. Pero por lo que he podido conocer a través de la práctica de acuerdo a mi rol de funcionaria es de rápido acceso y comprensión, además a través de la práctica se adquiere mayor aprendizaje”.

6. La DIAN cuenta con el Centro de Servicios Aduaneros para garantizar el apoyo permanente a usuarios, ¿Utiliza estos servicios?

**Empresa: DIAN**

**Entrevistado: Rubén Flórez.**

“Nosotros tenemos la obligación de darle solución a las dudas o inconvenientes que se presenten con el uso del MUISCA, lo que se traduce en un compromiso con el usuario para que sienta satisfacción al culminar con la cadena de procesos”.

**Empresa: DIAN**

**Entrevistada: Heidi Quiñones.**

“Por supuesto, el CESA se convierte en el motor del MUISCA, y es nuestra premisa resolver toda clase de dudas a los usuarios y más aun cuando el procedimiento a iniciado y presenta errores para continuar y culminar. Es nuestro deber darle solución a los baches que se presentan con el sistema informático aduanero”.

**Empresa: DIAN**

**Entrevistado: Jairo Escrucería**

“Soy la persona quien está directamente relacionada con el Centro de Servicios Aduaneros por lo tanto pongo a disposición mi numero de celular y dirección de residencia para que en el momento de necesitar la colaboración directa o que se realice el vinculo con el CESA pueda servir de ayuda para la finalización del proceso de carga que en ocasiones impide la culminación de los procesos”.

**Empresa: DIAN**  
**Entrevistado: Julio Noguera.**

“Nosotros utilizamos el servicio del CESA no solo cuando el usuario presenta dudas o inconvenientes, nosotros también las tenemos y acudimos al centro para que una vez solucionadas podamos compartir ese conocimiento. Además es nuestro deber brindar todos los mecanismos de solución a nuestros usuarios para que ellos sientan nuestro apoyo y compromiso con el trámite que estén desarrollando o finalizando”.

**Empresa: SERVIMAR**  
**Entrevistado: Balbino Gutiérrez.**

“Particularmente solicito la colaboración del Dr. Jairo Escrucería quien maneja todo lo relacionado a MUISCA. Siempre encuentro a través de él las soluciones a los inconvenientes que presenta el sistema y cuando finalmente no me es posible continuar con el proceso utilizo la medida de contingencia”.

**Empresa: AQUA SIA**  
**Entrevistada: Mónica Moreno.**

“La utilización del CESA es primordial para la solución a nuestros problemas, no requiero constantemente del servicio pero de ser necesario cuento con la facilitación del Dr. Jairo quien hasta el momento ha solucionado los pequeños inconvenientes”.

**Cuadro 13. Entrevista funcionarios y usuarios.**

SEGMENTO	ENTREVISTADOS	ENTIDAD	CARGO	FECHA
FUNCIONARIOS	Jairo Escrucería	DIAN	Resp. Gestión Operación Aduanera	15/12/2009
	Teófila Mairongo	DIAN	Resp. Gestión de Recursos Físicos	15/12/2009
	Rubén Flórez	DIAN	Resp. Gestión de Fiscalización	15/12/2009
	Julio Noguera	DIAN	Resp. Gestión Asistencia al cliente	15/12/2009
	Obdulia Sánchez	DIAN	Resp. Gestión Asistencia al cliente	15/12/2009
	Heidy Quiñones	DIAN	Resp. Gestión de Recursos Jurídicos	15/12/2009
	Marylín Preciado	DIAN	Auxiliar de Comercio Exterior	15/12/2009
USUARIOS	Mónica Moreno	AQUA SIA	Representante Legal	16/12/2009
	Carmen Valverde	AQUA SIA	Auxiliar de Comercio Exterior	16/12/2009
	Luis Alfonso Palacios	MARSEV LTDA	Representante Legal	17/12/2009
	Miguel Padilla	Independiente	Importador	17/12/2009
	Moisés Ortiz	Independiente	Importador	17/12/2009
	Balbino Gutiérrez	SERVIMAR	Representante Legal	18/12/2009

**Fuente: el presente informe de pasantía, Diciembre de 2009.**

## **12. FUNCIONES DE PASANTÍA REALIZADAS DURANTE EL PERIODO DE PASANTÍA EN LA DIVISIÓN DE COMERCIO EXTERIOR**

A través de la aplicación teórico – práctica no solo se busca conocer los efectos que ha causado la implementación de MUISCA en la Seccional Delegada de Tumaco, encontrar respuestas a los interrogantes que surgen al involucrarse en este proceso es también un enriquecimiento que solo es logrado a través de la etapa vivencial de pasantía.

A continuación se presentan las diferentes actividades y funciones desempeñadas como asistente en la División de comercio Exterior a lo largo del periodo que se comprende entre el 23 de Septiembre de 2009 hasta el 23 de Marzo de 2010.

## 12.1. PROCESO DE PASANTÍA

En la práctica de pasantía la persona principal que supervisa los procesos Aduaneros de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco es el Dr. JAIRO HUMBERTO ESCRUCERÍA MAYOLO, Responsable de la División de Comercio Exterior. Durante el periodo comprendido entre el 23 de septiembre de 2009 y el 23 de Marzo de 2010 las funciones asignadas fueron las siguientes:

- Radicar toda la correspondencia proveniente de entidades y usuarios que se dirigen al Dr. Jairo Escrucería Mayolo, una vez revisada la correspondencia por el jefe de División, se procede a dar respuesta ya sea positiva o negativa a lo que se solicita por parte de dichos sujetos.
- De la misma manera se recibió documentación proveniente de otras administraciones enviadas a través de fax, con el fin de ser radicadas y entregadas al Jefe de División de Comercio Exterior.
- En la División de Comercio Exterior se organizó en carpetas la documentación relacionada a capacitaciones, autocomisorios (documento donde se comisiona a un funcionario a realizar una labor en un determinado sitio), registro de la Hora de ingreso y salida de los funcionarios y pasantes. A las carpetas existentes únicamente se anexaba los documentos según su orden, algunas debían modificarse y renombrarlas, otras simplemente crearlas para tener al día la información.
- Actualizar la base de datos de la Sociedad de intermediación aduanera y Transportadoras, verificando si siguen habilitadas y ratificando la información de documentos existentes en la Seccional Delegada de Tumaco. Por lo anterior los datos que se actualizaron fueron: razón social, representante ante la DIAN, Dirección del usuario, Teléfono, NIT, dígito de verificación, (dígito entregado por la DIAN), código, (identificación de la empresa), número de resolución (número de resolución por la cual se habilita ya sea la Sociedad de intermediación aduanera o la Transportadora), fecha de la resolución desde y hasta cuándo puede ejercer sus funciones, número de póliza de seguro, y por último la fecha desde cuando comienza hasta cuando finaliza la póliza.
- Realizar visitas al barco. Las visitas se efectuaron en el puerto de la sociedad portuaria, generalmente el barco atracaba los días jueves y se realizaba la inspección en las horas de la mañana, la inspección estaba a cargo del Dr. Jairo Escrucería Mayolo Jefe de la División de Comercio Exterior, el Dr. Rubén Flores Jefe de la División de Fiscalización y la Dr. Heidy Quiñones Jefe del Área penal. Para esta actividad es necesario llevar y llenar los autocomisorios y actas de inspección en donde se plasma en detalle la mercancía que ingresa al Territorio Aduanero Nacional, se confronta la cantidad manifestada con la documentación que presenta el

transportista. Se hacen revisiones al barco, se visitan las bodegas y se verifica el control del ingreso y salida de vehículos de la sociedad portuaria.

- Realizar los formatos de los repartos de inspecciones de Importación. Como primera medida fue necesario realizar una breve explicación del modo de diseñar los formatos, para posteriormente llenarlos. En ellos registra la fecha, hora y lugar de inspección, el número de manifiesto y documento de transporte, el número de aceptación y fecha, importante el nombre del importador, nombre del declarante, el tipo de inspección y subpartida, finalmente la hora de comparecencia (desde que inicia hasta que finaliza la inspección) y firma del Declarante.
- Elaborar las actas de reconocimiento. En ella se especifica los funcionarios que estuvieron presentes al realizar el reconocimiento de la mercancía, la fecha y hora, nombre de la motonave, el número de la matrícula, la procedencia, el tipo de mercancía que ingresó, su peso y valor FOB.
- Colaborar en la organización para las capacitaciones del nuevo sistema MUISCA para proceso carga de importación, para lo cual el aporte fue mutuo entre los funcionarios y mi persona para el desarrollo de la investigación a realizar. En esta oportunidad lo que se hizo fue realizar un listado de los participantes con sus respectivos correos electrónicos para llevar a cabo las capacitaciones. Además se envió correos electrónicos para informar la hora que le corresponde a cada usuario recibir la capacitación en las instalaciones de la DIAN. De igual manera se llevó un registro de las personas por empresa que estaban asistiendo a las capacitaciones.
- Anotar las inconsistencias que se presentaron en el sistema. Esta actividad se realizó junto a la funcionaria Teófila Mairongo. Una vez realizada la lista de errores dados por el sistema, la información era enviada al nivel central o al Centro de Servicios Aduaneros – CESA.



### **13. MECANISMOS DE MEJORAMIENTO PARA LA SOLUCIÓN A LOS PROBLEMAS EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO**

De acuerdo a la metodología utilizada para recolectar la información del presente informe, se fijaron pautas importantes para identificar aspectos relevantes que se presentan con la implementación del MUISCA en la Seccional Delegada de Tumaco viéndose reflejados en las variables internas y externas, lo cual permite con su confrontación que los funcionarios detecten sus deficiencias. Lo anterior con el fin de mejorar su gestión, optimizando tanto el desempeño laboral como también la forma de utilización de los recursos disponibles existentes en la DIAN.

#### **13.1 VARIABLES INTERNAS**

##### **13.1.1 Fortalezas**

- Sistema nuevo de informática. La plataforma informática de la entidad ha sido renovada por equipos de última generación.
- Trabajo en equipo. Los funcionarios se colaboran entre sí en el momento de realizar las actividades, es decir, si se ausenta algún funcionario existe cooperación por parte de otro para llevar a cabo las funciones.
- Personal idóneo. La DIAN cuenta con profesionales con alto nivel de preparación, por cuanto se encuentran altamente calificados para liderar todo lo relacionado con las actividades ejecutadas. Entre ellos se encuentran: administradores, abogados, contadores, profesional en comercio internacional e ingenieros de sistemas. Además del sentido de pertenencia.
- Capacitación a funcionarios. Es política de la DIAN hacer partícipes activos a los funcionarios de las capacitaciones sobre temas de interés y nuevas disposiciones gubernamentales.
- Conocimiento de la norma. La central de Bogotá mediante correo envía a todo el personal de la DIAN las nuevas disposiciones en normatividad y cada funcionario se encarga de la comprensión y la aplicación adecuada.
- Reunión con jefes de cada área. Se realizan reuniones programadas con los jefes de cada área con el fin de tratar temas que están sucediendo y darles soluciones, de igual manera se fija metas y se hace las respectivas recomendaciones.
- Liderazgo. Existe liderazgo por parte del personal que está a cargo de la implementación del MUISCA en la Seccional Delegada de Tumaco.

- Acceso a tecnología y comunicaciones. La división de Comercio exterior cuenta con un excelente equipo de cómputo y acceso a internet, además de La plataforma MUISCA que maneja la DIAN abierta al público las 24 horas del día 7, los días de la semana.
- Disponibilidad del CESA. El centro de servicios aduaneros es de vital importancia, puesto que facilita los procesos aduaneros mediante la utilización del MUISCA. .
- Manuales de apoyo para usuarios. La política a nivel central hace que los usuarios complementen las capacitaciones con los manuales y cartillas relacionadas con el proceso carga de importación.

### **13.1.2 Debilidades**

- Falta de personal. La Seccional Delegada de Tumaco, cuenta con personal de plata en su mayoría, quienes asumen diferentes roles, lo que genera sobrecarga laboral afectando la prestación oportuna del servicio.
- Desinterés en capacitaciones. Existe desinterés por parte de algunos funcionarios para capacitarse constantemente en el manejo del MUISCA con respecto al proceso carga de importación.
- Altas cargas de trabajo. Las altas cargas de trabajo hacen que los funcionarios no desempeñen su labor de manera eficiente, generándose un desgaste tanto físico como mental.
- Mala organización de documentos. La forma de organización de los documentos ubicados en el archivo de las distintas áreas es deficiente.
- Medio de radicación obsoleto y deficiente. Existe un medio de radicación muy deficiente lo que genera demoras al realizar esta actividad.
- Deficiente manipulación de programas sistematizados y de medios magnéticos por parte de algunos funcionarios.

**Cuadro 14. Matriz de evaluación de factores internos.**

<b>VARIABLES</b>	<b>PONDERACIÓN</b>	<b>CALIF</b>	<b>RESULTADO PONDERADO</b>
<b>FORTALEZAS</b>			
Trabajo en equipo.	0.09	4	0.36
Personal idóneo.	0.09	4	0.36
Capacitación a funcionarios.	0.09	4	0.36
Conocimiento de la norma.	0.08	4	0.32
Reunión con jefes de cada área.	0.06	3	0.18
Liderazgo.	0.07	3	0.21
Acceso a tecnología y comunicaciones.	0.08	4	0.32
Disponibilidad del CESA.	0.1	4	0.4
Manuales de apoyo para usuarios.	0.05	3	0.15
<b>DEBILIDADES</b>			
Falta de personal.	0.01	1	0.01
Desinterés en capacitaciones.	0.05	2	0.10
Altas cargas de trabajo.	0.08	2	0.16
Mala organización de documentos.	0.04	2	0.08
Medio de radicación obsoleto y deficiente.	0.05	1	0.05
Deficiente manipulación de programas y medios magnéticos.	0.06	2	0.12
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3.18</b>

*Fuente: el presente informe de pasantía, Febrero 2010.*

\* Según evaluación de los factores internos de la DIAN y teniendo en cuenta que el resultado ponderado es de 3.18, se puede afirmar que las estrategias de la institución utilizadas hasta el momento han sido adecuadas ya que están aprovechando las fortalezas existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las debilidades.

## **13.2 VARIABLES EXTERNAS**

### **13.2.1 Oportunidades**

- Llegada de entidades para reactivar el sector agro en Tumaco. Las entidades buscan reactivar el sector agro en Tumaco, lo cual dinamiza la economía y busca tener compradores nacionales e internacionales de los productos.
- Incremento del interés para importar. La ciudadanía tumaqueña ha despertado el interés para realizar operaciones de comercio exterior de manera legal, a diario se realizan visitas para aclarar sus inquietudes con respecto a las posibilidades de realizar esta actividad.
- Colaboración de pasantes. Es un gran beneficio tanto para la institución como para los pasantes el colaborar con las actividades que se realizan en la DIAN, para la institución el pasante ayuda a aliviar las cargas de trabajo, al pasante le permite aplicar los conocimientos adquiridos en el transcurso de la carrera y adquirir nuevos conocimientos durante la práctica de pasantía.
- Mecanismos de capacitación. La DIAN cuenta con la colaboración de otras entidades para realizar sus capacitaciones, entre las que se encuentran la Cámara de Comercio de Tumaco y el SENA.
- Actualización de tecnología a usuarios. Con la implementación del nuevo sistema se exigió que todos los usuarios deberían conectarse al servicio informático a través de empresas proveedoras del servicio de internet, para lo cual los usuarios debían estar capacitados para el manejo de este.
- Llegada de nuevas empresas a prestar servicios de internet. Las empresas ofrecen mayor velocidad y cobertura del servicio.

### **13.2.2 Amenazas**

- Desactualización en normatividad. Existe una gran desactualización por parte de los usuarios en cuanto a nueva normatividad, lo que ocasiona contratiempos y demoras en la terminación de los procesos.
- Falta de actualización de programas en los sistemas y medios magnéticos. Algunos usuarios tienen inconvenientes en la actualización de programas en sus computadores y presentan dificultades con la utilización de los medios magnéticos. Lo anterior representa un atraso en el aprendizaje del MUISCA para el proceso carga de importación.
- Información mal diligenciada. La información que suministran los usuarios en el momento de ejecutar el proceso carga de importación la realizan de manera equivocada, generando retrasos en el proceso.

- Deficiencia del servicio de internet en los usuarios. Se presentan por parte de empresas proveedoras de servicios de internet.
- Ausencia de ingenieros de sistemas en las empresas de los usuarios. Los usuarios no cuentan con ingenieros de sistemas en sus empresas que se encarguen de solucionar los problemas de equipos y los adecúe para el manejo del sistema MUISCA.

**Cuadro 15. Matriz de evaluación de factores externos.**

VARIABLES	PONDERACIÓN	CALIF	RESULTADO PONDERADO
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Llegada de entidades para reactivar el sector agro en Tumaco.	0.16	4	0.64
Incremento del interés para importar.	0.14	4	0.56
Colaboración de pasantes.	0.11	3	0.33
Mecanismos de capacitación.	0.12	4	0.48
Actualización de tecnología a usuarios.	0.13	4	0.52
Llegada de nuevas empresas a prestar servicios de internet.	0.1	3	0.3
<b>AMENAZAS</b>			
Desactualización en normatividad.	0.05	2	0.10
Falta de actualización en los sistemas y medios magnéticos.	0.04	1	0.04
Información mal diligenciada.	0.04	1	0.04
Deficiencia del servicio de internet en los usuarios.	0.06	1	0.06
Ausencia de ingenieros de sistemas en las empresas de los usuarios.	0.05	2	0.10
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3.17</b>

*Fuente: el presente informe de pasantía, Febrero 2010.*

\* Una vez realizada la evaluación de oportunidades y amenazas que tiene la entidad con relación a su entorno se obtuvo como resultado un ponderado de 3.17 lo que significa que la DIAN con el funcionamiento del MUISCA y el nuevo proceso carga de importación esta concentrándose básicamente en las

oportunidades que el entorno le ofrece para evitar contratiempos en el uso de la plataforma informática y el desarrollo de los procedimientos aduaneros.

### **13.3. IDENTIFICACIÓN DE ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO**

Teniendo en cuenta los propósitos que persigue la entidad a través del Área de Comercio Exterior por medio del cual se busca brindar un mejor servicio de facilitación y control de las operaciones, a continuación se plantean algunas estrategias en base al análisis DOFA, una vez han sido cruzados los factores internos con los externos.

**13.3.1 Estrategias FO.** (Adecuar las fuerzas para aprovechar las oportunidades). Son estrategias de crecimiento, que resultan de aprovechar las mejores posibilidades que dan el entorno y las ventajas propias para construir una posición que permita el fortalecimiento para el logro de los propósitos que emprenden.

**13.3.2 Estrategias DO.** (Superar las debilidades aprovechando las oportunidades). Son un tipo de estrategias de supervivencia en las que se busca superar las debilidades internas, haciendo uso de las oportunidades que ofrece el entorno.

**13.3.3 Estrategias FA.** (Usar las fuerzas para evitar las amenazas.). En relación a las anteriores también son de supervivencia y se refieren básicamente a las estrategias que buscan evadir las amenazas del entorno, aprovechando las fortalezas que se presentan.

**13.3.4 Estrategias DA.** (Reducir las debilidades y evitar las amenazas). Son estrategias de fuga que permiten ver alternativas estratégicas que sugieren renunciar al logro dado una situación amenazante y débil difícilmente superable, que expone al sistema al fracaso.

### 13.4. MATRIZ DOFA

**Cuadro 16. Estrategias genéricas.**

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>DOFA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llegada de entidades para reactivar el sector agro en Tumaco.</li> <li>2. Incremento del interés para importar.</li> <li>3. Colaboración de pasantes.</li> <li>4. Mecanismos de capacitación.</li> <li>5. Actualización de tecnología a usuarios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desactualización en normatividad por parte de los usuarios.</li> <li>2. Falta de actualización en los sistemas y medios magnéticos.</li> <li>3. Información mal diligenciada.</li> <li>4. Deficiencia del servicio de internet en los usuarios.</li> <li>5. Ausencia de ingenieros de sistemas en las empresas de los usuarios.</li> </ol>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajo en equipo.</li> <li>2. Personal idóneo.</li> <li>3. Capacitación a funcionarios.</li> <li>4. Conocimiento de la norma.</li> <li>5. Reunión con jefes de cada área.</li> <li>6. Liderazgo.</li> <li>7. Acceso a tecnología y comunicaciones.</li> <li>8. Disponibilidad del CESA.</li> <li>9. Manuales de apoyo para usuarios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprovechar la disponibilidad del CESA para orientar a las nuevas entidades. (F8, O1).</li> <li>2. Solicitar la colaboración de los pasantes para brindar asesorías a los interesados en importar. (O3, F6, O3).</li> <li>3. Aprovechar el acceso a la tecnología y comunicaciones para mejorar las capacitaciones a los usuarios. (F7, O4).</li> <li>4. Aprovechar los manuales de apoyo brindados por la DIAN para facilitar el uso del MUSICA a los nuevos usuarios. (F9, F6, O1).</li> <li>5. Reunir a funcionarios, usuarios y demás interesados en el manejo del MUISCA para aclarar dudas con el manejo del sistema al CESA. (O1, O2, O4, F8).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Invitar a los usuarios a acceder a los equipos de cómputo de la DIAN para reducir errores en la cadena de procesos del MUISCA. (F7, F8, A2, A3).</li> <li>2. Sugerir a las empresas el uso de equipos adecuados para evitar inconvenientes con la implementación del MUISCA. (A2, A1)</li> <li>3. Recomendar a los usuarios escoger un buen servicio de internet para reducir los tiempos de trámite en el proceso de carga. (A4, F1).</li> <li>4. Facilitar información con respecto a normatividad vigente por parte de funcionarios a usuarios. (F4, F9, A1).</li> <li>5. La DIAN brinde asesoría a las empresas para facilitar el uso de los computadores, medios magnéticos y de la internet. (F2, F7, A5)</li> </ol>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de personal.</li> <li>2. Desinterés en capacitaciones.</li> <li>3. Altas cargas de trabajo.</li> <li>4. Mala organización de documentos.</li> <li>5. Medio de radicación obsoleto y deficiente.</li> <li>6. Deficiente manipulación de programas y medios magnéticos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprovechar la colaboración de pasantes para disminuir cargas laborales. (O3, D1, D3,)</li> <li>2. Recomendar a los funcionarios la utilización del servicio de internet desde sus hogares para que mejoren el uso de los equipos de cómputo y sus herramientas. (O6, D6).</li> <li>3. Implementar medidas de control y organización de documentos, con el fin de evitar pérdida de información que pueda ser requerida por el usuario y/o la admón. (D4, O3).</li> <li>4. concientizar a los funcionarios sobre la asistencia a las capacitaciones organizadas por control interno con el fin de brindar una mejor asesoría con respecto a la utilización del MUSICA (D2, O1, O2).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitar a los funcionarios para desempeñar diferentes roles de manera correcta, de este modo se contribuye a mejorar el servicio y a brindar información apropiada con respecto a la utilización del MUISCA. (D1, D2, A1, A3).</li> <li>2. Invitar a los funcionarios a terminar y organizar sus actividades, para que brinden un mejor servicio a los usuarios cuando soliciten normatividad vigente. (D3, D4, A1).</li> <li>3. Concientizar a los usuarios del adecuado manejo de las herramientas informáticas para evitar demoras en la cadena de procesos que requiere el MUISCA. (A2, D6).</li> </ol>

**Fuente: el presente informe de pasantía, Febrero 2010.**

**Cuadro 17. Plan de mejoramiento.**

PLAN DE MEJORAMIENTO						
DEBILIDAD O NECESIDAD	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	INDICADOR	FUENTE DE VERIFICACIÓN	ACCION DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
1. Falta de personal.	Vincular personal a la entidad.	Vincular profesionales con el perfil para cada área con el fin de fortalecer la orientación y capacitación del proceso carga salida de mercancías.	Satisfacción a usuarios	Mediante talleres, seminarios, reuniones y otros espacios de integración que permitan conocer las opiniones de los usuarios.	Coordinación con el Director de la Seccional Delegada de Tumaco.	Director Seccional Delegada de Tumaco My. MARCO ANTONIO GONZALEZ TRIANA.
2. Desinterés en capacitaciones.	Sensibilizar la asistencia de funcionarios a capacitaciones.	Realizar reuniones para concientizar la importancia de capacitarse frente a nueva normatividad, Decretos y proyecto MUISCA.	Incrementa el nivel de conocimiento del personal de la Seccional Delegada de Tumaco.	Test de conocimiento acerca de la normatividad aduanera, nuevos decretos, proyecto MUISCA.	Evaluación de Test.	Director Seccional Delegada de Tumaco My. MARCO ANTONIO GONZALEZ TRIANA.
3. Altas cargas de trabajo.	Minimizar el desgaste físico y mental.	Capacitar a los pasantes para brindar ayuda en las actividades realizadas para el proceso carga de mercancías.	Personal sin estrés	Mediante reuniones con el Jefe de área.	Resultados en las actividades realizadas.	Jefe del área de la División de comercio exterior Dr. Jairo Escrucearía.
4. Mala organización de documentos.	Organizar los archivos de manera adecuada.	Inducción de manejo de documentación y archivo.	Documentación ordenada y disponible.	Listado de carpetas y archivos.	Numeración de folios.	Funcionarios DIAN.
5. Medio de radicación obsoleto y deficiente.	Utilización de métodos eficientes	Adquirir instrumentos nuevos para la radicación de documentos.	Documentación con numeración para la entrega.	Listados de documentos radicados en Excel.	Búsqueda de documentación radicada.	Funcionarios DIAN.
Deficiente manipulación de programas y medios magnéticos.	Invitar a los funcionarios a capacitarse.	Capacitar a funcionarios para desarrollar sus labores de manera correcta.	Servicio más ágil, y oportuno.	Adecuado manejo de las herramientas informáticas.	Supervisión del uso de herramientas de informáticas.	Director Seccional Delegada de Tumaco My. MARCO ANTONIO GONZALEZ TRIANA.

Fuente: el presente informe de pasantía, Febrero 2010.



### **13.5. FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS**

Crear un documento para los usuarios externos e internos en donde se especifiquen las posibles dificultades que tendrían al ingresar ciertos datos en el manejo del sistema, para que mediante la práctica estos inconvenientes sean superados. Lo anterior lo ratifica la recomendación realizada por el CESA el cual indicó que para evitar los contratiempos y demoras del sistema se continúe señalando la opción “paleta” en el ítem tipo de unidad. En este sentido el transportador sigue las sugerencias. Es importante aclarar que por error propio del sistema y no por mal diligenciamiento al documentar la carga, se debe marcar siempre esta opción para continuar y finalizar el proceso. No obstante, como todo sistema que apenas se está implementando, es necesario efectuar los cambios en la mayor brevedad posible para que estas inconsistencias sean solucionadas ya que de lo contrario el transportador podría estar sujeto a sanciones por el inadecuado manejo del MUISCA.

Invitar a los funcionarios y usuarios del sistema a que participen de las capacitaciones efectuadas por la DIAN. En ellas además de dar a conocer toda la actualidad normativa, se podrían desarrollar dinámicas en donde los objetivos sean el trabajo en equipo, el liderazgo y resaltar cualidades como la capacidad para interpretar, comunicar y resolver problemas, dando como resultado mejores relaciones interpersonales, rápida memorización de nueva normatividad y procedimientos e incremento del interés por participar en las reuniones.

Exigir que los funcionarios que presentan dificultades con el uso de las herramientas informáticas tomen medidas y se capaciten. De esta manera si un usuario presenta inconvenientes en la digitación o manejo del internet, el funcionario le facilite sus conocimientos y puedan iniciar, continuar y finalizar con los procedimientos aduaneros.

Realizar gestiones por parte de la Seccional Delegada de Tumaco para adquirir nuevos equipos de cómputo, los cuales estén al servicio de los funcionarios y usuarios para que continúen con la cadena de procedimientos, otorgándoles un servicio rápido, seguro y confiable

Fortalecer la comunicación con las demás divisiones de la Seccional Delegada de Tumaco realizando actividades de integración para mejorar el ambiente laboral y disminuir el nivel de stress que se presenta por las sobrecargas de trabajo.

Asignar a las pasantes actividades relacionadas con el servicio al cliente, con el fin de disminuir las cargas laborales de los funcionarios y su vez darle la oportunidad a quienes efectúan las prácticas de interactuar con los usuarios y obtener conocimiento real de los procesos, para posteriormente de ser necesario el pasante sirva de vinculo con el CESA para solucionar los inconvenientes que se presenten con el sistema informático.

## CONCLUSIONES

La DIAN está comprometida con la competitividad del país, teniendo como prioridad optimizar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública, especialmente en sus relaciones con los ciudadanos, a fin de que éstas se lleven dentro de la mayor calidad, eficiencia y transparencia posible.

El programa Muisca es el resultado de un Convenio de Cooperación entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) del gobierno español y la DIAN, firmado el 15 de Abril del 2003, el cual tiene como fin vigilar con lupa el patrimonio y los ingresos de por lo menos 20 millones de ciudadanos.

El proceso de carga importación nuevo módulo en el sistema informático del MUISCA, permite documentar y manifestar la carga que va a ingresar al país, ésta información se recibe de manera anticipada y por vía electrónica antes de la llegada del medio de transporte de las mercancías que se van a importar, disminuyendo el tiempo de operación, eliminando la entrega de la información en papel y simplificando el proceso de descargue físico de la mercancía.

La Seccional Delegada de Tumaco se vio muy bien afectada con la implementación del MUISCA. Muestra de ello es la modificación de su estructura física, la adquisición de nuevos equipos de cómputo, la transformación del servicio y la vinculación de personal a la entidad.

Los usuarios aduaneros consideran que los inconvenientes que se presentan con el uso del MUISCA se deben en primer lugar a fallas en el sistema, en segundo lugar por la falta de actualización de los procedimientos y desconocimiento de la norma y finalmente por la falta de información oportuna del CESA.

## RECOMENDACIONES

Implementar dentro de las instalaciones de la DIAN, una oficina de atención al usuario, con personal apto y capacitado para dar información respecto a los procesos aduaneros y manejo del MUISCA, con el fin de resolver inquietudes, además de guiar a los usuarios para realizar los trámites pertinentes de acuerdo al proceso que desee llevar a cabo, ya sea proceso de salida de mercancía o proceso de importación – Carga de mercancías.

Motivar a los funcionarios y usuarios para que participen de las capacitaciones en cuanto a temas teórico – prácticos relacionados con el MUISCA, con el fin de brindar soluciones a las controversias presentadas en el manejo del sistema aduanero.

Vincular personal especializado en el manejo de sistemas, con el propósito de lograr que la plataforma informática de la DIAN sea eficiente y sirva como herramienta a los usuarios cuando éstos presente inconvenientes en sus oficinas.

Solicitarles a los usuarios externos del sistema, que adecuen sus instalaciones y cuenten con las herramientas básicas para realizar sus operaciones de comercio exterior.

## BIBLIOGRAFÍA

- COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 1071 de 1999. P. 28
- COLOMBIA. PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA., Constitución Política de Colombia, julio 18 de 1991. Bogotá1991.
- CHACHOLIADES, Miltiade. Economía internacional. El clásico por excelencia del comercio internacional. Bogotá: McGraw-Hill, 1992. p 45.
- DIAN. Cartilla la DIAN rinde culto a la calidad. Tumaco 2010. 135 P.
- ESTATUTO ADUANERO, LEGIS, Santa Fé de Bogotá 2008. 320 P.
- Informe de Gestión de la DIAN 2009. Consultado Noviembre de 2009.
- Informe Trimestral de Autoevaluación Septiembre – Diciembre de 2009.
- MANUAL PROCESO DE CARGA V 1.5, 2009. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. Tumaco, 119 P.
- MENDEZ ALVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología, Diseño y Desarrollo del proceso de investigación, Bogotá. Editorial Mc Graw – Hill. Tercera Edición. 2008. 246 P.

## NETGRAFÍA

Disponible en:

<http://www.dian.gov.co/Content/sobredian/presenta.htm> consultado Octubre de 2009.

<http://www.dian.gov.co/DIAN/12sobred.nsf/51dde983fc887c8505256ed1007797eb/755c10e3ff5dcbdc05256ed10068a729?OpenDocument> Consultado Febrero de 2010.

<http://www.actualicese.com> Consultado Febrero de 2010.

<http://www.dian.gov.co/dian/12sobreD.nsf/pages/Nuestromodelodegestion>  
Consultado Abril de 2010

<http://www.dian.gov.co/Contenc/servicios/formularios.htm> Consultado Agosto 2010.

<http://www.actualicese.com/normatividad/2010/12/28/resolucion-12801>  
Consultado Agosto de 2010.

<http://www.dian.gov.co/Content/dianvirtual/capacitacion..htm> consultado 2010.

[www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co) consultado 2010.

## **ANEXOS**

## ANEXO A. DOCUMENTO CONSOLIDADOR DE CARGA

<b>DIAN</b> <small>Departamento Administrativo de Infraestructura y Transportes</small>		Documento de Transporte / Documento Consolidador de Carga		1166	
1. Año: <b>2010</b>		2. Concepto: <b>1</b>		4. Número de Formulario	
Espacio reservado para la OEA					
20. Tipo de documento <b>1</b>		18. Número de identificación <b>312907381</b>		7. Primer apellido <b>GUTIERREZ</b>	
				8. Segundo apellido <b>MARTINEZ</b>	
				9. Primer nombre <b>BALBINO</b>	
				10. Otros nombres	
11. Razón social <b>GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO</b>					
24. No. Formulario anterior		25. Operación <b>Importación</b>		26. Unidad Operación <b>1 Regular</b>	
				27. Caracter de responsable <b>1 Transportador Principal</b>	
28. Administración <b>Compañía de Ingresos y Aduanas</b>		29. Dirección carga <b>Empresa En Lugar De Arriba</b>		30. País <b>21</b>	
				31. Cód. Local <b>02030</b>	
				32. Cód. País <b>00</b>	
				33. Unidades	
34. Tipo de documento de viaje <b>Comercio</b>		35. Número de documento <b>1</b>		36. Fecha <b>2010080310</b>	
				37. Cantidad documental tipo	
38. No. Documento consolidador		39. Modo transporte <b>Transporte Marítimo</b>		40. No. Formulario(s) transportado	
<b>Transportador principal / Agente de carga</b>					
42. Tipo de documento <b>1</b>		41. Número de identificación <b>312907381</b>		43. CV	
				44. Primer apellido <b>GUTIERREZ</b>	
				45. Segundo apellido <b>MARTINEZ</b>	
				46. Primer nombre <b>BALBINO</b>	
				47. Otros nombres	
47. Razón social <b>GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO</b>					
<b>Remitente</b>					
48. Tipo de documento		49. Número de identificación <b>ALCÁR</b>		50. Primer apellido <b>ALCÁR</b>	
				51. Segundo apellido <b>ANTONIO</b>	
				52. Primer nombre <b>ANTONIO</b>	
				53. Otros nombres	
54. Razón social					
<b>Destinatario</b>					
56. Tipo de documento <b>1</b>		55. Número de identificación <b>312912363</b>		57. CV	
				58. Primer apellido <b>ORTIZ</b>	
				59. Segundo apellido <b>GALLÓN</b>	
				60. Primer nombre <b>MOISÉS</b>	
				61. Otros nombres <b>MANUEL</b>	
62. Razón social <b>ORTIZ GALLÓN MOISÉS MANUEL</b>					
63. Dirección <b>BIR PRADOMAR CASA NO. 8</b>					
64. Cód. País <b>52</b>					
65. Cód. Ciudad / Municipio <b>5203</b>					
<b>Contacto para entrega de mercancía peligrosa</b>					
66. Tipo de documento		67. Número de identificación		68. CV	
				69. Primer apellido	
				70. Segundo apellido	
				71. Primer nombre	
				72. Otros nombres	
73. Razón social					
74. Condiciones <b>URCO</b>		75. Responsabilidad transportador? <b>SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></b>		76. Tipo negociación <b>0</b>	
				77. Tipo de carga <b>Suelta</b>	
				78. Preciosos <b>SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/></b>	
79. Valor FOB USD <b>100</b>		80. Valor flete USD <b>60</b>			
81. Mercos					
82. No. Total contenedores <b>0</b>		83. No. Total bultos <b>60</b>		84. Total peso bruto <b>2400</b>	
				85. Volumen total <b>0</b>	
				86. Cód. País embarque <b>E C</b>	
				87. Cód. Lugar embarque <b>E C E S M</b>	
Nombre de quien emite el documento				Firma Autorizada	
1001. Apellido y nombre <b>7661910</b>		1004. CV		1004. Apellido y nombre	
1002. Tipo Doc.		1003. No. identificación		1005. Cargo	
1003. Cód. representación		1004. CV		1006. Dependencia	
1004. Organización		1005. CV		1007. Lugar admisión	
				1008. Organización	
				1009. Fecha de expedición <b>2010-08-03 10:03:03</b>	

20100125987154

## ANEXO B. MANIFIESTO DE CARGA

<span style="font-size: 24px; font-weight: bold; margin-left: 20px;">1165</span>	
<b>Manifiesto de carga</b>	
<small>91.0179772746794026761801437399147367</small>	
1. Año: <b>2010</b> 2. Concepto: <b>1</b> 4. Número de formulario: <b>116575001162102</b>	
Espacio reservado para la DIAN	
<b>Transportador en Colombia</b>	
13. Tipo de formulario: <b>1</b> 14. Número de identificación: <b>312907381</b> 15. DV: <b>1</b>	17. Primer apellido: <b>GUTIERREZ</b> 18. Segundo apellido: <b>MARTINEZ</b> 19. Primer nombre: <b>BALBINO</b> 20. Otros nombres:
11. Razón social: <b>GUTIERREZ MARTINEZ BALBINO</b>	
24. No. Formulario anterior:	25. Operación: <b>Importación</b> 26. Calidad Operación: <b>Regular</b> 27. Cód.: <b>1</b>
28. Administración: <b>Delegada de Impuestos y Aduanas D.</b> 29. Lugar envío / despacho: <b>Sociedad Portuaria Regional De Tumaco S.A</b> 30. Cód.: <b>1040</b>	32. Caudal del responsable:
<b>Transportador Internacional</b>	
33. Primer apellido:	34. Segundo apellido:      35. Primer nombre:      36. Otros nombres:
34. Razón social:	
<b>Datos medio de transporte</b>	
37. Modo de transporte: <b>Transporte Marítimo</b> 38. Cód.: <b>1</b> 39. No. de matrícula: <b>MO-01-0829</b> 40. Nacionalidad: <b>COLOMBIA</b> 41. Cód.: <b>CO</b>	42. Nombre nave: <b>ANGIE VANESSA DOS</b>
<b>Datos viaje</b>	
43. Modalidad Transporte: <b>Normal</b> 44. Cód.: <b>1</b> 45. No. de viaje: <b>12</b> 46. Tipo viaje: <b>Carga</b> 47. Cód.: <b>1</b>	48. Fecha y hora estimada de llegada (Fecha y hora de arribo): <b>2010-03-11 09:00:00</b>
49. Cód. País 1: <b>EC</b> 49. Cód. Logre 1: <b>ECESM</b> 50. Cód. País 2: <b>EC</b> 50. Cód. Logre 2: <b>ECESM</b> 51. Cód. País 3: <b>EC</b> 51. Cód. Logre 3: <b>ECESM</b> 52. Cód. País 4: <b>EC</b> 52. Cód. Logre 4: <b>ECESM</b>	53. Factos y hora estimada de salida (Fecha y hora de salida):
<b>Captán / Conductor</b>	
54. Tipo de formulario: <b>1</b> 55. Número de identificación: <b>16485355</b> 56. DV: <b>1</b>	57. Primer apellido: <b>RUBEN</b> 58. Segundo apellido: <b>VICTORIA</b> 59. Primer nombre: <b>CACERES</b> 60. Otros nombres:
<b>Total</b>	
61. Total contenedores con carga: <b>0</b> 62. Total contenedores vacíos: <b>0</b> 63. Total palets: <b>60</b> 64. Total peso bruto: <b>2400</b> 65. Tipo documento transporte aéreo: <b>1</b> 66. Total documentos comerciales: <b>0</b> 67. Total documentos especiales: <b>0</b>	68. Total documentos especiales:
<span style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: green;">Colombia, un compromiso que no podemos evadir.</span>	
Nombre de quien envía el documento:	
Firma funcionario autorizado:	
1001. Apellido y nombre: <b>7661910</b> 1002. Tipo Doc.:      1003. No. identificación:      1004. DV:	994. Apellido y nombre:      995. Cargo:      996. Dependencia:      997. Lugar Admivn:      998. Organización:      999. Fecha de expedición: <b>2010-03-11 09:00:00</b>
1005. Cód. Representación:      1006. Organización:	1007. Fecha de expedición:



## ANEXO C. FORMATO DE ENCUESTA.

**OBJETIVO GENERAL:** Identificar el resultado de las capacitaciones realizadas para el adecuado manejo del proceso de carga Importación a través del MUISCA.

**Empresa:**

**Entrevistado:**

1. ¿la Seccional delegada de Tumaco le informó oportunamente sobre las capacitaciones del manejo del nuevo proceso del MUISCA?  
a) SI\_\_\_\_ b) NO\_\_\_\_
2. ¿Qué dificultades tuvo usted en el proceso de capacitación y utilización de la plataforma informática?  
a) Manejo del equipo e internet  
b) Seguir la secuencia del proceso  
c) Desconocimiento de la normatividad  
d) El sistema impedía continuar con los procedimientos.
3. ¿Usted considera que el funcionario que realizó el proceso de capacitación es una persona idónea en el tema?  
a) Si\_\_\_\_ b) No\_\_\_\_
4. ¿Qué cambios se han presentado con la utilización del MUISCA para el proceso de carga en su empresa?  
A) Adquisición de equipos\_\_\_\_  
B) Contratación del servicio de internet\_\_\_\_  
C) Modernización de infraestructura\_\_\_\_  
D) Contratación de personal \_\_\_\_\_
5. Marque con una "X" una de las razones por la cual usted considera se presentan inconsistencias en el manejo del MUISCA para el proceso de carga importación.  
a) Velocidad del internet\_\_\_\_ c) Desconocimiento de la norma\_\_\_\_  
b) Utilización del equipo\_\_\_\_ d) Fallas propios del sistema\_\_\_\_
6. ¿Fue satisfactoria la inducción y capacitación del proceso de carga importación?  
a) Si\_\_\_\_ b) No\_\_\_\_\_

## ANEXO D. FORMATO DE ENTREVISTA.



**OBJETIVO GENERAL:** Identificar el resultado de las capacitaciones realizadas para el adecuado manejo del proceso de carga Importación a través del MUISCA.

**Empresa:**

**Entrevistado:**

7. ¿Usted considera necesario realizar un informe sobre la implementación del MUISCA Para los procedimientos aduaneros?
8. ¿Cuáles son los cambios que se han presentado con la plataforma informática?
9. ¿Qué beneficios le aporta el sistema?
10. ¿Qué dificultades se han presentado con el uso del MUISCA?
11. Las capacitaciones realizadas por la DIAN para garantizar un adecuado manejo del sistema, ¿Contribuyeron a su comprensión y utilización del servicio?
12. La DIAN cuenta con el Centro de Servicios Aduaneros para garantizar el apoyo permanente a usuarios, ¿Utiliza estos servicios?

## ANEXO E. REPARTO DE INSPECCIONES DE IMPORTACIÓN.

DIRECCION SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE TUMACO

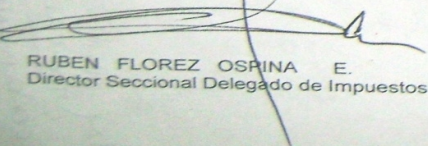
**ANEXO AUTO COMISORIO N° 14000201 -049 REPARTO DE INSPECCIONES DE IMPORTACIÓN** ✓

REPARTO DE INSPECCIONES DE IMPORTACION DEL 29 DE DICIEMBRE DE 2009 HORA: 11:00 AM									
DEPÓSITO SOCIEDAD PORTUARIA.									
No. manifiesto Doc. Transporte	No. aceptación Fecha	No. autoadhesivo Fecha	Importador	Declarante	Inspección Subpartida	HORA DEPOSITO	HORA COMPARECENCIA		Declarante
							DESDE	HASTA	
1165750001012952	402009M00000099	07894280089453	ORTIZ GALLON MOISES MANUEL	ORTIZ GALLON MOISES MANUEL	FISICA 0804502000	11:30	11:30	11:45	✓
11667030403811	29/12/2009	29/12/2009							

INSPECTOR:      JAIRO HUMBERTO ESCRUCERIA MAYOLO


FECHA:            29 DE OCTUBRE 2009

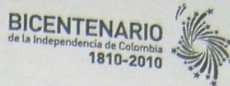
HORA:            11:00 AM



RUBEN FLOREZ OSPINA E.  
Director Seccional Delegado de Impuestos y Aduanas de Tumaco

**ANEXO F. ACTA DE RECONOCIMIENTO MANUAL DE CARGA.**

 **DIAN**  
Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

 **BICENTENARIO**  
de la Independencia de Colombia  
1810-2010

**ACTA DE RECONOCIMIENTO MANUAL DE CARGA**  
No. 402010M00000001 DEL 18 DE FEBRERO DEL 2010

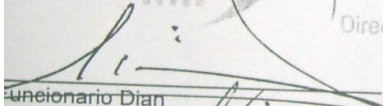
En la ciudad de Tumaco, a los diez y ocho (10) días del mes de Febrero del 2010, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 96 del Decreto 2685 de 1999, Artículos 72, 73 y 77 de la Resolución 4240 del 2000, Resolución 7002 del 2001, Resolución 9842 del 2002 con sus adiciones y modificaciones, se presentó en las instalaciones de la Sociedad Portuaria, el funcionario JAIRO ESCRUCERIA MAYOLO identificado con cedula de ciudadanía NO. 12.913.090 de Tumaco, con el fin de adelantar diligencia de reconocimiento de carga manual, autorizada mediante Auto Comisorio No. 140000201109- 001 del 18 de Febrero del 2010, documento de transporte No. 11667035011052 del 17 de Febrero del 2010.


Siendo las 10:45 A.M., se da inicio al proceso de reconocimiento de la carga ingresada en la Motonave Angie Vanessa Dos con numero de matricula MC-01-0629 de bandera Colombiana procedente de Esmeralda Ecuador.

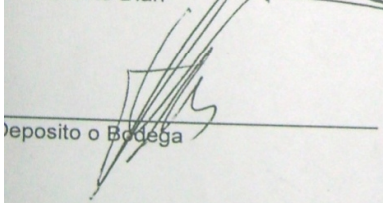
Se procedió a revisar la Bodega del Barco encontrándose 60 Bulto de Mango común apto para el consumo humano, con un peso de 2.400 kilos y un valor FOB US\$120.

Se anexa copia del Manifiesto de Carga y Documento de Transporte.

En constancia de lo anterior se firma por las personas que intervienen.

  
Funcionario Dian

  
Empresa Transportadora

  
Depósito o Bodega

Warning: IllegalMediasource

Sección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco  
que Colon  
Tel: 7272 455 - 7272 306  
w.dian.gov.co

PCL XL error