

**MECANISMOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS EN EL  
PROCESO DE DEFINICIÓN JURÍDICA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS EN  
LA DIVISION DE FISCALIZACION ADUANERA DE LA DIAN - IPIALES**

**JHONNY ANCIZAR MUÑOZ ORDOÑEZ**

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

**MECANISMOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS EN EL  
PROCESO DE DEFINICIÓN JURÍDICA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS EN  
LA DIVISION DE FISCALIZACION ADUANERA DE LA DIAN - IPIALES**

**JHONNY ANCIZAR MUÑOZ ORDOÑEZ**

**Trabajo presentado como requisito para optar al Título de Profesional en  
Comercio Internacional y Mercadeo**

**Asesor:  
MARCO VINICIO PAREDES  
Economista**

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

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

Artículo 1 del Acuerdo No. 324 de Octubre de 1966  
Emanada del Honorable cuerpo Directivo  
De la Universidad de Nariño

**Nota de Aceptación:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Presidente del Jurado**

---

**Jurado**

---

**Jurado**

Ipiales, Mayo de 2005

## **AGRADECIMIENTOS**

Por mis metas alcanzadas quiero agradecer a la Universidad de Nariño, directivos y docentes por brindarme sus conocimientos y quienes hicieron de mi una persona con grandes expectativas y capacidad para afrontar con madurez el futuro que me espera.

A mis familiares y amigos que han sido un apoyo constante e incondicional en la consecución de mis objetivos.

A todos y cada uno de ustedes mil gracias.

## **DEDICATORIA**

A Dios por estar conmigo siempre en los buenos y malos momentos por darme el valor y la confianza en mi para seguir a delante y no desfallecer.

A mis padres por brindarme su cariño, amor y apoyo incondicional, quienes formaron una excelente persona que servirá de la mejor manera a la sociedad.

A mis hermanos por guiarme por el mejor camino, comprenderme y mas que hermanos fueron buenos amigos.

## TABLA DE CONTENIDO

	<b>Pag.</b>
GLOSARIO	12
RESUMEN	15
ABSTRACT	16
INTRODUCCIÓN	17
TITULO	18
1. TÉRMINOS DE REFERENCIA	19
1.1 JUSTIFICACION	19
1.2 OBJETIVOS DE LA PASANTIA	20
1.2.1 Objetivo general	20
1.2.2 Objetivos específicos	20
1.3 METODOLOGIA	21
1.3.1 Tipo de estudio	21
1.3.2 Método de investigación.	22
1.3.3 Fuentes y técnicas para la recolección de información	22
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	
2.1 RESEÑA HISTORICA DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DE IPIALES	23
2.2.1 Identificación e la DIAN	23
2.1.2 Misión	24
2.1.3 Visión	24
2.1.4 Finalidad	24
2.1.5 Valores	24
2.1.6 Principios	25
2.2 ESTRUCTURA GENERAL DE LA ENTIDAD	25
2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIAN – IPIALES	25
2.4. ESTRUCTURA ORGANICA	26
2.5 FUNCIONES	27
2.6 DIVISION DE FISCALIZACION ADUANERA DIAN – IPIALES	28

2.6.1 FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN ADUANERA	28
2.7 DENOMINACIÓN DEL CARGO DE SUSTANCIADOR DE EXPEDIENTES EN LA DIVISION DE FISCALIZACION ADUNERA DE LA DIAN – IPIALES	33
2.7.1 Descripción genérica	33
2.7.2 Funciones	33
2.7.2 Responsabilidad	34
2.8. MARCO LEGAL DE PENALIZACION DEL CONTRABANDO	34
2.8.1 CONTRABANDO	36
2.8.2. MODALIDADES	37
2.8.3 SITUACION DEL CONTRABANDO EN LA FRONTERA	38
3. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	41
3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA DEFINICIÓN JURÍDICA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS Y SANCIONES A USUARIOS ADUANEROS	41
3.2 ANALISIS TECNICO DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE APLICAN EN EL PROCESO DE DEFINICION JURIDICA DE MERCANCIAS APRHEHENDIDAS	49
3.3 FORMULAR OBJETIVOS POSTERIORES A LAS ESTRATEGIAS PARA ENCONTRAR PROBLEMAS EN EL PROCESO DE DEFINICIÓN JURÍDICA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS	52
3.3.1 Análisis DOFA:	52
3.3.2 Plan Operativo	54
3.4 FORMULAR Y RECOMENDAR ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DEL PROCESO DE DEFINICIÓN JURÍDICA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS	57
3.4.1 Acto Administrativo	57
3.4.2 Contenido básico de los actos administrativos:	58
3.4.2 Numeración de actos administrativos:	61
3.4.4 Radicación de los actos administrativos:	61
3.4.5 Conformación y manejo de expedientes:	62
3.4.7 Notificaciones:	66
3.5 PROBLEMAS TIPICOS DEL CARGO	69
3.5.1 CAUSA	70

3.5.2 EFECTO:	70
3.5.3 ESTRATEGIAS PARA LA SOLUCION DE DIFICULTADES	71
4. CONCLUSIONES	73
5. RECOMENDACIONES	74
BIBLIOGRAFIA	76
ANEXOS	

## LISTA DE CUADROS

	<b>Pag.</b>
<b>Cuadro No 1</b> Organigrama	26
<b>Cuadro No 2</b> Proceso para la formulación del REA propuesta de decomiso para mercancías aprehendidas	44
<b>Cuadro No 3</b> Proceso para la formulación del REA propuesta de decomiso para Aplicación de Sanciones	48
<b>Cuadro No 4</b> Notificación Actos Administrativos	66
<b>Cuadro No 5</b> Estado	68
<b>Cuadro No 6</b> Notificación por aviso aprehensión	69

## **LISTA DE ANEXOS**

**Anexo A.** Modificación Acta de Aprehensión

**Anexo B.** Modificación DIIAM

**Anexo C.** Carátula del Expediente

**Anexo D.** Hoja de Ruta de Expediente

**Anexo E.** Acta de Aprehensión

**Anexo F.** Auto Comisorio Aduanero

**Anexo G.** DIIAM (Documento de Ingreso Inventario y Avalúo de Mercancías Aprehendidas)

**Anexo H.** Auto de Apertura de Expediente

**Anexo I.** Estado

**Anexo J.** R.E.A (Requerimiento Especial Aduanero)

**Anexo K.** Auto de Traslado de Expediente

**Anexo L.** Auto de Cierre

**Anexo M.** Planilla de Remisión Múltiple

**Anexo N.** formato entrevista división de fiscalización aduanera

## GLOSARIO

**ACTA.** Documento en que se da constancia de los hechos, acuerdos y decisiones efectuadas en la celebración de una reunión, y que es redactada por la persona autorizada para hacerlo.

**AUTO DE APERTURA.** Es el acto mediante el cual se abre, el expediente, observando que el número consecutivo que se le asigne a cada uno de apertura, será el mismo número que corresponda al expediente.

**AUTO COMISORIO** Es el acto a través del cual el jefe de división o grupo interno de trabajo, con base en sus facultades delega un funcionario a su cargo el desarrollo de funciones o actividades en lugares ajenos a la Entidad.

**AUTO DE ARCHIVO** Es un acto de trámite con carácter definitivo mediante el cual, por diferentes motivo, se cierra un expediente o investigación.

**ABANDONO LEGAL.** Situación en que se encuentra una mercancía cuando vencido el término de permanencia en depósito no ha obtenido su levante o no se ha reembarcado.

**ABANDONO VOLUNTARIO.** Es el acto mediante el cual quien tiene derecho a disponer de la mercancía comunica por escrito a la autoridad aduanera que la deja a favor de la Nación en forma total o parcial.

**ADMINISTRAR.** Realizar actos mediante los cuales se orienta el aprovechamiento de los recursos materiales, humanos, financieros y técnicos de una organización hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales.

**AMBITO DE COMPETENCIA.** Ejercicio de autoridad jurisdiccional que un órgano practica dentro de un marco de acción, mismo que determina los límites y alcances de sus acciones.

**APREHENSION.** Medida cautelar o preventiva que se toma cuando ocurre alguna de las causales prevista en el Art. 502 del Decreto 2685/99, consistente en retener una mercancía.

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

**BASE DE DATOS.** Elementos de información que deben ser almacenados con objeto de satisfacer las necesidades del proceso de información en una organización.

**BIEN.** Todo aquello que puede ser objeto de apropiación, empleado para satisfacer alguna necesidad. Cosas o derechos susceptible de producir beneficios de carácter patrimonial.

**CARGO.** Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.

**CONTROL.** Proceso de monitorear las actividades de la organización para comprobar su se ajusta a lo planeado y para corregir las fallas o desviaciones.

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

**DECOMISO.** Consecuencia de la comprobación de una investigación administrativa aduanera, cuando la mercancía aprehendida se encuentra en situación de contrabando en el país.

**DECRETAR.** Es la consecuencia de un acto, es su parte resolutive en donde ordena hacer o no hacer algo, que dependiendo del acto puede ser Decretar, Disponer, Cumplir, etc.

**DELEGAR.** El acto de asignar a un supervisado la autoridad y la responsabilidad formales para realizar actividades específicas.

**DELITO.** Hecho que atenta en contra de un determinado interés o bien de carácter particular o público o del Estado, por lo cual se reprocha y otorga una sanción que puede ser de pena de arresto, prisión o multa.

**DISPOCIONES.** Conjunto de normas o norma que ordena algo.

**DIAM:** Documento de Ingreso Inventario y Avalúo de Mercancías Aprehendidas, es el documento por el cual se identifica claramente el valor de la mercancía, cantidades y descripciones.

**ESTRATEGIA.** Esquema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

**ETICA.** Principios que distinguen al comportamiento correcto del incremento. Disciplina que trata del bien y del mal, de lo correcto o incorrecto.

**EVALUACION DE DESEMPEÑO.** Acción sistemática de evaluar la conducta y el trabajo de una persona en relación con sus responsabilidades.

**EXPORTACION.** Es la salida de mercancías del territorio aduanero nacional con destino a otro país. También se considera exportación, la salida de mercancías a una zona franca industrial de bienes y servicios.

**FALLO.** Decisión final de un acto, sea este dictado en sede judicial o en sede administrativa.

**FUNCION.** Objetivo institucional a través del cual el sector público produce o presta determinado bien o servicio respectivamente y en el que se plasman las atribuciones del gobierno.

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

**IMPOSICION.** Obligar a una persona natural o jurídica a hacer o no hacer algo que la ley dicte.

**INFRACCION ADUANERA.** Es toda acción u omisión que conlleva la trasgresión de la legislación aduanera.

**INFRINGIR.** Atentar en contra de una obligación legal cometiendo un hecho que puede estar catalogado como reprochable a nivel de infracción o delito.

**INVENTARIO.** Relación ordenada de bienes y existencias de una entidad o empresa, a una fecha determinada. Contablemente es una cuenta de activo circulante que representa el valor de las mercancías existentes en un almacén. En términos generales, es la relación o lista de los bienes materiales y derechos pertenecientes a una persona o comunidad, hecha con orden y claridad.

**REQUERIMIENTO ESPECIAL ADUANERO:** es el acto administrativo por el cual la autoridad aduanera propone al declarante o usuario aduanero, la imposición de una sanción. El decomiso de una mercancía o formulación de una liquidación oficial de corrección o de revisión de valor. Se utiliza para todos los procesos aduaneros y es considerado un acto de tramite o preparatorio.

**RESOLUCION:** es un acto administrativo definitivo, mediante el cual la Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN impone sanciones o multas, liquidaciones oficiales de corrección o de revisión de valor, o para devolución o definir situación jurídica de mercancías aprehendidas.

## RESUMEN

El trabajo es una recopilación de información para ser tratada y estudiada que por medio de la cual busca dar a conocer la importancia que tiene encontrar estrategias o mecanismos que posteriormente servirán para la solución de falencias o dificultades, este estudio se lo realizo en la División de Fiscalización Aduanera de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN – Ipiales, el cual lleva como titulo “mecanismos de mejoramiento para los procedimientos en el proceso de definición jurídica de mercancías aprehendidas” donde permitió determinar que esta administración tiene un sin numero de problemas los cuales si no son tratados a tiempo serán una gran amenaza y con lo aportado se puede dar grandes ideas o posibles soluciones para el mejoramiento continuo. Además brinda muchos soportes para los funcionarios existentes en la Administración como para los próximos los cuales pueden brindar lo mejor de si.

Los mecanismos de mejoramiento pretenden agilizar el proceso como el desarrollo del procedimiento para así hacer mas eficiente, eficaz y efectivo el desempeño de los funcionarios como de la misma Administración, fortaleciéndose dentro y fuera dando una buena imagen del funcionamiento y propiciando medidas que finalmente el funcionario pueda adoptar y aplicar al momento de desarrollar sus objetivos y actividades encomendadas por el Administrador de Aduanas. Al poner en práctica dichos mecanismos podemos facilitar el desarrollo del procedimiento y la cadena productiva será de mejor calidad.

## **ABSTRACT**

The work is a summary of information to be treated and studied that by means of which looks for to give to know the importance that has to find strategies or mechanisms that later on will serve for the problem, solution or difficulties, this study is carried out it in the Division of Inspection of Customs of the Direction of Taxes and National Customs DIAN-Ipiales, which takes like I title “mechanisms of improvement for the procedures in the process of artificial definition of apprehended goods” where it allowed to determine that this administration has a without I number of problems those which if they are not treated on time they will be a great threat and with that contributed one can give big ideas or possible solutions for the continuous improvement. It also offers many supports for the existent officials in the Administration like for the next ones which can offer the best thing of if.

The mechanisms of improvement seek to speed up the process like the development of the procedure stops this way to make but efficient, effective and effective the acting of the officials like of the same Administration, strengthening inside of and it was giving a good image of the operation and propitiating measures that finally the official can adopt and to apply to the moment to develop their objectives and activities commended by the Administrator of Customs. When putting into practice this mechanism we can facilitate the development of the procedure and the productive chain will be of better quality.

## INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto internacional, la expansión de los mercados y la globalización de la economía, es necesario adoptar mecanismos de registro, control y vigilancia que regulen el comercio internacional. Debido a esto se crearon las aduanas, cuyo papel fundamental es garantizar que dichas actividades y la libre circulación de mercancías entre países se realicen legalmente, De allí nació la importancia de profundizar en temas relacionados con procesos y normas del comercio exterior, particularmente con la normatividad de nuestra región por tratarse de una zona de frontera.

Para lo anterior la universidad de Nariño tiene varias modalidades para optar el título de profesional en comercio internacional y mercadeo, como tesis, diplomado y pasantía, esta ultima posibilita estar en contacto permanente con el entorno para poder desempeñarnos en el medio laboral y profesional, tener libre acceso a la información, adquirir conocimientos útiles en el transcurso de la pasantía y así al finalizar poder enfrentarnos con mas madurez, capacidad y bases fundamentadas a nuestra vida cotidiana.

En el desarrollo de la pasantía puedo conocer mejor la organización, estructura y funciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, además conocer los procesos, procedimientos, mecanismos de registro, control y vigilancia y objetivos que tiene la División de Fiscalización Aduanera, para poder determinar falencias y dificultades que en ella se encuentra, así como proponer soluciones adecuadas para alcanzar con éxito todos los objetivos propuestos con eficiencia, efectividad y calidad.

La experiencia aquí adquirida es un gran apalancamiento para acceder con éxito a nuestra vida laboral, ya que el conocimiento obtenido en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales crea buenas recomendaciones y grandes expectativas al asumir el rol de profesional en comercio internacional y mercadeo facilitando la incorporación a nuevas y empresas ya establecidas.

## **TITULO**

### **MECANISMOS PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS EN EL PROCESO DE DEFINICIÓN JURÍDICA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS EN LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN ADUANERA DE LA DIAN - IPIALES**

## **1. TÉRMINOS DE REFERENCIA**

### **1.1 JUSTIFICACIÓN**

Proponer mecanismos para el mejoramiento de los procedimientos de fiscalización aduanera, en la definición jurídica de mercancías aprehendidas en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN - Ipiales contribuye de manera eficaz a engrandecer los servicios que esta presta, demostrando a su vez fortalezas y sobresaliendo por encima de otras divisiones o grupos

Esta base investigativa se encamina a buscar alternativas de mejoramiento en las operaciones y en el servicio mismo ante el usuario obteniendo una mejor imagen empresarial que conlleve al desarrollo organizacional, elevando el sentido de pertenencia con que cuenta la división de fiscalización aduanera.

El proceso que realiza la DIAN en el área de fiscalización se ha observado, que en la cantidad de actividades que se realizan no se puede llegar a cumplir los objetivos trazados, por sus innumerables funciones de cada empleado involucrado es necesario que se incorpore más personal para el desempeño de las diferentes actividades, además contar con mecanismos óptimos y un orden adecuado que se ajuste a las necesidades de los funcionarios siendo más eficientes procesos en su división.

Una de las razones importantes para la vida y experiencia laboral, al realizar esta pasantía es poder llegar a conocer los procesos y procedimientos que se lleva a cabo en la División de fiscalización aduanera en lo relacionado con el manejo de expedientes y documentación que se debe realizar en la entidad DIAN IPIALES; por lo tanto es una oportunidad que se adquiere en la empresa.

En donde la pasantía permite tener una experiencia en un entorno laboral y despertar así la creatividad, sentido de compromiso, habilidades que el pasante puede poner en práctica generando medios que posibiliten solucionar algunas dificultades que la administración tenga.

## **1.2 OBJETIVOS DE LA PASANTIA**

### **1.2.1 Objetivo general**

Proponer mecanismos para el mejoramiento de los procedimientos de la División de Fiscalización Aduanera, en la definición jurídica de mercancías aprehendidas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN – Ipiiales.

### **1.2.2 objetivos específicos**

- Descripción de los procesos y procedimientos en la definición jurídica de mercancías aprehendidas y sanciones a usuarios aduaneros que actualmente adelanta la división de fiscalización aduanera.
- Realizar un análisis técnico de los procedimientos que se aplican en el proceso de definición jurídica de mercancías aprehendidas en la División de Fiscalización Aduanera DIAN –Ipiiales
- Formular objetivos posteriores a las estrategias para encontrar problemas en el proceso de definición jurídica de mercancías aprehendidas y seguidamente dar posibles soluciones.
- Formular y recomendar estrategias para el mejoramiento en los procedimientos que se ejecutan el proceso de definición jurídica de mercancías aprehendidas en la división de fiscalización aduanera.

## **1.3 METODOLOGIA**

### **1.3.1 Tipo de estudio**

Partiendo desde un estudio analítico descriptivo podemos adquirir experiencia y conocimiento ya que el contacto directo con el entorno y los funcionarios que se obtiene con este estudio es el mejor medio para conocer mas de cerca las funciones, objetivos y demás actividades que el funcionario realiza dentro de la entidad.

Además por medio de este estudio conocer la estructura, características, funciones y verificar el cumplimiento de todas y cada una de las actividades encomendadas de una manera eficiente, efectiva y eficaz es decir de calidad total que respondiera al sistema de la unidad empresarial con claridad de la misión, visión, principios y objetivos de la organización.

Al estar en contacto con el medio laboral se puede determinar y posteriormente hacer una descripción detallada de sus funciones y posibles soluciones a problema encontrados durante esta experiencia.

### **1.3.2 Método de investigación.**

La observación detallada en la que se busca captar y formar parte activa de la realidad que rodea a un funcionario de la Administración Delegada de Aduanas de Ipiales en el cumplimiento de su trabajo, como también de las situaciones que influyen en el flujo de mercancías en la zona de frontera, así como las actitudes y actuaciones de las personas afectadas con la norma jurídica.

También mediante el método deductivo por medio del análisis de información obtenida durante la pasantía. Tomando toda la información y realizándole un “SKIMMING” para obtener lo más importante y aplicarla al desarrollo del informe y al mejoramiento de la entidad.

### **1.3.3 Fuentes y técnicas para la recolección de información**

#### **Fuentes Primarias**

Dentro de las fuentes primarias se realizaron entrevistas y charlas frecuentes informales, para conocer la opinión de los funcionarios de la DIAN,

especialmente con el administrador de aduana y demás jefes inmediatos, en cuanto a temas relacionados al control y fiscalización aduanera, con el objeto de sacar conclusiones que puedan ser importantes para la consecución de los objetivos planteados en el informe de Pasantía y aportar ideas que ayuden al crecimiento activo de la administración. (Ver anexo A)

#### Fuentes Secundarias

Los instrumentos metodológicos aplicados fueron: Revisión bibliográfica, entre las fuentes que se utilizaron y que permitieron tener la información necesaria para la realización del proyecto de pasantía están: Estatuto aduanero (Decreto 2685/99), legislación aduanera, manual de funciones y requisitos, manual de procedimientos, de la entidad, decretos que lo modifican y reglamentan, textos sobre derecho aduanero y comercio exterior, paginas Web, cursos básicos aduaneros e información interna de la DIAN.

## **2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

### **2.1 RESEÑA HISTORICA DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES DE IPIALES**

#### **2.1.1 Identificación e la DIAN**

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

En Ipiales la DIAN se encuentra catalogada como una administración delegada la cual se encarga del manejo y control de todos los procesos de régimen tanto aduanero como cambiario que se presentan en esta zona de frontera, también es una de las más importantes y estratégicas empresas del Estado Colombiano. Orienta sus esfuerzos hacia la obtención de los recursos que financian la salud, la educación, la justicia, la seguridad, las carreteras, el gobierno, los servicios públicos y demás servicios fundamentales para la vida de la sociedad Colombiana.

#### **2.1.2 Misión**

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

### **2.1.3 Visión**

En el 2006 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 del 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.

### **2.1.4 Objetivos DIAN**

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales UAE-DIAN tiene como objetivos:

- Mejorar la eficiencia fiscal de la DIAN.
- Fomentar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
- coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional,
- facilitar las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

### **2.1.5 Finalidad**

Contribuir al desarrollo sostenible del país.

### **2.1.6 Valores institucionales**

Los valores institucionales que orientan estas decisiones y acciones son:

- Honestidad.
- Impecabilidad.
- Creatividad.
- Solidaridad.
- Respeto.
- Equidad.

- Servicio.
- Compromiso.
- Productividad.

### **2.1.7 Principios**

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

## **2.2 ESTRUCTURA GENERAL DE LA ENTIDAD**

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales desarrollará sus funciones en cuatro niveles, así:

- Dirección o Nivel Central
- Direcciones Regionales, Administraciones Especiales de Impuestos Nacionales y Administraciones Especiales de Aduanas Nacionales.
- Administraciones Locales
- Administraciones Delegadas

## **2.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DIAN - IPIALES**

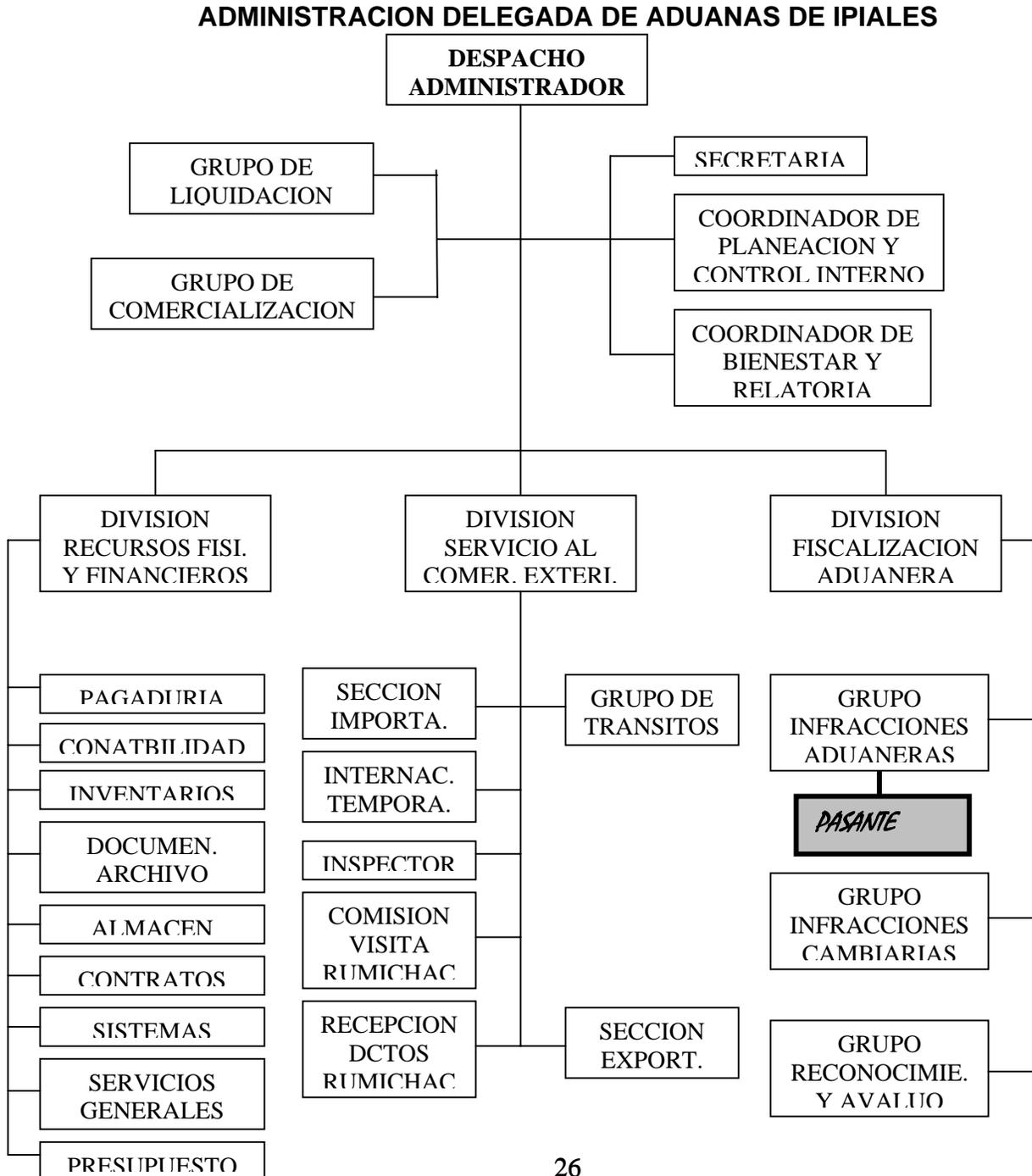
Es importante conocer la estructura de la Administración Delegada de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales la cual esta conformada de la siguiente manera:

- Grupo de Liquidación
- Grupo de Tránsitos aduaneros
- Grupo infracciones Aduaneras
- Grupo infracciones Cambiarias
- Grupo Reconocimiento y Avalúo
- Grupo de Comercialización
- División Recursos Físicos y Financieros
- División de Servicio al Comercio Exterior
- División Fiscalización Aduanera

- Coordinador de Planeación y Control Interno
- Coordinador de Bienestar y Relataría
- Secretaría
- Despacho del Administrador

## 2.4. ESTRUCTURA ORGANICA

Cuadro No 1 Organigrama



## 2.5 FUNCIONES

Las funciones de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales son:

- Propugnar por el cumplimiento de las normas tributarias nacionales, aduaneras y cambiarias, prevenir, investigar y reprimir las infracciones al régimen tributario nacional, al régimen de aduanas y al régimen cambiario y aplicar las sanciones que corresponden conforme a los mismos.
- Celebrar convenios con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, orientadas a establecer alianzas estratégicas para combatir la evasión, el contrabando y la morosidad tributaria, aduanera y cambiaria.
- Dirigir y administrar la gestión tributaria, aduanera y de control de cambios por importación y exportación de bienes y servicios.
- Administrar los impuestos, derechos de Aduana y demás impuestos al comercio exterior, en lo correspondiente a su recaudación, fiscalización, control, represión, penalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción, así como controlar las obligaciones cambiarias derivadas de operaciones de importación y exportación de bienes y servicios.
- Programar, ejecutar y controlar las operaciones relacionadas con los regímenes aduaneros, y realizar la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la nación, su control, administración y disposición.
- Definir, dirigir, orientar, administrar, controlar y supervisar, el aparato armado que ejerce las funciones de policía fiscal y aduanera, como soporte y apoyo a las funciones de investigación y determinación propias de las dependencias de fiscalización tributaria, aduanera y cambiaria, así como el ejercicio por parte del mismo de las funciones de policía judicial.
- Compilar, actualizar y divulgar en todos sus aspectos las normas sobre regímenes tributarios del orden nacional, aduanero, de comercio exterior en los asuntos de su competencia, y de control de cambios por importación y exportación de bienes y servicios.
- Interpretar y actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia de impuestos nacionales, aduanera, y de control de cambios por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de Importaciones y exportaciones.
- Participar en el estudio y elaboración de proyectos de ley, decretos o acuerdos Internacionales que contemplen aspectos tributarios, aduaneros o de control de cambios, y conceptuar, previa solicitud del Ministerio de Hacienda y Crédito Público, sobre los proyectos de ley de iniciativa gubernamental en lo referente a estos aspectos y coordinar sus funciones con las demás entidades involucradas.
- Administrar y disponer de los recursos humanos, financieros, físicos y de comercialización, así como de la prestación de los servicios generales en la Entidad.

- Dirigir, coordinar y aplicar el régimen disciplinario propio de los servidores públicos de la Entidad, así como velar por la prevención y represión de la corrupción administrativa.
- Las demás que le señale la Ley.

## **2.6 DIVISION DE FISCALIZACION ADUANERA DIAN - IPIALES**

División encargada de planear, coordinar dirigir y controlar las acciones de prevención, investigación y determinación, liquidación y aplicación de sanciones, para lo cual ejerce el control a los diferentes usuarios y auxiliares de función aduanera en los distintos regímenes aduaneros y con cobertura en todo el territorio nacional. Lo mismo, que el control al almacenamiento de mercancías de procedencia extranjera y velar por el debido recaudo de los tributos aduaneros, con fundamento en las facultades en policía judicial que le corresponden al área de fiscalización aduanera.

Así mismo, adelanta las investigaciones y profiere los requerimientos especiales aduaneros, autos de inspección y demás actos preparatorios o de determinación de las obligaciones, así como para la aplicación y liquidación de sanciones, de acuerdo con el procedimiento señalado en las normas vigentes.

### **2.6.1 FUNCIONES, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN ADUANERA**

La División de Fiscalización Aduanera se encarga de todas las acciones e investigaciones que realiza la administración tributaria encaminadas a verificar y promover el cumplimiento de las obligaciones tributarias, de informar, declarar y determinar correctamente los impuestos por parte de los contribuyentes, responsables, y agentes tenedores, proferir los actos preparatorios para la determinación de dichas obligaciones y proponer las respectivas sanciones.

#### Funciones

Son funciones de la división de Fiscalización Aduanera, las siguientes:

- Planear, coordinar, dirigir, y controlar las acciones de prevención, Investigación, determinación y aplicación de sanciones por infracciones a los regímenes aduaneros.

- Definir y establecer los planes y programas de fiscalización a las personas naturales o jurídicas seleccionadas, así como controlar y evaluar la ejecución de los mismos.
- Ejercer el control posterior a los Importadores, exportadores, depósitos habilitados, transportadores, Sociedades de Intermediación Aduanera o declarantes y, en general, a los usuarios del servicio aduanero, en casos excepcionales.
- Ejercer las funciones de Policía Judicial, en los términos previstos por la Ley.
- Mantener la información actualizada de Importadores, productores, distribuidores y consumidores de productos químicos controlados, así como la información de los infractores al régimen aduanero.
- Estudiar, clasificar, evaluar y comunicar la información requerida para la prevención, investigación, penalización, determinación y represión de las infracciones en materia aduanera en lo de competencia de la Entidad.
- Adelantar las Investigaciones y proferir los pliegos de cargos, emplazamientos, autos de inspección y demás actos preparatorios o de determinación de las obligaciones, así como para la aplicación de sanciones, de acuerdo con el procedimiento señalado en las normas.
- Remitir a la División Jurídica Aduanera y a la División de Cobranzas de la Administración competente, según el caso, los actos de liquidación oficial y aplicación de sanciones para lo de su competencia.
- Coordinar con la Oficina de Servicios Informáticos, el intercambio de información con las administraciones y entidades públicas y privadas, de acuerdo con las instrucciones del Director General.
- Apoyar a la Secretaría de Desarrollo Institucional en la definición del Plan de Supervisión y Control del área, a nivel nacional, y prestar el apoyo que se requiera para su ejecución.
- Definir e implementar los manuales y demás herramientas que garanticen el desarrollo adecuado de las actividades del área a nivel nacional, de acuerdo con las directrices señaladas por la Secretaría de Desarrollo Institucional y la Subsecretaría de Planeación.
- Proponer indicadores de gestión que permitan medir y evaluar la eficiencia y eficacia del Área.
- Propugnar por la eficiente y correcta definición e implantación del Sistema de Control Interno en su Área.
- Elaborar y ejecutar el Plan Operativo del Área, de acuerdo con el Sistema de Planeación de la entidad.
- Avocar el conocimiento y competencia de funciones o asuntos de las Divisiones de Fiscalización Aduanera, cuando existan circunstancias que así lo ameriten.
- Para el cumplimiento de sus funciones y atribuciones, los funcionarios del área de fiscalización formulan pliegos de cargos, requerimientos, emplazamientos, autos y demás actos. Ejerce el control superior a los importadores,

- exportadores, depósitos habilitados, transportadores, sociedades de intermediación aduanera y en general a los auxiliares del servicio aduanero.
- Además se encarga de planear, dirigir y controlar y evaluar el cumplimiento del Régimen Cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a la misma, financiación en moneda extranjera, subfacturación y demás actividades relacionadas con la investigación.
  - Esta división se encarga del proceso de expedientes; desde el momento de aprehensión de una mercancía hasta que se traslada este a liquidación, no sin antes proferir autos y proponer sanciones por alguna violación al Régimen Cambiario.
  - Este es el procedimiento único, seguido para expedir una liquidación oficial; o una sanción resolutoria; o una resolución de decomiso. Para esto ultimo faltarían indicar dos etapas procesales previas al requerimiento especial, que son la aprehensión y, dentro de los 20 días siguientes, el reconocimiento y avalúo de la mercancía (30 días después de este se dicta el requerimiento especial).

## Procesos

- Proceso de definición de mercancía Aprehendida.
- Proceso de determinación e imposición de sanciones.
- Proceso de Liquidaciones oficiales de revisión y corrección de valor.
- Proceso de Liquidación oficial para efectos de devolución.
- Proceso de incumplimiento y efectividad de garantías.

1. Fecha en que se comete la infracción o se presenta y acepta una declaración de importación, es el momento cuando se inicia el proceso realmente, a partir de entonces, empieza a correr el termino de 3 años de caducidad, o de firmeza de la declaración de importación, para formular el requerimiento especial. El único proceso que no esta sometido al termino de caducidad es el decomiso. Al momento que se aprehende la mercancía se le realiza el acta de aprehensión, la cual la realiza Fiscalización Aduanera o comercio exterior. Después de realizada la aprehensión y proferido el Requerimiento Especial Aduanero al infractor se le concede un plazo de (15) quince días para presentar pruebas o documentos con los cuales pueda demostrar que la mercancía ingresó legalmente al país.

2. El expediente lo conforman el acta de inventario que se diligencia directamente en el Deposito con el cual la DIAN tiene un convenio en este caso con las bodegas de Alpopular, también hay un auto de apertura, un auto comisorio y un auto de reconocimiento y avalúo del DIAM (Documento de Ingreso Inventario y Avalúo de la Mercancía aprehendida), este documento describe la mercancía y

determina su valor a precios reales, el funcionario cuenta con un plazo de 20 días hábiles para realizar las diligencias de reconocimiento y avalúo de las mercancías aprehendidas; además de lo anterior encontramos el estado que es un documento que se notifica por no encontrarse ningún interesado o responsable en el momento de la aprehensión y se le notifica por 3 días hábiles para luego pasar al requerimiento especial aduanero.

3. Requerimiento especial con su notificación se inicia formalmente el proceso, en este documento se tramita toda la información de los implicados y se los notifica a los interesados ya sea por aviso o por correo.

4. Respuesta al requerimiento especial, que debe presentarse dentro de los 15 días siguientes a la notificación del requerimiento especial.

5. Auto que decreta pruebas. Se dicta dentro de los 10 días siguientes. En el se ordena la practica de las pruebas solicitadas por el usuario y las que de oficio ordene la administración.

6. Recurso de reposición. Se interpone dentro de los 3 días siguientes a la notificación del auto que decreta pruebas, ante el jefe de la división o su delegatario (que puede ser el sustanciador).

7. Auto que resuelve el recurso de reposición. Se dicta dentro de los 3 días siguientes a la interposición del recurso. A partir de este auto se abre el término probatorio, para practicar las pruebas decretadas. Este término equivale a 30 días hábiles si se trata de pruebas en el país o 50 días si se debe practicar en el exterior.

El sustanciador de expedientes debe realizar las diferentes hojas de ruta, donde se verifica todos los documentos tramitados por la DIAN, por el usuario y las diferentes empresas involucradas en las mercancías que se aprehenden.

Todos los actos administrativos que se hacen en Fiscalización son actos de trámite, los trámites son actos que deciden el fondo del proceso, el requerimiento especial aduanero es acto preparatorio y de trámite.

## **PROCEDIMIENTOS**

Formulación de Liquidaciones oficiales de corrección y de revisión de valor

- Recibir, radicar, confirmar expediente y abrir hoja de ruta. Listados, expedientes, etc. (Grupo de secretaria)
- Recibir y realizar sorteo para asignación de expedientes, elaborar proyectos de auto comisorio (jefe división o grupo)
- Analiza expediente y practica pruebas (sustanciador)
- Elaborar auto de archivo(sustanciador)
- Elaborar Requerimiento Especial Aduanero (sustanciador)
- Enviar el expediente con el Requerimiento Especial Aduanero a la División de Documentación(sustanciador)

#### Definición de situación jurídica de mercancías aprehendidas

- Recibe antecedentes de mercancías retenidas por otras entidades: fuerzas militares, policía, fiscalía, etc. (grupo de secretaria)
- Comisionar funcionario para adelantar diligencia de inventario y aprehensión de la mercancía puesta a disposición de la DIAN (jefe de división o grupo)
- Realizar inventario y elaborar acta de aprehensión ( Grupo Operativo)
- Recibe actas de aprehensión de investigadores, divisiones técnicas y división de servicio al comercio exterior. (grupo de secretaria)
- Elabora auto de apertura y abre expediente. (Grupo de secretaria)
- Realiza sorteo y asigna expedientes. (jefe de división o grupo)
- Adelantar diligencia de reconocimiento y valoración de la mercancía. (Avaluador)
- Elaborar Requerimiento Especial Aduanero por mercancía aprehendida (sustanciador)
- Revisa y firma pliego de cargos (jefe división o grupo)
- Enviar expedientes con Requerimiento Especial Aduanero a la división de documentación, para su notificación (grupo secretaria)

#### Aplicación de sanciones y multas

- Recibir información de infracción en lugar habilitado o expedientes para Requerimiento Especial Aduanero (jefe de división o grupo)
- Recibir expediente ejecutoriado para aplicar sanciones (jefe de división o grupo)
- Recibir información de procesos originados en el área (jefe de división o grupo)
- Proferir auto de apertura de expediente y comisionar a un funcionario (jefe de división o grupo)
- Analizar la conducta, expediente pruebas que obran en el (sustanciador)

- Ordenar practica de pruebas si se considera que faltan para completar el expediente (jefe de división o grupo)
- Practicar las pruebas y determinar si se dio la infracción (jefe de división o grupo)
- Proferir Requerimiento Especial Aduanero que propone la aplicación de la sanción correspondiente (jefe de división o grupo)
- Enviar expedientes a la División de Documentación (jefe de división o grupo)
- Proferir auto de archivo (jefe de división o grupo)

## **2.7 DENOMINACIÓN DEL CARGO DE SUSTANCIADOR DE EXPEDIENTES EN LA DIVISION DE FISCALIZACION ADUNERA DE LA DIAN - IPIALES**

El cargo a desempeñar en la empresa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional - DIAN es el de sustanciador de expedientes.

### **2.7.1 Descripción genérica**

Sustanciar los expedientes a su cargo allegando las pruebas necesarias, así como adelantar los trámites pertinentes para resolverlos y proyectar la respectiva actuación administrativa. Adelantar los casos relacionados con estudios de valor que se reciben en la División o que son determinados por algún tipo de programa, con el apoyo del funcionario evaluador cuando sea del caso.

### **2.7.2 Funciones**

1. Recibir los expedientes, conforme a la distribución realizada por el Jefe de la División o del Grupo Ejecutor.
2. Adelantar los casos asignados, ordenar las pruebas que se deben allegar al expediente y en general adelantar los trámites necesarios para la sustanciación del mismo y proyectar la actuación administrativa preparatoria y/o definitiva a que haya lugar dentro de los diferentes procesos de determinación aduanera.
3. Practicar visitas administrativas de inspección, vigilancia y control a los usuarios aduaneros, cuando así se determinen.

4. Tramitar y evacuar los expedientes dentro de los términos legales.
5. Llevar el control de la gestión adelantada y el control de los expedientes a su cargo.
6. Velar por la seguridad y confidencialidad de la información.
7. Participar en los programas de capacitación adelantados por la Entidad y aplicar los conocimientos adquiridos en esta.
8. Velar por el uso adecuado de los materiales y equipos asignados para el desarrollo de sus funciones.
9. Desempeñar las demás funciones que le asigne el Jefe Inmediato, de acuerdo con la naturaleza del cargo.

### **2.7.3 Responsabilidad**

- Por el trabajo encomendado.
- Por el equipo a su cargo.
- Por el manejo y confidencialidad de la información.

## **2.8. MARCO LEGAL DE PENALIZACION DEL CONTRABANDO**

El contrabando por ser un acto ilegal, tanto de importación como de exportación y se refiere a artículos prohibidos o aquellos que siendo permitidos, no pagan los derechos de aduana correspondientes. Por consiguiente es sancionado según el procedimiento administrativo aduanero, Régimen Sancionatorio título XV del decreto 2685 de diciembre 28 de 1999 Nueva legislación aduanera.

Según el procedimiento penal, el que en cuantía superior a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes, importe mercancías al territorio colombiano, o las exporte desde él, por lugares no habilitados, o las oculte, disimule o sustraiga de la intervención y control aduanero, incurrirá en prisión de tres (3) a cinco (5)

años y multa de trescientos (300) a mil quinientos (1.500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin que en ningún caso sea inferior al 200% del valor aduanero de los bienes importados o de los bienes exportados.

Si la conducta descrita en el inciso anterior recae sobre mercancías cuyo valor supere los doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes, se Impondrá una pena de cinco (5) a ocho (8) años de prisión y multa de mil quinientos (1.500) a cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, sin que en ningún caso sea inferior al doscientos por ciento 200% del valor aduanero de los bienes importados o de los bienes exportados. El monto de la multa no podrá superar el máximo de la pena de multa establecida.

Serán causales de aprehensión y decomiso de mercancías la ocurrencia de cualquiera de los siguientes eventos:

- Cuando se oculte o no se presente a la autoridad aduanera mercancías que han arribado al territorio aduanero nacional, salvo cuando las mercancías estén amparadas con documentos de destino a otros puertos.
- Cuando el ingreso de mercancías se realice por lugares no habilitados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- Cuando las mercancías sean descargadas sin que el transportador haya entregado previamente el manifiesto de carga la autoridad aduanera o cuando no se entreguen los documentos de transporte en la oportunidad establecida por la ley.
- Cuando el transportador no informe por escrito a las autoridades aduaneras dentro de las dos (2) horas siguientes a la culminación del descargue, sobre la mercancía no relacionada en el Manifiesto de Carga, o en sus adiciones o modificaciones, o no amparada en los documentos de transporte, o los sobrantes detectados en el número de bultos o sobre el exceso en el peso en la mercancía a granel, respecto de lo consignado en los documentos de viaje.
- Cuando el transportador no entregue en la oportunidad legal los documentos de transporte que justifiquen las inconsistencias Informadas a la autoridad aduanera, en los casos de sobrantes en el número de bultos, exceso en el peso en la mercancía a granel, mercancía no relacionada en el Manifiesto de Carga, o en los documentos que lo adicionen o expliquen.
- Cuando la mercancía no se encuentre amparada en una Declaración de Importación, o no corresponda con la descripción declarada, o se encuentre una cantidad superior a la señalada en la Declaración de Importación, o se haya incurrido en errores u omisiones.
- Cambiar la destinación de mercancía que se encuentre en disposición restringida a lugares, personas o fines distintos a los autorizados.

- Enajenar sin autorización de la Aduana, cuando ésta se requiera, mercancías introducidas bajo la modalidad de importación con franquicia.
- Enajenar mercancía importada bajo la modalidad de importación temporal en desarrollo de los Sistemas Especiales de Importación - Exportación, mientras se encuentre en disposición restringida.
- No dar por terminada dentro de la oportunidad legal, la modalidad de importación temporal en desarrollo de los Sistemas Especiales de Importación - Exportación.
- Encontrar en la diligencia de inspección aduanera cantidades superiores o mercancías diferentes a las declaradas.
- Las mercancías respecto de las cuales en la diligencia de inspección aduanera se detectan errores u omisiones parciales en la serie o número que las identifican.
- Las mercancías respecto de las cuales se detectan en la diligencia de inspección aduanera errores u omisiones en la descripción diferentes a la serie o número que las identifican, o descripción incompleta que impida su individualización.
- La mercancía importada temporalmente para reexportación en el mismo estado, cuando vencido el término señalado en la Declaración de Importación, no se haya terminado la modalidad, o cuando no se cancelen los tributos aduaneros en la oportunidad establecida, o por Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones inherentes a la importación temporal.
- No exportar dentro del plazo establecido por la autoridad aduanera, los bienes resultantes de la transformación, procesamiento o manufactura Industrial de las mercancías Importadas temporalmente para procesamiento industrial, salvo que se pruebe su destrucción, su importación ordinaria, o que las materias primas e insumos se hubieren reexportado, destruido o sometido a importación ordinaria.
- No reexportar el vehículo de turismo importado temporalmente dentro del plazo autorizado.
- Alterar la identificación de mercancías que se encuentren en disposición restringida.
- Destinar al comercio mercancías Introducidas bajo la modalidad de viajeros y Almacenar en los depósitos habilitados, mercancías distintas de las permitidas por las normas aduaneras.

## **2.8.2 CONTRABANDO**

El contrabando en Colombia no es un fenómeno nuevo. Ya desde 1931 se estaba legislando con el propósito de « perseguirlo y controlarlo y desde entonces, existía al menos una predisposición del estado para contrarrestarlo y penalizarlo. Sin embargo nunca antes como ahora este fenómeno había llegado a constituir uno

de los problemas más importantes de la economía colombiana. En la última década del siglo pasado los niveles alcanzados por el flujo del comercio ilegal parecieron desbordar toda suerte de previsiones sobre el mismo.

La introducción ilegal de mercancías al territorio nacional genera graves inconvenientes sobre la economía formal al convertirse, por un lado, en expresión y significado de la competencia desleal para la producción nacional al igual que para el comercio legal y organizado y, por otro, en un asalto a las finanzas públicas, atentando contra la industria nacional, al deprimir sus precios o maltratar su demanda; por esta vía, destruye además las fuentes nacionales de trabajo, ya que con el cierre de las empresas sobreviene el consiguiente despido de los trabajadores de sus puestos de trabajo. A la par que destruye la industria nacional, causa desempleo.

## **2.8.2. MODALIDADES**

### **Contrabando Abierto**

Es la introducción oculta e Irregular de mercancías extranjeras al territorio nacional por lugares habilitados o no habilitados sin el cumplimiento de las normas y reglamentación existentes.

Se consideran lugares no habilitados aquellos que no han recibido autorización legal por parte de la dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para permitir el Ingreso de las mercancías al territorio nacional.

### **Contrabando Técnico**

Es la introducción de mercancías extranjeras presentándolas ante la autoridad aduanera, pero distorsionando la información de la declaración de importación especialmente en lo referente a la partida arancelaria con el fin de pagar menos tributos aduaneros o eludir restricciones administrativas o legales que impiden su libre importación, evitar controles o evadir resoluciones de precios mínimos, A través de esta práctica, en algunas ocasiones, también es posible escapar a exigencias de licencia previa o favorecer engañosamente una mercancía con preferencias arancelarias derivadas de convenios o acuerdos internacionales.

### Subfacturación de Importaciones

Es la consignación en la declaración de importación, de un valor menor al realmente pagado por la mercancía en el exterior, con el propósito de reducir la base monetaria sobre la cual se calcula el monto de los tributos aduaneros, evadiendo de esta manera el pago de una buena parte de los mismos. La práctica más común para desfigurar el costo real de las mercancías es presentar una factura que no representa los términos de la transacción comercial o que es diferente a la expedida por el exportador. Esta práctica es mucho más frecuente que las otras irregularidades cometidas en la importación de mercancías.

### Sobrefacturación de Importaciones

Contrariamente a la irregularidad anterior, la sobrefacturación existe cuando el importador consigna en su declaración de importación un valor mayor al realmente pagado por la mercancía. El propósito es múltiple y puede buscar desde la transferencia de fondos al exterior y la evasión del pago de derechos "Antidumping", hasta perseguir la evasión del pago de impuestos de renta mediante la presentación de menores beneficios.

### Cambio de Origen o Procedencia

A través de esta irregularidad, en algunas declaraciones de importación, se adultera el lugar de origen o de procedencia de una mercancía para hacerla aparecer como originaria o procedente de otro país, con el objeto de eludir la prohibición de importarla de ciertos lugares, de evadir el pago de los derechos tributarios, de evitar reconocer derechos Antidumping. El derecho antidumping o sobre arancel se cobra cuando una mercancía ingresa al país a un precio de exportación inferior al que se cobra en el mercado interno del país de origen o de exportación o de esquivar cláusulas de salvaguardia. La cláusula de salvaguardia, son acuerdos entre países, que permiten a uno de ellos imponer temporalmente restricciones a las Importaciones de ciertos productos cuando tales importaciones amenacen con causar perjuicios al sector productivo o a la economía nacionales, Incorporadas para defender la producción o la economía nacionales.

## **2.8.3 SITUACION DEL CONTRABANDO EN LA FRONTERA**

Actualmente, y tras el proceso de dolarización que ha experimentado el vecino país, las relaciones de intercambio se han visto afectadas, experimentándose un déficit en la balanza comercial Ecuatoriana y por tanto se ha afectado el intercambio comercial por el alza en el precio de los productos en el país

Ecuatoriano. La situación no es ajena para el comercio en menor escala que se realiza básicamente entre los municipios fronterizos, el cual también se ha visto afectado notoriamente. Así, como han aumentado considerablemente las exportaciones de Colombia hacia Ecuador y disminuido las Importaciones, en el comercio informal es latente la disminución del paso irregular de mercancías provenientes de la provincia del Carchi con destino a Nariño y se ha Incrementado el contrabando con destino a Ecuador.

Entre los factores que han Incrementado el comercio ilegal de mercancías en esta frontera, se destaca la costumbre que por años ha existido de intercambiar mercancías dependiendo de la favorabilidad existente, determinada por factores como el precio, tipo de cambio, subsidios, costos de producción, etc. Una de las razones más importantes que motiva esta actividad es la falta de empleo formal que caracteriza a estas regiones, igualmente la falta de cultura tributaria y aduanera y desconocimiento de los beneficios que trae consigo la contribución, tanto en materia económica, como social. Por otra parte, aunque existen ventajas para las Importaciones provenientes de los países andinos, y los trámites y procedimientos aduaneros se han simplificado en aras de Incentivar el comercio formal, aún existen dificultades para que los pequeños comerciantes desarrollen su actividad dentro del marco legal.

La gran mayoría de las operaciones del comercio informal, se desarrollan por los pasos de frontera no habilitados o comúnmente llamados trochas. Para el comercio binacional entre Colombia y Ecuador el único paso habilitado en el departamento de Nariño es el Puente Internacional de Rumichaca, sin embargo, existen muchas otras alternativas para el paso de mercancías entre los dos países, debido a que en la frontera se encuentran ubicados diferentes municipios como Cumbal, Carlosama e Ipiales, y el corregimiento de la Victoria, que han establecido Intercomunicación con la provincia del Carchi a través de múltiples caminos veredales y de herradura.

Las características demográficas del departamento de Nariño y en particular de los municipios que se ubican en la frontera son de carácter homogéneo. Los habitantes de esta zona han sustentado su actividad económica en torno al sector agrícola y pecuario. La forma de tenencia de la tierra se basa en el minifundio y por ello es característica la posesión de pequeños terrenos que se han adecuado para la siembra de productos como papa, zanahoria, cebolla, etc. y además para la cría de ganado, que satisface sus propias necesidades y en cierta medida la demanda de las localidades más cercanas con las que efectúan algún tipo de intercambio comercial, localidades ubicadas ya sea en Colombia o en Ecuador. Dicho intercambio siempre se ha realizado de manera informal y se constituye en economía de subsistencia, pues por lo general es la única fuente de ingresos. La informalidad la genera la proximidad con las poblaciones del país vecino, la facilidad de comunicación entre sí, y a la ausencia de controles que impidan el desarrollo de esta actividad.

Existe a lo largo del cordón fronterizo una serie de alternativas que van desde caminos de herradura hasta vías carretables que permiten el paso de vehículos de mediano tonelaje.

Las vías carretables utilizadas para el paso informal de mercancías son:

- Tulcán - Urbina - Puente Nuevo - Ipiales
- Tulcán - San Francisco – Ipiales
- Tulcán - Carchi - Carlosama – Ipiales
- Tulcán - Carchi - Carlosama - Aldana - Pupiales- Gualmatán - Contadero- San Juan.
- Tulcán - Tufiño – Chiles - Panán - Cumbal - Guachucal- Aldana – Ipiales
- Tulcán - Tufiño - Chiles- Panán - Cumbal - Guachucal - El Espino - Tuquerres - Imués - El Pedregal
- Guagua Negro - Llano Grande - Yaramal – Ipiales
- Guagua Negro - Llano Grande- Yaramal - Cutuaquer - Potosí - San Juan
- El Carmelo - Llano Grande - Yaramal – Ipiales
- El Carmelo - La Victoria - Cutuaquer – Ipiales
- El Carmelo - La Victoria - Cutuaquer - Potosí - San Juan.

### **3. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS**

#### **3.1 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA DEFINICIÓN JURÍDICA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS Y SANCIONES A USUARIOS ADUANEROS QUE ACTUALMENTE ADELANTA LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN ADUANERA**

##### **PROCESO:**

DEFINICION DE SITUACION JURIDICA DE MERCANCIAS APREHENDIDAS.

##### **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

Establecida la presunta comisión de una Infracción administrativa aduanera, la autoridad expedirá un acta de aprehensión en la que se relacionarán datos como: lugar y fecha de la aprehensión; causal de aprehensión; identificación del medio de transporte en que se moviliza la mercancía, cuando a ello hubiere lugar; identificación y dirección de las personas que intervienen en la diligencia y de las que aparezcan como titulares de derechos o responsables de las mercancías involucradas, descripción de las mismas en forma tal que se Identifiquen plenamente, estimación provisional del precio unitario, precio total de la mercancía y relación de las pruebas practicadas o allegadas durante la diligencia.

Dicha acta de aprehensión deberá comunicarse a la persona que atienda la diligencia, entregándole copia de la misma. Cuando no aparezca ningún responsable, se comunicará mediante aviso en el lugar que ocurra la aprehensión. En otras circunstancias, se comunicará mediante aviso en las oficinas de la Administración de Aduanas correspondiente. Dentro de los veinte (20) días siguientes a la fecha de la aprehensión, se deberá efectuar la diligencia de reconocimiento y avalúo definitivo de la mercancía aprehendida. Dicho avalúo se deberá consignar en el documento de ingreso de la mercancía a depósito y se tendrá en cuenta para todos los efectos legales.

En cualquier estado del proceso, si el interesado demuestra la legal introducción y permanencia de la mercancía en el territorio aduanero nacional, el funcionario competente ordenará mediante resolución motivada la entrega de la mercancía y procederá su devolución.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>**DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES.** Manual de funciones y procedimientos año 2001

## Cuando los Expedientes Son de Tipos DM y AO

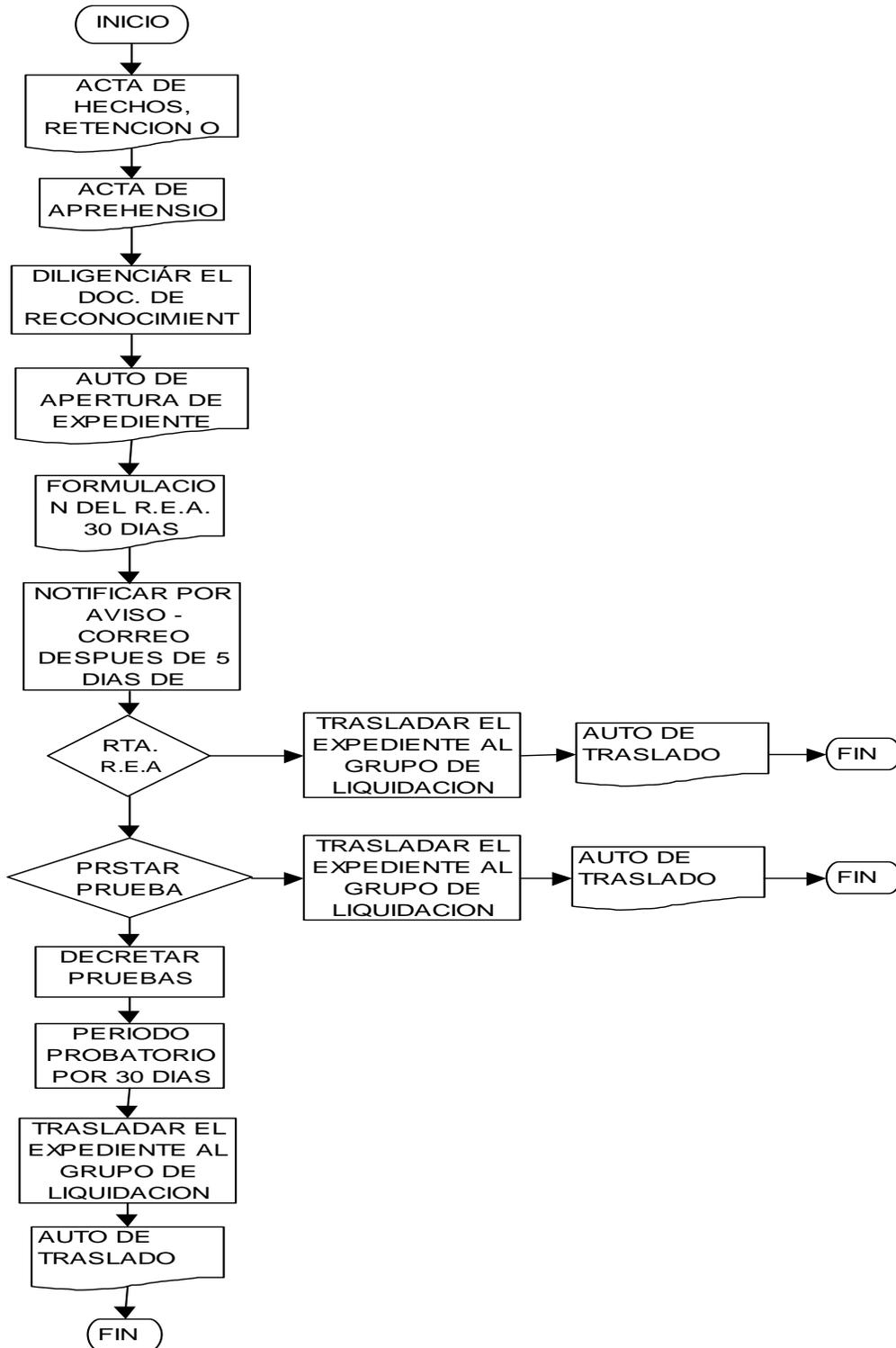
- El funcionario aduanero en operativos de inspección que encuentra ilegalidad en la Introducción de mercancías al territorio nacional realiza la aprehensión de dichas mercancías. Además oficializa la retención de mercancía que no cumpla con los requisitos legales hecha por otra autoridad.
- El funcionario evaluador procede a reconocer y avaluar las mercancías. Realizado este acto, diligencia la correspondiente acta de avalúo, se consignan dichos datos en el documento de ingreso inventario y avalúo de mercancías aprehendidas (DIIAM) y se abre expediente para iniciar el proceso. El reconocimiento y avalúo definitivo deberá realizarse dentro de los veinte (20) días siguientes a la aprehensión.
- El funcionario designado de Fiscalización realiza el AUTO DE APERTURA documento por medio del cual se da Inicio a la investigación y se detalla el porqué de la aprehensión, el valor de la mercancía y se determinan las causales.
- El funcionario de Fiscalización, exista o no solicitud de devolución de mercancía, determina REQUERIMIENTO ESPECIAL ADUANERO para formular sanción, definir la situación jurídica de la mercancía, o para formular correcciones en el valor. Después de identificarse que supuestamente se ha cometido infracción el área de fiscalización tiene treinta (30) días para formular el Requerimiento Especial Aduanero, el cual deberá contener como mínimo: el nombre, identificación y dirección del destinatario del requerimiento; relación detallada de los hechos u omisiones constitutivos de la infracción aduanera o propuesta de liquidación oficial.
- La división de notificación recibe los actos administrativos de la División de Fiscalización para notificar el Requerimiento, el cual deberá enviarse dentro de los cinco días siguientes a la expedición del acto. El interesado en recuperar la mercancía deberá presentar la respuesta al requerimiento dentro de los quince (15) días siguientes a su notificación.
- El funcionario de Fiscalización realizará seguimiento a los expedientes entregados para su notificación, para lo cual se servirá del Aplicativo de Inventario de Expediente con el cual cuenta la Administración.
- Se revisa en los actos administrativos, datos básicos para su notificación.
- Se elabora el oficio para notificación por correo, según el caso atendido con las direcciones procesales que figuran en la parte resolutive de los actos administrativos.
- Se remiten los oficios al funcionario encargado del correo para su envío a través de Adpostal.
- Se archiva una copia de los actos administrativos en orden consecutivo en espera de que la notificación sea efectiva.

- Se decepcionan los acusos de recibo (AR) o las devoluciones de correo entregados por la empresa Adpostal y se adjuntan al acto administrativo.
- Se verifica fechas de ejecutoria de los actos administrativos y se colocan sellos de ejecutoria.
- Se elabora la planilla múltiple de remisión para distribución del acto administrativo notificado.
- Si al usuario solicita que la mercancía se devuelva se da comienzo al Periodo Probatorio, el termino para la practica de pruebas será de treinta (30) días si es en el país y de cincuenta (50) días si es en el exterior, en este tiempo se solicitan pruebas documentales como declaración de importación, facturas, carta porte, manifiesto de carga, certificado de origen y declaración andina de valor si es necesario, que permitan el explicar las causas de los hechos presuntamente infractores de la norma.
- Se procede al AUTO DE TRASLADO donde se remite el expediente al grupo de Liquidación para que defina la situación de la mercancía. Si el interesado de la mercancía demuestra que la mercancía es Introducida en forma legal se procederá a devolver.
- El proceso de la definición de la situación jurídica de mercancía se da inicio con la recepción del expediente decretado mediante auto de traslado.
- Después de radicado el expediente se dispone de treinta (30) días para definir la situación (Imposición de sanción, decomiso, formulación de la liquidación oficial o, devolución) de la mercancía por medio de la emisión de acto administrativo.
- El acto administrativo que decide de fondo se notifica personalmente o por correo.
- Se recibe la solicitud de Interposición del Recurso de Reconsideración. El Interesado tiene quince (15) días, después de la notificación de la resolución de decisión de fondo, para hacer recurso de Reconsideración en el cual se hace una petición de que se re-estudie el caso con la opción de que el fallo que se de sea a favor del titular de la mercancía. Este estudio se lo realiza en la ciudad de Cali y se cuenta con tres (3) meses a partir de la fecha de su Interposición para que sea resuelto.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>**DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES.** Manual de funciones y procedimientos año 2001

**Cuadro No 2**  
**Proceso para Formulación del Requerimiento Especial Aduanero (REA)**  
**Propuesta de Decomiso para Mercancías Aprehendidas**



## **PROCESO:**

### **APLICACIÓN DE SANCIONES Y MULTAS**

#### **DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:**

1. El proceso de aplicación de sanciones y multas se inicia en la división de control aduanero, con la recepción de informes o antecedentes referentes a una falta o infracción administrativa detectada o identificada, o con indicios de comisión de una posible infracción a los regímenes aduaneros vigentes. Los expedientes o investigaciones pueden originarse en diferentes dependencias de la entidad a saber:
  - En la división de servicio al comercio exterior, cuando la comisión de la falta sucede en lugares de arribo y/o habilitados, dentro del proceso de importación o nacionalización de mercancía, o cuando los usuarios del servicio aduanero incurran en hechos sancionables.
  - En la división técnica, con ocasión de la inspección previa al levante de la mercancía.
  - Por casos remitidos por la subdirección de fiscalización aduanera.
  - En la división de control aduanero como producto de una investigación de control posterior, por no suministrar información, o por obstaculizar o impedir la acción aduanera de fiscalización.
  - Por informes de terceros o de otras autoridades.
2. El grupo de secretaria o quien haga sus veces recibe y radica las pruebas, elabora el auto de apertura y conforma el expediente.
3. el jefe de división o jefe de grupo, según el caso efectúa el sorteo y/o reparto a los funcionarios sustanciadores, para que adelanten el proceso de determinación e imposición de sanciones o multas dentro del término legal establecido.
4. el funcionario sustanciador, estudia y analiza el expediente y las pruebas que obran en él, y deciden si se requiere la practica de nuevas pruebas. La práctica de pruebas también puede ser solicitada por el usuario aduanero o presunto infractor. Tratándose de imposición de multa, previa ejecutoria de la resolución de decomiso, el funcionario sustanciador podrá solicitar el expediente mediante

el cual se definió la situación jurídica de la mercancía, para efectos de consultar los antecedentes.

5. El jefe de la división o grupo, ordena la practica de nuevas pruebas comisionando mediante de auto al funcionario que adelanta la investigación.
6. si con las pruebas existentes o allegadas al expediente, el funcionario sustanciador concluye que efectivamente hubo infracción a los regimenes aduaneros, proyecta para firma del jefe de la división o grupo, el pliego de cargos por la infracción administrativa, proponiendo las sanciones a que haya lugar, de acuerdo con el tipo de infracción cometida.
7. Finalmente el grupo de secretaria o quien haga sus veces remite el pliego de cargos junto con el expediente, a la división de documentación, para efectos de notificación y tramite a la División de liquidación.

Las mercancías que no cumplan con los requisitos para su legal introducción al territorio nacional o salida al exterior, pueden pasar por las siguientes situaciones legales: aprehensión, decomiso o abandono.<sup>3</sup>

#### Aprehensión

Es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías respecto de las cuales se configuren alguno de los eventos consagrados por la legislación Aduanera, para los Regímenes de Importación, Exportación o Tránsito.

#### Decomiso

Es el acto en virtud del cual pasan a poder de la Nación las mercancías, respecto de las cuales no se acredite el cumplimiento de los trámites previstos para su presentación y/o declaración ante las autoridades aduaneras, por presentarse alguna de las causales previstas en la Legislación Aduanera.

#### Abandono Legal

Es la situación en que se encuentra una mercancía cuando vencido el término de permanencia en depósito no ha obtenido su levante o no se ha reembarcado.

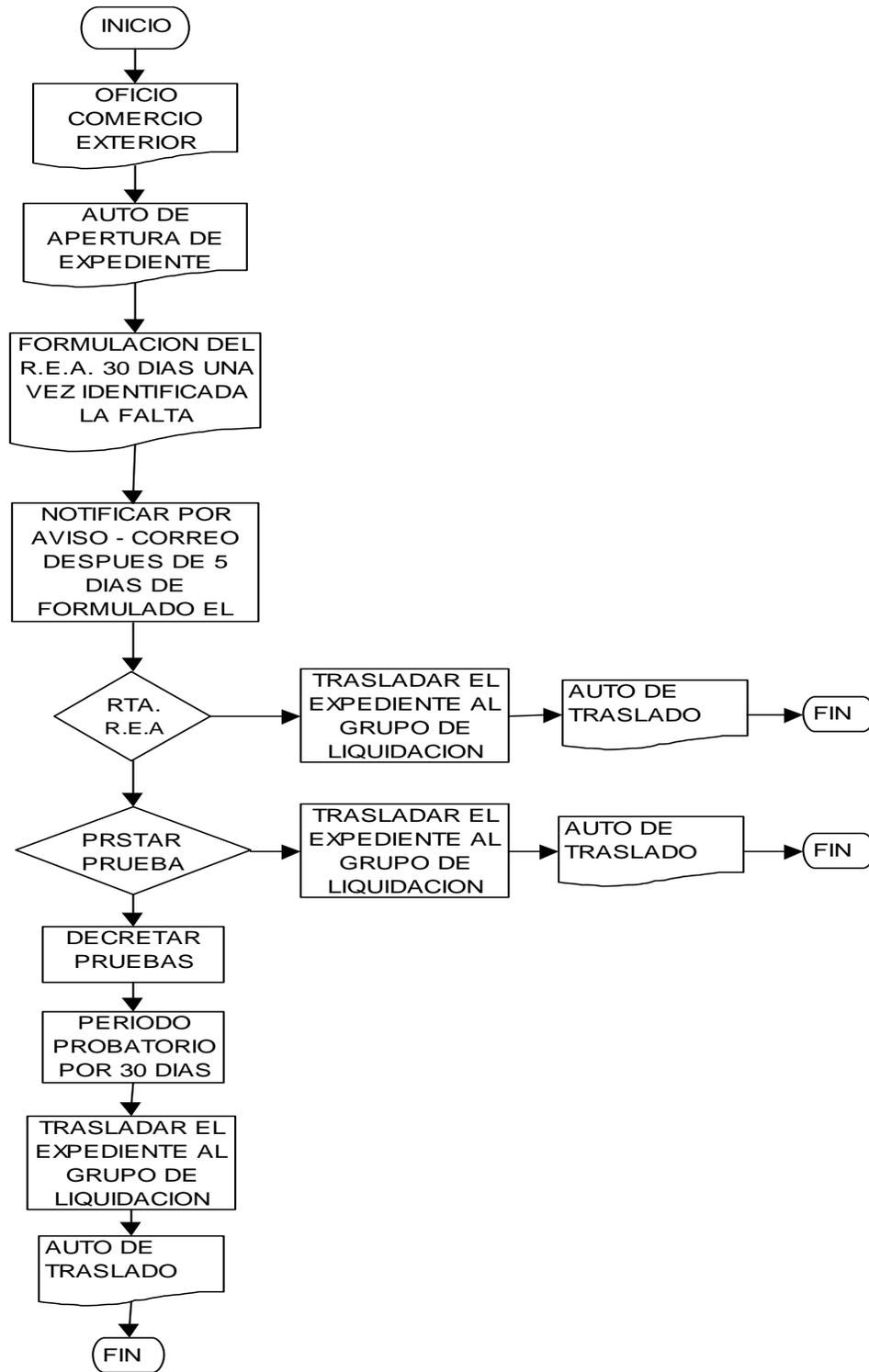
---

<sup>3</sup> **DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES.** Manual de funciones y procedimientos año 2001

## Abandono Voluntario

Es el acto mediante el cual quien tiene derecho a disponer de la mercancía comunica por escrito a la autoridad aduanera que la deja a favor de la Nación en forma total o parcial, siempre y cuando el abandono sea aceptado por la autoridad aduanera. En este evento el oferente deberá sufragar los gastos que el abandono ocasione.

**Cuadro No 3**  
**Proceso para Formulación del Requerimiento Especial Aduanero Propuesta de Decomiso para Aplicación de Sanciones a Usuarios Aduaneros**



### **3.3 ANALISIS TECNICO DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE APLICAN EN EL PROCESO DE DEFINICION JURIDICA DE MERCANCIAS APREHENDIDAS**

Para garantizar el cabal cumplimiento de los objetivos trazados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN – Ipiales, se ha tratado de mejorar la elaboración de los actos administrativos y otros documentos que conforman los expedientes que son parte fundamental en la aplicación de los procesos en la División de Fiscalización Aduanera de esta administración.

Para lo anterior estudiaremos los actos administrativos y documentos que conformaran un expediente parte del proceso de Definición jurídica de mercancías aprehendidas.

La carátula en su estructura esta diseñada con los ítems necesarios o fundamentales para su clara interpretación y ubicación por lo general este documento se lo encuentra diligenciado en su totalidad necesita cambios o modificaciones

La hoja de ruta es el documento en el cual se relaciona cronológicamente todos y cada uno de los actos o documentos que conformaran un expediente. Generalmente en la División de Fiscalización Aduanera la hoja de ruta no es diligenciada como lo establece la norma, hay un total desorden en los documentos que ingresan para su respectiva radicación y unificación para así conformar un expediente, no hay orden cronológico y su foliación es deficiente.

Cuando la mercancía ha sido retenida o incautada por entidades diferentes a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN – Ipiales ( Policía Nacional, Ejercito, Armada, Fiscalía, DAS, y demás organismos de seguridad del Estado), dichas entidades tendrán la obligación de elabora un informe policial o acta de hechos en la cual se debe identificar claramente al infractor con su domicilio o residencia, cedula de ciudadanía, medio de transporte, lugar de la aprehensión, también relacionar la mercancía con su respectivo valor unitario, cantidades, referencias y su valor total para cuando sea necesario realizar su devolución no hayan inconvenientes con los afectados. Ya que este es un documento fundamental que inicialmente es el soporte para el desarrollo del procedimiento y dada la ineficiencia de estas entidades, el desorden y la falta de claridad al diligenciar estos documentos se presentan confusiones, malas entregas de mercancías generando así perdida de tributos aduaneros y posibles desgastes administrativos.

El acta de aprehensión es el documento mas importante realizado por la División de Fiscalización Aduanera y la División de Servicio al Comercio Exterior de la DIAN – Ipiales, dicho documento debe relacionar los datos encontrados en los

informes policiales o actas de hecho debidamente diligenciados este documento es el soporte que tiene la DIAN para la solución de casos legales.

En muchos casos el acta de aprehensión aparece incompleta, con tachones, enmendaduras, y la complejidad que tiene por la cantidad de ítems que finalmente son innecesarios, dificulta al funcionario sustanciador cumplir a cabalidad sus funciones y a demás impide la clara interpretación para los posibles infractores.

Igualmente la falta de profesionalismo, ineficiencia e ineficacia de algunos funcionarios de la entidad son los causantes de la mala imagen generada hacia los usuarios y posibles infractores.

Al elaborar el acta de inventario físico documento en el cual se relacionan los artículos o productos, unidades, y valores provisionales que son parte del proceso, dicho documento es elaborado por el depósito (ALPOPULAR). Depósito habilitado por la DIAN para el almacenamiento de mercancías después de haber establecido la presunta infracción. Para que así no haya ningún tipo de contradicciones entre el depósito y la DIAN en el momento de hacer entrega oficial de una mercancía.

El acta de inventario físico esta bien diseñada en su estructura y los funcionarios del depósito que la diligencian hacen un excelente trabajo.

El auto comisorio aduanero es un documento en el cual se identifica claramente al funcionario encargado de realizar la inspección de la mercancía aprehendida y así relacionarla en el documento de ingreso inventario y avalúo de mercancías aprehendidas (DIIAM). El auto comisorio aduanero en su forma y fondo esta bien establecido es claro y entendible.

A la hora de ingresar los datos en el DIIAM los funcionarios encargados por lo general su caligrafía es pésima, dificultando así su interpretación además hacen enmendaduras, borrones, tachones y pocas veces utilizan la salvedad de error como medio correctivo. En su forma el documento es amplio y complejo y casi siempre no se diligencia completamente ya que hay muchos ítems innecesarios.

Al momento de elaborar la apertura de los expedientes se presentan descuidos y hay un total desorden dado que el personal es limitado y se necesitan más funcionarios para realizar estas actividades.

El jefe de división o grupo es el encargado de realizar el reparto de expedientes a los funcionarios de forma equitativa. En la administración de aduanas de Ipiales no hay un reparto equitativo ya que los jefes lo hacen teniendo en cuenta las relaciones existentes con el funcionario o teniendo en cuenta la antigüedad de los mismos, de esta forma verificamos que por el mal reparto de expedientes genera sobrecarga para algunos y privilegios para otros.

Por lo anterior los funcionarios con sobrecarga de trabajo requieren de 30 y hasta más días para realizar el REA (Requerimiento Especial Aduanero). Cuando fallan los anteriores documentos por algún motivo el REA es el causante de que los posibles infractores no puedan enterarse de los beneficios o la viabilidad de encontrar soluciones.

Este documento es el medio por el cual el infractor puede enterarse de por que se aprehende la mercancía, el valor de la posible sanción y las medidas legales que hay que tomar, este documento lo diligencia el sustanciador Aduanero para luego pasar a manos del encargado de las Notificaciones, para que este y llegue así hasta el posible infractor.

Posteriormente el proceso pasa a manos del Grupo de Liquidación donde se generan nuevos procesos.

### **3.4 FORMULAR OBJETIVOS POSTERIORES A LAS ESTRATEGIAS PARA ENCONTRAR PROBLEMAS EN EL PROCESO DE DEFINICIÓN JURÍDICA DE MERCANCÍAS APREHENDIDAS**

Estos objetivos son necesarios para la consecución de problemas o dificultades que la División de Fiscalización Aduanera de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN – Ipiales tenga, esto se logra a partir de un análisis DOFA que nos posibilita encontrar Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas para posteriormente plantear estrategias de solución y fortalecer de manera integral a la Administración.

#### **3.4.1 Análisis DOFA:**

##### **DEBILIDADES**

- Desorden en la consecución y conformación de expedientes.
- Falta de equipos informáticos adecuados.
- Tecnología obsoleta.
- Escasez de personal.
- Personal inadecuado ( inconsistencias en la elaboración de actos administrativos y demás documentos que conforman un expediente)
- Sobrecarga de trabajo
- Falta de identidad institucional.
- Posible desconocimiento de la norma.
- Falta de control por parte de los jefes de división o grupo.
- Mala atención al público.

##### **OPORTUNIDADES**

- Capacitación a funcionarios y jefes por parte de la Administración.
- Constante información de terceros y otras autoridades sobre lo concerniente al contrabando.
- Supervisión a jefes y funcionarios por parte del administrador de Aduanas.

##### **FORTALEZAS**

- Buenas relaciones entre funcionarios de la división.
- Amplias instalaciones para comodidad del funcionario.
- Comunicación e información oportuna.
- Actualización constante de las normas aduanera.
- Capacidad de liderazgo por parte de los jefes de división o grupo.

## **AMENAZAS**

- Reestructuración de las leyes en materia aduanera.
- Incremento en las cargas laborales.
- Falta de planeación por parte del nivel central.
- Incremento en el desempleo que conlleva a mayor contrabando.

Una vez descrito el DOFA podemos realizar el siguiente análisis.

Dado que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es una de las mayores recaudadoras de impuestos y tributos aduaneros para el Estado, siendo conocedores de lo anterior el Estado colombiano debe ser más conciente y aportar o incrementar los ingresos hacia la DIAN para adecuar con tecnología, buenos equipos, personal capacitado, capacitación constante para que su función sea de mejor calidad.

La falta de equipos informáticos causa retraso y acumulación de trabajo sumándose a esto que la tecnología utilizada es vieja y obsoleta, incapacitando al funcionario de trabajar eficientemente, además la escasez de personal perjudica de gran manera el buen rendimiento de la Administración y el poco personal que aquí labora la gran mayoría no cumple con las perspectivas o con el perfil necesario para adoptar este compromiso tan grande.

Estas debilidades fácilmente se las puede convertir en posibles oportunidades o fortalezas siempre y cuando puedan cumplir con lo siguiente.

- El estado colombiano debe invertir en tecnología y equipos de oficina para un óptimo desempeño.
- El personal que ingrese debe ser capacitado y conocedor de las actividades que la Administración realiza, además el personal ya existente contar con capacitación constante sobre los temas en los cuales tiene dificultades o bajos conocimientos.
- La División e Fiscalización Aduanera el lo posible tratar de mantener sus fortalezas y constantemente alimentarlas para que no se debiliten y no desaparezcan, por medio de mejores relaciones entre los funcionarios, comunicación constante y efectiva y siempre estar en contacto y adaptarse a los cambios que genere la norma aduanera, además implementar campañas o actividades recreativas para fortalecer las relaciones y hacer más ameno el trabajo en la Entidad.

La administración debe estar siempre al margen de los cambios o reestructuraciones que sufre la ley o todo lo que tenga que ver con el contrabando ya que esta es la variable mas amenazante que tiene la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN ya que se esta incrementado por la poca oferta de trabajo que tiene la ciudad de Ipiales.

Ya realizado el análisis DOFA para la División de Fiscalización Aduanera, proseguimos a establecer objetivos que conlleven a la solución de posibles problemas, permitiendo aprovechar las fortalezas y convertir las oportunidades en un factor que garantice posibles o nuevas alternativa para el mejoramiento de la Administración, Además contrarrestar las Amenazas y minimizar las debilidades.

Por lo tanto en el transcurso de la pasantía queremos tratar de dar solución a la problemática observada buscando mecanismos que conlleven al mejoramiento integral de los procedimientos de la División de Fiscalización aduanera. Para esto se pretende determinar posibles objetivos para un mejoramiento, encaminados a fortalecer el desempeño de la División de fiscalización de la Dirección de Impuestos Aduanas Nacionales DIAN – Ipiales.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos plantear el siguiente objetivo que garantizara el cumplimiento en el desarrollo del plan de trabajo.

- “Mejorar el desarrollo del proceso de definición jurídica de mercancías aprehendidas”

### 3.3.2 Plan Operativo

Una vez realizado un análisis se pueden formular estrategias y alternativas de solución a problemas captados los cuales puedes ayudar al administrador o a los jefes de división y grupo a tomar medidas que permitan mejorar los procedimientos en el proceso de definición jurídica de mercancías aprehendidas que actualmente adelanta la Dirección de Impuestos y aduanas Nacionales DIAN –Ipiales.

OBJETIVO	ESTARTEGIA	TACTICA	META	RESPONSABL	INDICADOR
Mejorar el desarrollo del proceso de Definición Jurídica de Mercancía aprehendidas	Capacitar a los funcionario en temas como: --Atención al usuario --Debida conformación de expedientes	Programar conferencias y talleres que contribuyan concientizar a los funcionarios la importancia que tiene estos temas	1 año	El administrador de adunas junto con el nivel central y el jefe de control interno de la DIAN	Analizar y hacer controles periódicos que permitan conocer el avance o el cambio que los funcionarios tengan durante el

	--Fiscalización y control --Elaboración de actos administrativos	para un buen desempeño.			periodo de prueba
Mejorar el desarrollo del proceso de Definición Jurídica de Mercancía aprehendidas	Mejorar equipos de computo e implementar herramientas informáticas modernas	Programar reuniones entre el nivel central y el estado para negociar un incremento en los ingresos para adquirir nueva tecnología	1 año	El Nivel central en conjunto con el Estado Colombiano o quien haga sus veces.	Controles periódicos para conocer el verdadero rendimiento, hacer comparaciones entre el antes y el después.
Mejorar el desarrollo del proceso de Definición Jurídica de Mercancía aprehendidas	Reorganizar el espacio para su máxima utilización y servicio	Organizar de tal manera que el ingreso de terceras personas no afecte las labores del funcionario, también eliminando equipos innecesarios y obsoletos.	6 meses	El administrador de aduanas jefes de división y grupo y el jefe de control interno	Revisión por parte del administrador de los sitios de trabajos por medio de sondeos y encuestas que permitan identificar el clima organización si es apto.
Mejorar el desarrollo del proceso de Definición Jurídica de Mercancía aprehendidas	Crear un programa de incentivos para mejorar el rendimiento de los funcionarios	Programar actividades o premiar al funcionario mas capacitado y competente para crear interés por el trabajo y estos rindan al 100 %	mensualmente	El administrador y jefes de división y grupo	Verificar si el sistema de incentivos realmente funciona a través de sondeos mensuales.

## ESTRATEGIA FUNCIONAL.

Es necesario capacitar a los funcionarios en muchos temas los cuales por motivos desconocidos no tienen claridad o conocimiento en lo que esta. Atención al usuario mediante la cual se busca concientizar al funcionario como debe tratar al usuario aduanero o infractor de la norma ya que estos son la parte mas importante por la cual la DIAN existe, también en temas como debida conformación de expedientes, fiscalización y control, y elaboración de actos administrativos, para que así haya una cadena productiva eficiente en donde todos los funcionarios de la División de Fiscalización aduanera aportes y realicen con claridad sus objetivos.

Esto es posible programando conferencias, talleres, encuentros, charlas para que el funcionario pueda fortalecer sus conocimientos cada día.

### **ESTRATEGIA TECNOLÓGICA.**

Hoy en día la tecnología es parte fundamental para que una organización de lo mejor de ella. En la DIAN hay escasez de recursos como equipos de cómputo y demás herramientas informáticas sumándose a esto que dichos equipos y herramientas ya están viejas y obsoletas.

La tecnología juega un gran papel ya que sin ella los funcionarios no cumplen con eficiencia sus obligaciones, hay acumulación de trabajo y desgaste administrativo, además los equipos obsoletos impiden el regular funcionamiento de cada uno de los miembros de la División de Fiscalización que a la postre se vera reflejada en la Administración.

Para lograr satisfacer las necesidades tecnológicas es necesario llegar a plantear acuerdos con el Estado para que este incremente los ingresos a la DIAN que posteriormente serán invertidos en tecnología y mano de obra capacitada para obtener buenos resultados.

### **ESTRATEGIA LOGÍSTICA.**

Las organizaciones deben tener un ambiente laboral adecuado para que sus funcionarios rindan de la mejor manera esto se posibilita en la medida que se haga una reorganización de los espacios y retirando los equipos obsoletos que incomodan o hacen imposible el normal cumplimiento.

En un clima organizacional agradable el comportamiento humano se desenvuelve de una manera amable, cordial, y eficiente, siendo así mayor el rendimiento de los funcionarios y creando buenas relaciones entre ellos. Esto se logra mediante la utilización máxima de los recursos y espacios laborales.

Los incentivos juegan un papel fundamental a la hora de conseguir mejores resultados, ya que por medio de ellos se busca un mejor desempeño de los funcionarios, las actividades y los premios son el consuelo de las largas y agotadoras jornadas de trabajo, viéndose reflejadas en un desgaste administrativo y ocio laboral. Con los premios se busca sacar el mayor provecho, la mayor capacidad al funcionario y tratar de llegar a un rendimiento del 100%.

### **3.6 FORMULAR Y RECOMENDAR ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO EN LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE EJECUTAN EL PROCESO DE DEFINICIÓN JURÍDICA DE MERCANCIAS APREHENDIDAS EN LA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN ADUANERA.**

La Administración Delegada de Aduanas de Ipiales tiene varios problemas por los cuales no encuentra su óptimo desempeño, los cuales son:

La atención al usuario es la parte más importante para una buena imagen y relaciones dentro y fuera de la región. En la DIAN no existe conciencia de la importancia que esta tiene y es por ahí donde deben empezar a mejorar. Esto se logra a partir de una concientización y capacitación constante dirigida hacia todos los funcionarios de la Administración, desde los jefes de División y Grupo hasta los encargados de la vigilancia y aseo.

Además capacitar a los funcionarios en temas como: Debida conformación y manejo de expedientes, elaboración y calidad de los actos administrativos, sistemas de radicación de documentos y notificaciones. Esto es posible teniendo en cuenta lo siguiente:

#### **3.4.1 Acto Administrativo**

Por acto administrativo se entiende la manifestación de la voluntad de la Administración. Los actos administrativos se pueden clasificar de diferentes maneras, dependiendo del punto de vista, así:

Teniendo en cuenta el destinatario se clasifican en generales y particulares.

**Generales.** Su efecto esta dirigido a un numero indeterminado de personas; por lo que son actos objetivos impersonales, toda vez que no se refieren a ninguna persona en particular, por ejemplo: la resolución que reglamenta el transito aduanero o resolución que determine lugares habilitados para el ingreso de determinada mercancía. Entendiéndose que no procede recurso contra los actos de carácter general, ni contra los de trámite, preparatorios o los de ejecución, con excepciones en casos previstos en la norma expresa, de acuerdo a lo establecido en el código contencioso administrativo.

**Particulares.** Su efecto esta dirigido a una o varias personas determinadas y consideradas individualmente son actos, concretos, subjetivos, por que crean, modifican o extinguen una situación jurídica respecto de alguien en particular.

Desde el punto de vista del alcance que puede tener un acto administrativo se clasifican en de tramite y definitivo.

**Actos preparatorios o de trámite.** Como su nombre lo indica son actos que preparan y/o impulsan un proceso administrativo pero no resuelven sobre el fondo de un asunto poniendo fin a una actuación.

Esta clase de providencias tiene forma de autos y carecen de recursos a menos que expresamente una norma diga lo contrario, citemos como ejemplos:

- El auto de apertura.
- El auto comisorio.
- El auto de inspección aduanera.

En estos actos preparatorios se incluye el Requerimiento especial aduanero (REA) y el emplazamiento los cuales carecen igualmente de recursos.

### **Actos administrativos definitivos**

Son aquellas actuaciones que resuelven el fondo de un asunto y por ende crean, modifican y extinguen situaciones jurídicas particulares. Esta clase de actos administrativos adoptan generalmente la forma de resoluciones y contra ellos proceden los recursos previstos en la vía gubernativa. Ejemplo, las resoluciones que imponen sanciones, las resoluciones de liquidaciones oficiales, o las resoluciones por medio de las cuales se habilita un depósito o se autoriza una sociedad de intermediación aduanera SIA.

#### **3.4.2 Contenido básico de los actos administrativos:**

Sin perjuicios de los requisitos que más se adelanta se indican para los actos administrativos definitivos y los estipulados en la norma “Por la cual se unifican los criterios para la expedición, publicación y archivo de los actos administrativos de carácter general de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales”<sup>1</sup>.

Todas las providencias que se dicten dentro de una actuación administrativa, deberán contener los siguientes requisitos mínimos:

- Logotipo de la entidad / Nombre del acto administrativo que se expide / Numero del expediente.
- Identificación de la Administración y división donde se profiere el acto administrativo, con su debida codificación.
- Fundamento legal para expedirlo.
- Consideraciones de orden legal, procesal y técnico que motivan la decisión.
- Cuerpo del acto, donde se indica el sentido del mismo.

---

<sup>1</sup> Estatuto Aduanero, Unidad Administrativa Especial, Subdirección de Fiscalización Aduanera – DIAN. Resolución No 0080 del 5 de Enero e 2002.

- Indicación de la forma como debe notificarse. Cuando no son notificables, concluirá con la expresión “Cúmplase”.
- Ordenar compulsar copias del acto administrativo expedido una vez ejecutoriado a las dependencias que se requiera.
- Indicar el recurso que procede de acuerdo al acto administrativo proferido; y
- Nombres y apellidos del funcionario que expide el acto, de quien reviso y proyecto.

Salvo las especificaciones previstas en los formularios oficialmente adoptados por la DIAN en ciertas actuaciones, los actos administrativos de fondo, ósea los definitivos, deberán contener el encabezamiento, la parte motiva y la parte resolutive, con las siguientes especificaciones:

### **El Encabezamiento.**

- Administración y división que profiere el acto, nombre o titularidad del Grupo de trabajo, con su correspondiente código.
- Nombre o título del acto administrativo, numero consecutivo del acto, fecha en que se profiere y su respectivo código, el cual se desglosa así: (código de la administración, código de la dependencia donde se expide el acto administrativo, año calendario en el que se registra el acto, código de grupo del acto administrativo, código del acto administrativo y numero consecutivo)
- Número del expediente dentro del cual se expide el acto administrativo.
- Nombre y apellidos o razón social e identificación, (cédula de ciudadanía, extranjería o NIT) del interesado o sujeto del proceso.
- La dirección procesal o fiscal del sujeto del proceso.
- Ciudad de ubicación del sujeto interesado.
- Datos generales del apoderado, en caso que exista, (nombre completo, cédula de ciudadanía, extranjería, numero de tarjeta profesional, dirección y ciudad del representante legal)
- El concepto o razón del acto, brevemente indicado.
- Número y fecha de la declaración, cuando la investigación se efectúa sobre la misma.
- El valor o cuantía del acto administrativo. Que corresponda al valor de la gestión, por ejemplo: valor del avalúo de la mercancía decomisada, valor a pagar de la sanción impuesta. Mas el valor de tributos.

**La parte emotiva.** Conocida como CONSIDERANDOS: Contiene los fundamentos de hecho y fundamentos de derecho, del acto administrativo, en la que se citan los hechos que dieron origen al proceso, los cargos, descargos y la valoración de las pruebas aportadas o allegadas por los sujetos procesales, o practicadas de oficio por la administración, y las razones legales que fundamentan el sentido de la providencia. Además se indicara aquí, las normas que otorgan

competencia al funcionario para proferir el acto administrativo y las normas de carácter aduanero aplicables al caso específico.

**La parte resolutive.** Donde se indica específicamente la decisión asumida por la administración (bien sea propuesta o decisión de fondo), la forma de notificación; términos de respuesta para el caso de Requerimientos Especiales Aduaneros; los recursos que proceden, los términos y condiciones para su interposición (para el caso de actos administrativos que deciden de fondo), compulsar copias del acto, una vez ejecutoriado y la procedencia de acogerse a legalización o sanción reducida.

**Firma.** El acto administrativo, por el funcionario competente de la División, Grupo interno de trabajo y/o administración respectiva. Adicionalmente y aunque formalmente no se requiere, también se anotaran los nombres y apellidos de los funcionarios que proyectaron y revisaron el auto para efectos de control.

**Constancias de notificación.** A cargo de la División de documentación, o de la dependencia que haga sus veces, como el grupo interno de trabajo de notificaciones, se encuentra la función de notificación, sobre lo cual se deja el acta de constancia de notificación respectiva, de conformidad con lo dispuesto en lo dispuesto en los artículos 562 y siguientes del Estatuto Aduanero Decreto 2685 de 1999.

En este sentido es de aclarar la responsabilidad que recae en el funcionario que proyecta en el acto administrativo y del funcionario competente para su firma, el indicar claramente a que sujeto procesal se debe notificar la actuación, así como la exactitud de la dirección procesal para notificaciones, consignada en el acto administrativo a notificar. Es importante tenerse en cuenta que la notificación deberá ordenarse a la dirección informada por el presunto infractor, la cual deberá ser verificada mediante los sistemas informáticos de la DIAN (SIFARO, SIAT, RUT, o certificado de existencia y representación legal, expedido por la Cámara de Comercio).

Cuando no haya sido posible establecer la dirección del presunto infractor mediante el anterior procedimiento, la actuación administrativa se podrá notificar a la que establezca la administración mediante la utilización de guías telefónicas, directorios y en general de información oficial, comercial o bancaria. El acto administrativo se enviara a la División e Documentación o a quien haga sus veces, mediante planilla de remisión, para efectos de su notificación y una vez devuelto con la constancia de notificación se incorporara y foliará en el expediente, actualizando la correspondiente hoja de ruta. Es de anotar que los actos administrativos que proponen una sanción o los que deciden de fondo o ponen fin a una actuación, deberán notificarse personalmente o por correo.

Todo lo anterior a efectos de garantizar la efectividad del proceso de notificación de los actos administrativos, para así evitar posibles nulidades por violación al debido proceso.

### **3.4.3 Numeración de actos administrativos:**

Como regla general, los actos administrativos que se numeran son los actos definitivos, y de trámite sin excepción alguna.

La numeración de los actos administrativos debe ser una numeración única y controlada, toda vez que se deben atender las normas para la organización y manejo de los archivos de la DIAN, a efectos de propender por que se armonicen los procesos de ubicación, organización y manejo de los archivos relacionados con los actos administrativos proferidos.

Los actos administrativos se numeraran en forma consecutiva ascendente por cada tipo de actuación. El primer día hábil de cada año se iniciara con el numero No 00001, tarea que estará a cargo de la División de Servicios generales o quien haga sus veces, teniendo en cuenta que cada acto administrativo deberá contar con una numeración diferente.

### **3.4.4 Radicación de los actos administrativos:**

Consiste en el registro de los datos generales de las actuaciones administrativas o actos administrativos proferidos, en libros radicadores o en el sistema informático diseñado para tal fin, circunstancias que permiten, no solo emitir reportes estadísticos, si no que se constituye en una importante herramienta de organización, mantenimiento y control que coadyuve al sistema de archivos. Observando la importancia de los archivos de gestión y la responsabilidad que compete a las áreas de la DIAN frente a la organización y conservación de los actos administrativos y documentos como fuentes de información permanente sobre las actividades y procesos diarios de la Entidad.

Como regla general, solo se radican los actos administrativos definitivos. Los de trámite no se radican, salvo los autos de apertura, comisorios y los que decretan práctica de pruebas; El R.E.A, el requerimiento ordinario o de información, el acta de aprehensión de mercancías, el acta de verificación, el DIAM, el acta de inspección. La radicación debe hacerse en forma independiente, por cada clase de acto, consignado consecutivamente y en el orden la siguiente información:

- Numero consecutivo del acto administrativo.
- Fecha del acto.
- Nombre del destinatario del acto.

- Número de identificación del destinatario del acto (cédula de ciudadanía, extranjería o número de identificación tributaria NIT)
- Numero del expediente.
- Valor del acto administrativo, si lo tuviere.
- Numero del Documento de Ingreso Inventario y Avaluó de Mercancías DIAM, cuando se trate de aprehensión de mercancías.

El valor del acto corresponderá a los diferentes conceptos de gestión, por ejemplo. El mayor valor de los tributos generados entre la liquidación privada y la liquidación oficial, el valor de la sanción propuesta en el correspondiente acto, el valor de las mercancías aprehendidas, o de resolución de decomiso.

Los libros radicadores, se mantendrán actualizados, sin espacios en blanco entre uno y otro registro, diligenciados de manera impecable, sin borrones, tachones o enmendaduras, y se cerraran al final de cada año calendario, para comenzar el primer día hábil del año o periodo siguiente.

Si no existen libros radicadores y existen sistemas alternos se deberá bajar a diskette en backup como copia de seguridad. Estos backup se realizarán en forma trimestral, y serán guardados en el despacho de la jefatura y copia en el área informática, bajo la responsabilidad de los jefes de división de Fiscalización y Liquidación Aduanera, para asegurar la fidelidad de la información.

Como se deben conservar en sistemas de seguridad que no permitan cambios o modificaciones, en estos sistemas se deben mantener control permanente y al final del año se imprimirán y archivarán en carpetas debidamente soportadas. Así mismo se deberá mantener una auditoria permanente a fin de brindar confiabilidad y seguridad de la información.

### **3.4.5 Conformación y manejo de expedientes:**

Cada expediente se conformara con todos los documentos que tengan relación con la misma actuación; en consecuencia, en él se incorporará todo el acervo probatorio obtenido en las diferencias instancias del proceso, y todos los actos administrativos que profiera la administración durante su tramite.

Cuando en una misma administración se adelanten diferentes procesos por hechos conexos, podrá de ser procedente decretarse la acumulación de los mismos en un solo expediente, observando un debido control a los términos del proceso.

Ahora bien, para el caso de las sanciones aplicadas a las Sociedades de Intermediación Aduanera SIAS, Usuarios Aduaneros Permanentes UAPS y

Usuarios Altamente Exportadores ALTEX, la acumulación de expedientes procederá en el evento de la comisión de varias faltas administrativas conexas.

Los expedientes se conformaran y manejaran de la siguiente forma:

**Auto de Apertura.** La apertura de todo expediente se hará mediante un auto y por cada proceso aduanero en particular que se pretenda adelantar, por ejemplo. Por una infracción o para definir situación jurídica de una mercancía aprehendida.

**Reparto.** El reparto de expedientes se realizara por sorteo entre los funcionarios asignados para la ejecución de procesos o programas específicos, sobre lo cual se levantara un acta, con el fin de garantizar la distribución equitativa de las cargas de trabajo de una División o Grupo interno de trabajo, entre los unccionarios que lo integran.

**Carátula.** Todo expediente tendrá carátula en la que se registrara la siguiente información:

- La Administración, División o Grupo interno de trabajo donde se abre el expediente.
- Numero de expediente: corresponde a un número alfa numérico de quince (15) dígitos, dispuestos consecutivamente a través del cual se puede identificar:

/\_/\_/\_/  
**CP**

/\_/\_/\_/\_/\_/\_/  
**AI**

/\_/\_/\_/\_/\_/\_/  
**AC**

/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/\_/  
**CS**

Las letras **CP** identifican el programa a que corresponde el expediente o el código del proceso

Las letras **AI** indican los cuatro (4) dígitos del año gravable que se investiga, en el cual se cometió la infracción o a la que correspondan los hechos a investigar.

Las letras **AC** indican los cuatro (4) dígitos del año calendario en el cual se abre el expediente o año en el cual se inicio la investigación por parte de la administración.

Las letras **CS** indican los cinco (5) dígitos que constituyen el número consecutivo asignado al expediente, de acuerdo al libro o sistema radicador de auto de apertura.

- Nombre del programa.
- Código de programa.
- Nombre de la dependencia que género la investigación.
- Investigado (nombres completos o razón social, con sus respectivos números de cédula, extranjería o NIT)

- Fecha de vencimiento del expediente.
- Numero del expediente anterior.
- Código de dependencia del expediente anterior.
- Nombre del depósito.

La carátula del expediente se encuentra debidamente homologada por la subsecretaria de planeación.

**Foliación de los documentos.** Todos los documentos se incorporaran al expediente en el mismo orden cronológico en que se aportan o expiden. De igual forma deberá realizarse su foliación en estricto orden consecutivo.

Es de anotar que la finalidad de una debida foliación de los documentos que conforman el acerbo probatorio tiene como objeto primordial el garantizar la integralidad y fidelidad de los expedientes, para que se tenga certeza que las investigaciones adelantadas reúnan la totalidad de los documentos producidos, creados o reunidos con ocasión de la investigación contenida en el expediente.

Con relación a la disposición de los documentos y foliación del expediente es preciso efectuar las siguientes recomendaciones:

- La incorporación de los documentos deberá realizarse de arriba hacia abajo y en ese mismo sentido se hará la foliación, es decir: en el momento de abrir un expediente se podrá observar la primera hoja archivada y foliada, como si se tratara de un libro.
- La foliación deberá ser continua y completa. Todos los documentos estarán numerados y bajo ninguna circunstancia se admitirán foliaciones parciales.
- Solo se admitirán doble copia de un documento, dentro del expediente, cuando estos hayan sido devueltos por el correo y se observe constancia de devolución.
- Por cada prueba incorporada deberá figurar el correspondiente requerimiento ordinario, o acto mediante el cual se allegó al expediente. Así mismo, los actos administrativos que reposen en el expediente deberán contener la constancia de notificación, y de los mismos solo deberá obrar una copia en el expediente, a menos que la otra la haya devuelto el correo.
- No es permitida la refoliación de los documentos a menos que el Jefe de División lo autorice mediante auto en el que se indique el porqué de la medida.

**Hoja de ruta del expediente.** Corresponde a un formato homologado por la Subsecretaría de Planeación, el cual debe reposar en el anverso de la carátula del expediente, diligenciado en su totalidad y en ella se registran los documentos en orden cronológico y de foliación comenzando siempre por el folio número 1, de tal manera que exista plena correspondencia entre los folios realizados en la hoja de ruta con la disposición de los documentos al interior del expediente.

La hoja de ruta deberá mantenerse completamente actualizada, indicando la descripción clara y breve del documentos que se incorpora al expediente; para el control que se debe mantener dentro de los expedientes, se identificarán las siglas de este formato así:

- **Folio Inicial F.I.** Se registra el número de la foliación consecutiva del expediente que le corresponda a la primera hoja que se incorpora.
- **Folio Final F.F.** Se registrara el número de la foliación consecutiva del expediente que le corresponda a la última hoja que se incorpora.
- **Subtotal Folios Incorporados S.F.I.** Se registrara el número de hojas (folios) que se incorporan al expediente
- **Gran Total de Folios G.T.F.** Se registra el número de la foliación consecutiva del expediente que le corresponda al último folio incorporado.
- Además deberá ir firmada por el funcionario que registró en la Hoja de Ruta e incorpore en el expediente el documento.

**3.4.6 Radicación de los Expedientes.** La radicación se hará en un libro, sin perjuicio de los aplicativos o bases de datos, que se manejen. Se abrirá el primer día hábil del año calendario y se iniciara con el expediente número 00001, la información a registrar en dicho libro será:

- Número consecutivo del expediente.
- Fecha de apertura del expediente.
- Nombre del usuario aduanero, titular del expediente.
- Número de identificación tributaria, (cédula de ciudadanía, extranjería o NIT).
- Los actos administrativos proferidos por las divisiones de fiscalización y liquidación aduanero o tributaria aduanera, con los que se concluye su actuación.

#### **Traslado de expedientes**

Para el envío de los expedientes a otra dependencia de la misma administración, se utilizará la planilla de remisión de expedientes y actuaciones administrativas. Por cuanto esta actuación reduce significativamente el riesgo de pérdida de expedientes, permitiendo ejercer un mayor control sobre los tiempos o movimientos de las actuaciones, en especial para efectos de la aplicación del silencio administrativo positivo y de verificación de lo que sucede en cada instancia de los procesos.

En ningún caso será posible el envío del original de un expediente a otra entidad. Cuando tal orden se requiera por orden judicial se enviará copias autenticadas.

### **Reasignación de expedientes**

En el evento de que sea necesario reasignar expediente a otro funcionario diferente al inicialmente asignado por medio del reparto oficial, deberá efectuarse mediante un auto de reasignación.

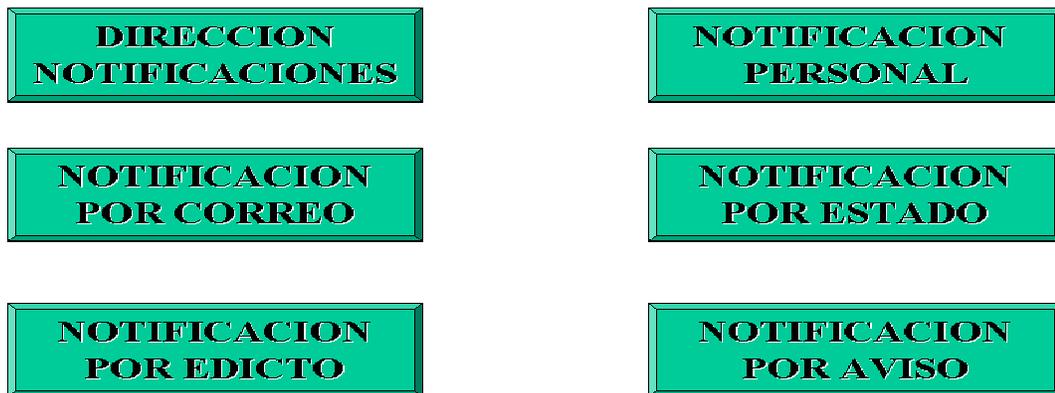
### **Auto de archivo**

Cada vez que se termine una investigación, ya sea porque culminó el proceso en la división de fiscalización aduanera o en la división de liquidación aduanera y/o grupo interno de trabajo, deberá cerrarse el expediente mediante un auto de archivo homologado, en el formato diseñado para tal efecto en el cual se indiquen los motivos por los cuales culmina la investigación.

### **3.4.7 Notificaciones:**

**Cuadro No 4.**

#### ***NOTIFICACION ACTOS ADMINISTRATIVOS***



### **Dirección Notificaciones:**

La notificación de los actos de la Administración Aduanera deberá efectuarse a la dirección informada por el declarante en la Declaración de Importación, Exportación o Tránsito o a la dirección procesal, cuando el responsable haya señalado expresamente una dirección, dentro del proceso que se adelante para que se notifiquen los actos correspondientes, en cuyo caso la Administración deberá hacerlo a dicha dirección.

Cuando no exista Declaración ni dirección procesal, el acto administrativo se podrá notificar a la dirección que se establezca mediante la utilización de los

registros de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, guías telefónicas, directorios especiales y en general, la información oficial, comercial o bancaria.

Cuando no sea posible establecer la dirección del responsable por ninguno de los medios señalados anteriormente, los actos administrativos se deberán notificar mediante la publicación en un diario de amplia circulación.

#### **Notificación por Correo:**

- Se utiliza para notificar R.E.A. actos de fondo o que ponen fin al proceso.
- Se practica enviando copia del acto, mediante correo certificado, a la dirección que corresponda.
- Se entiende surtida en la fecha de entrega debidamente certificada del acto en la dirección respectiva.
- Se puede corregir por envió a dirección errada, remitiendo nueva copia a la dirección correcta. los términos contarán a partir de la nueva notificación.
- Cuando se devuelva por cualquier circunstancia se debe comprobar que no se trata de error en la dirección y se notificarán mediante publicación en un diario de amplia circulación.

#### **Notificación por Edicto:**

Si no se puede hacer la notificación personal al cabo de diez (10) días del envío de la citación, se fijará edicto en la sede de la Administración Aduanera por el término de diez (10) días con inserción de la parte resolutive del acto administrativo.

El edicto deberá indicar el nombre e identificación del interesado, el número y fecha del acto administrativo que se está notificando, la parte resolutive del mismo y la fecha y hora en que se fija.

#### **Notificación Personal:**

- Se utiliza para notificar R.E.A..., actos de fondo o que ponen fin al proceso.
- Se practica en el domicilio del interesado o en la sede de la administración.
- Se envía citación dentro de los 5 días siguientes a la expedición del acto, a la dirección del interesado.
- Se entrega copia íntegra y gratuita del acto.

- El interesado debe presentar cédula, poder o certificado de cámara y comercio según se requiera.
- Se puede corregir por envío de citación a dirección errada los términos contarán a partir de la nueva notificación.
- Cuando no sea posible notificar personalmente el acta de aprehensión se notifica por estado.

### **Notificación por Estado**

**Cuadro No 5  
Estado**



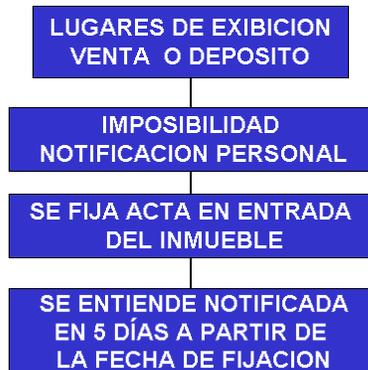
### **Contenido del Estado**

- Número y fecha del acto que se notifica.
- Nombres de las personas a notificar.
- Clase de proceso a notificar.
- Resumen de la decisión.
- Fecha de fijación y desfijación.
- Firma del funcionario.
- Para decomiso directo recurso que procede y ejecutoria.

### **Notificación por aviso**

- Se realiza mediante la publicación de la parte resolutive del acto administrativo en un diario de amplia circulación.
- Cuando no ha sido posible establecer la dirección del responsable por ninguno de los medios anteriormente señalados.
- Cuando en las actuaciones notificada por correo por cualquier razón sean devueltas, previa verificación dirección por parte del sustanciador.
- La notificación se entiende surtida en la fecha de publicación en el diario.

**Cuadro No 6.**  
**NOTIFICACION POR AVISO**  
**APREHENSION**



Además para mejorar la calidad del servicio prestado podemos lograrlo modificando documentos como: actas de aprehensión y DIIAM, ya que estos tienen ítems innecesarios que hacen más compleja su elaboración por lo que logrando extraer lo más importante se facilitará su diligencia e interpretación, tanto para los funcionarios como para los posibles infractores.

Esto se hace posible si los planteamos de la siguiente forma: (ver anexos)

### **3.5 PROBLEMAS TIPICOS DEL CARGO**

Dentro del ámbito laboral, en el desarrollo de las actividades aduaneras en la División de Fiscalización, existen problemas, como, la sobrecarga de trabajo por causa de la insuficiencia del personal para el desempeño de las labores. Con relación a los expedientes no se Incluye ni se folia en orden cronológico los documentos que el interesado aporta como pruebas para la solicitud de la devolución de la mercancía, como tampoco se indica a que funcionario se designa para adelantar la Investigación y la definición de la situación Jurídica, no se esta remitiendo informe al grupo Interno de trabajo de la unidad penal, en el término estipulado para efectos de la formulación de la denuncia ante la fiscalía general de la nación cuando el valor de las mercancías de contrabando supera los cincuenta salarios mínimos legales mensuales vigentes, en algunos casos, los valores consignados en el acta de aprehensión, y el valor del Avalúo de mercancías aprehendidas señalado en el documento de Ingreso Inventarlo y avalúo de mercancías aprehendidas (DIIAM) difieren ostensiblemente entre si, se realizan entrega de mercancía sin que medie el acto probatorio, como la copia de las

declaraciones de Importación necesarias para confirmar la legal introducción de mercancías al país, algunas actas de aprehensión realizadas por funcionarios de la división de fiscalización aduanera y de comercio exterior se encuentran con tachaduras, enmendaduras o se corrigen los ítems, cantidad de mercancía y valores de la misma, haciendo que al momento de sustanciar los expedientes no se agilice la formulación de requerimiento aduanero, así mismo, en algunos casos no se esta diligenciando la causal de aprehensión, la fecha de finalización del acta de aprehensión y la ubicación de La mercancía, como también se encuentra que en algunos DIAM hay enmendaduras, tachaduras y correcciones, en las acciones de control al contrabando la policía fiscal y aduanera, como también los funcionarios de La DIAN, realizan aprehensiones aunque las mercancías estén relacionadas en factura y declaraciones de Importación, en cuanto a recursos físicos, existen deficiencias como la falta de computadores en las oficinas, también portátiles para la realización de la inspecciones y visitas de control posterior, impresoras mas rápidas para agilizar los procesos aduaneros, papelería, entre otros.

### **3.5.1 CAUSA**

- Falta de controles por parte del Jefe de Grupo o de División y de autocontroles por parte del funcionario que proyecta los actos administrativos.
- no se tiene conocimiento claro en un momento determinado de la forma cómo se hace la entrega de las mercancías aprehendidas, ni del lugar donde se encuentran las mismas.
- Falencia en conocimientos de los requisitos que deben cumplir las facturas.
- Posible desconocimiento del procedimiento de definición jurídica de mercancías aprehendidas.
- Posible falta de controles, capacitación y directrices a los miembros de la Policía Fiscal y Aduanera.

### **3.5.2 EFECTO:**

- Se efectúan posibles malas entregas de mercancía en expedientes que no cuentan con los folios que sustentan la entrega y sin foliar, sin hacer los debidos controles, sin certificar las declaraciones de importación y a personas que no acreditan el interés jurídico de la calidad mediante la que actúan.
- Se entregan mercancías que están relacionadas en un acta de aprehensión, pero sin ningún acto administrativo que defina su situación jurídica.
- Actos administrativos sin suficiente sustento jurídico y falta de pruebas documentales en el expediente.
- Entrega sin la debida fundamentación normativa.
- Desgaste administrativo.

- Irregularidad en las entregas de mercancías y posibles demandas.
- Posibles pérdidas y cambios de mercancías, así como reclamos por parte de los responsables de cantidades y mercancías diferentes a las retenidas.
- Actos administrativos diligenciados en forma incompleta.

### **3.5.3 ESTRATEGIAS PARA LA SOLUCION DE DIFICULTADES**

- Los Jefes de División y de Grupo, revisarán mensualmente una muestra aleatoria de expedientes de diferentes funcionarios, en los cuales se verificarán como mínimo los siguientes aspectos: Calidad de los actos administrativos proferidos, Notificación, Actas de aprehensión y DIIAM debidamente diligenciados, Concordancia entre el acta de hechos, acta de aprehensión y DIIAM, Foliación, Actualización de la hoja de ruta y Correspondencia de documento soporte.
- La administración deberá adelantar una capacitación a los funcionarios del área de fiscalización aduanera en temas como: Parte sustantiva y formal de los actos administrativos, Debida conformación de los expedientes, Requisitos que deben cumplir las facturas, Manejo de términos y conceptos (avalúo y valoración).
- Se deberá fijar como meta en las evaluaciones del desempeño, la calidad de los actos administrativos y la debida conformación de los expedientes.
- Ingresar las mercancías aprehendidas a los almacenes generales de depósito con la correspondiente elaboración del DIIAM.
- Obligatoriedad de certificar todas las declaraciones de importación en las respectivas administraciones.
- La Subdirección de Fiscalización Aduanera capacitará al área de fiscalización aduanera de la administración delegada de Ipiales, en los siguientes temas: Procedimiento de fiscalización aduanera y control posterior.
- La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN y en especial la Administración Delegada de Aduanas de Ipiales, elaborarán una campaña de capacitación a los miembros de la Policía Fiscal y Aduanera POLFA, en los siguientes temas: Parte sustantiva y conformidad de los informes policiales y actas de hecho.
- Revisión del diseño técnico de los formatos utilizados en el proceso de captación, registro y control de mercancías aprehendidas que faciliten el manejo de información sin dejar de lado la esencia de la misma, sugiero que en estos formatos los afectados puedan hacer observaciones pertinentes que ellos consideren necesarias.
- Además se debe suspender ítems que no aportan esencialmente ya que al contrario hacen complejo el manejo de la información.
- Es necesario además brindar información previa a la persona que es infractora de la norma, para que esta pueda adelantar diligencias para que se de solución a su conflicto de una manera eficiente.

- Es importante que desde la oficina del administrador, se delimiten y configuren las funciones y actividades que cada actor o funcionario debe realizar dado que se garantiza orden, operatividad y eficacia en el trabajo.
- Analizar técnicamente el proceso de tramitología que los afectados deben realizar al interior de la entidad, ya que se observa, desubicación, complejidad y retraso en la solución de los problemas y situaciones específicas.
- Dada la magnitud e intensidad del trabajo por realizar se debe ampliar la planta de personal que permita agilizar procesos referentes a la división de fiscalización aduanera ya que es muy difícil garantizar calidad y eficiencia, por la presión que se ejerce sobre los funcionarios, cayendo en una superficialidad y poca efectividad en la resolución de situaciones problemáticas.
- Así mismo es indispensable en esta era de las nuevas tecnologías modernizar y dotar a las oficinas de los equipos necesarios para agilizar el manejo de la información, instalando programas concretos y eficaces a nivel de ingeniería de sistemas.
- Es conveniente articular el trabajo de la Policía Fiscal Aduanera con el trabajo de los funcionarios de la DIAN al momento de la aprehensión de las mercancías, para garantizar control ya que se escucha muchas quejas al respecto del trato dado a las personas, mercancías, cantidades y destinos, esta articulación puede ser dada a través de sistemas modernos de información o instalando una terminal de control en la estación de Rumichaca o caso contrario una persona exclusiva para el efecto.
- Plantear cursos de preparación y fortalecimiento de competencias en personal que garanticen la pertinencia y conocimiento de los circuitos funcionales y operativos dentro del sistema empresarial.

#### 4. CONCLUSIONES

- La falta de capacitación a La policía fiscal y aduanera, hace que se retengan mercancías legalmente ingresadas al país, produciendo sobrecarga de trabajo y desgaste administrativo para los funcionarios de la DIAN y a su vez pérdidas en tiempo y dinero para los propietarios.
- En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, se ha notado una falta de ética profesional ya que hay muchos funcionarios que no cumplen sus compromisos con seriedad y hay un descontrol total por parte de los Jefes de División y Grupo.
- La observación detallada es el medio por el cual se permite detectar que muchos funcionarios realizan los procesos y los actos administrativos de forma arbitraria favoreciendo a algunas personas que tiene vínculos con estos y perjudicando en su mayoría de veces a personas de bajos recursos económicos.
- Además por estar en contacto directo con los funcionarios es posible determinar que existe una falta de compromiso e identidad institucional por parte de los funcionarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN – Ipiales.
- Dado que el servicio al cliente o atención al usuario se ha convertido en la parte fundamental para el buen nombre de una empresa y con lo percibido en la DIAN durante la realización de la pasantía puedo concluir que cada uno de los funcionarios y jefes deben recibir charlas y conferencias sobre estos temas.
- Además proveer a los funcionarios de equipos y tecnología adecuada para su eficiente desempeño ya que he observado que hay equipos obsoletos que dificultan el óptimo rendimiento de los funcionarios.

## 5. RECOMENDACIONES

- Capacitar a los funcionarios junto con la policía fiscal y aduanera con relación a la ejecución de los programas de fiscalización y control para evitar contradicciones.
- Capacitar a los funcionarios en temas como debida conformación de expedientes, elaboración de actos administrativos, y concientizarlos para ser más profesionales en lo laboral y cumplir con sus metas dentro de la Entidad.
- Realizar mecanismos para incentivar el trabajo en equipo y el sentido de pertenencia hacia la institución.
- Realizar periódicamente una evaluación y control para comprobar el debido proceso y el cumplimiento de los procedimientos como lo determina la norma.
- Hacer un reparo equitativo de expedientes a los funcionarios de la División de Fiscalización Aduanera para que no haya acumulación de trabajo para estos.
- Capacitar a los funcionarios en lo concerniente a atención al usuario para que existan excelentes relaciones y los usuarios salgan satisfechos con el funcionamiento de la DIAN.
- Concientizar a los funcionarios para ser más profesionales en el ámbito laboral y cumplir con sus metas dentro de la entidad eficientemente.
- Modificar los formatos de actas de aprehensión y DIIAM para facilitar su diligenciamiento y entendimiento por parte del usuario o posible infractor de la norma.
- Tratar de ubicar a los pasantes en el área en la cual tenga relación con el conocimiento adquirido durante el transcurso de su carrera para un mejor desempeño y sea de utilidad para su futuro
- Diseñar planes de acción y control al contrabando en la jurisdicción Aduanera de Ipiales dichos planes dichos planes los debe realizar la Dirección de Fiscalización en coordinación con la sub. Dirección de Comercio Exterior.
- Para disminuir los costos en las notificaciones concientizar al funcionario aprehensor para que al diligenciar el acta de aprehensión la realicen con los

datos mínimos como: Nombres completos, cédula de ciudadanía, dirección o domicilio con sus respectivas ciudades y departamentos de los posibles infractores para notificar por correo o personalmente y así garantizar el pago de tributos aduaneros.

- Realizar un control permanente por parte del Grupo de Control Interno para verificar el cumplimiento de las funciones encomendadas a los funcionarios Aduaneros y posteriormente revisar el código de ética interno para evitar que se cometan arbitrariedades en decomisos y devoluciones de mercancías.
- Se debe dar prioridad a los expedientes en los cuales se aportan pruebas para solicitar la devolución de las mercancías aprehendidas, así se disminuirán costos administrativos y de bodegaje por parte de la DIAN y no se le causarán pérdidas al propietario por esta actuación.
- La Universidad de Nariño, en lo posible eliminar las pasantías o practicas de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, ya que los pasantes no se desempeñan dentro del área en la cual tiene conocimiento y la carga laboral para estos es muy alta, sumándose a esto la discriminación que existe por parte de los funcionarios y jefes de División y Grupo.

## BIBLIOGRAFIA

- **DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**, Decreto 2685. Bogotá, 1999
- **DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**, Decreto 1198. Bogotá, 2000.
- **DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**, Decreto 1232. Bogotá, 2001.
- **DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**. Decreto 1161, Bogotá, 2002.
- **DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**. Resolución 4240, Bogotá, 2000. Título XIII cap. I al IV.
- **DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**. Resolución 7002, Bogotá, 2001
- **DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES**. Manual de funciones y procedimientos año 2001
- **NORMAS Y DOCTRINAS CODEES**. División de impuestos y aduanas nacionales Año 2002
- **UNIVERSIDAD DE NARIÑO**, Acuerdo 046 de Abril de 2001
- **DIRECCION ELECTRONICA DIAN** : [www.dian.gov.com](http://www.dian.gov.com)

## FORMATO ENTREVISTA DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN ADUANERA

1. ¿Usted cree que el desarrollo del procedimiento de definición jurídica de mercancías aprehendidas en la división de fiscalización aduanera tiene problemas o falencias?
  - El desarrollo del procedimiento esta bajo unas normas o parámetros que están establecidos de acuerdo a la ley y las falencias mas marcadas las presentan los funcionarios cuando ejecutan el procedimiento como al diligenciar el acta de aprehensión, Actas de hechos, informes policiales, REA, DIIAM y demás documentos que conforman un expediente, además en el momento del reparto de expedientes y algunos sistemas de notificación.
2. ¿Cual seria el mecanismo de mejora para la ejecución del procedimiento por parte de los funcionarios de la división de fiscalización aduanera?
  - El mecanismo para mejorar el procedimiento por parte de la DIAN seria capacitar a los funcionarios estableciendo programas y talleres encaminados al fortalecimiento de la normatividad aduanera y al manejo apropiado del recurso tecnológico.
3. ¿Se han tomado acciones correctivas para el buen desempeño de los funcionarios de la división de fiscalización aduanera?
  - Existen acciones correctivas encaminadas a mejorar el desempeño de los funcionarios a través del control de los términos e vencimiento de expedientes, evaluación semestral por parte de los jefes de división o grupo y supervisión administrativa por parte del grupo interno de trabajo de la DIAN
4. ¿La herramienta tecnológica para el desarrollo de los procedimientos es idónea?
  - La DIAN actualmente cuenta con equipos obsoletos que no garantiza la utilización óptima de la tecnología para el desarrollo de los procedimientos de la división además no se cuenta con equipos necesarios para el número de funcionarios que existe en la división.
5. ¿Los funcionarios de la División de fiscalización Aduanera cuentan con la herramienta tecnológica necesaria para el desarrollo de sus funciones?

- Dado que el estado Colombiano no contribuye actualmente al sostenimiento de la DIAN esta administración no puede adquirir los equipos necesarios para que los funcionarios se desempeñen de la mejor manera y es necesario invertir más en la herramienta tecnológica para fortalecer a la entidad.
6. ¿Qué problemas o falencias encuentra usted en la División de Fiscalización Aduanera de esta Administración?
- En la división de Fiscalización Aduanera de la DIAN hay problemas como: escasez de personal, y falta de equipos y herramientas informáticas ya que la división diariamente recibe aproximadamente de 20 a 30 procesos es necesario implementar nuevo personal para que se agilice la evacuación de expedientes y sea eficiente la recepción de tributos aduaneros.
7. ¿El personal con que cuenta la División de Fiscalización Aduanera es eficiente y eficaz para el desarrollo de sus funciones?
- No se puede desmeritar el funcionamiento o el desempeño de los funcionarios de la división de Fiscalización Aduanera pero muchos funcionarios trabajan de la manera más activa garantizando un óptimo desempeño y rendimiento.
8. ¿Existe compromiso integral por parte del recurso humano que forma parte de la Administración delegada de aduanas de Ipiales?
- Actualmente la DIAN no ha creado mecanismos que fortalezcan los valores y el sentido de pertenencia de los funcionarios hacia la entidad razón por la cual el compromiso de los funcionarios es deficiente.
9. ¿La calidad y el mejoramiento continuo en el desarrollo del procedimiento es el adecuado?
- Hace falta implementar estos modelos hacia la organización ya que el mejoramiento continuo y procesos de calidad fortalecen el buen nombre de la Administración y garantiza el desarrollo del debido proceso.
10. ¿El clima organizacional en la División de Fiscalización aduanera se ve reflejado en el mejoramiento continuo de los procedimientos?
- Las relaciones que existen entre los funcionarios de la División de Fiscalización Aduanera y en general de la DIAN son las mejores se ha notado gran colaboración por lo que garantiza el clima organizacional y el mejor desempeño de los funcionarios.

