

**ANALIZAR Y CONTRIBUIR CON EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO
ALOS USUARIOS DE LA DIVISIÓN DE SERVICIO DIAN IPIALES.**

HECTOR MAURICIO OBANDO PERES

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
IPIALES
2003**

**ANALIZAR Y CONTRIBUIR CON EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO
ALOS USUARIOS DE LA DIVISIÓN DE SERVICIO DIAN IPIALES.**

HECTOR MAURICIO OBANDO PERES

**Trabajo final del diplomado en Alta Gerencia con énfasis en marketing
Internacional para optar el titulo de Profesional en Comercio
Internacional y Mercadeo**

Dr. LAUREANO GOMES PADILLA.

Asesor

UNIVERSIDAD DE NARIÑO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO

IPIALES

2003

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

San Juan de pasto, febrero del 2003

“Las ideas y conclusiones aportadas en la tesis de grado, son responsabilidad exclusiva de los autores”

“Artículo 1 del acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1996, emanada del honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.”

DEDICATORIA

A Dios por brindarme la vida y por haber materializado un gran sueño

Sueño en el que estuvieron inmersos los seres más importantes en mi existir mis padres, hermanos y sobrinos y cada uno de los que aportaron un aliciente en este sueño hecho realidad.

AGRADECIMIENTOS

DR. **Oswaldo Gaviria**. Director DIAN Ipiales, Por su colaboración hizo posible la realización de este trabajo.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. PRESENTACIÓN DE LA DIAN	17
1.1 OBJETO DE LA ENTIDAD	17
1.2 MISION	18
1.3 VISION	18
1.4 OBJETIVO CORPORATIVO	19
2. SELECCIÓN Y DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	20
2.1 OBJETIVO GENERAL	20
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	21
2.3 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.4 FUNCIONES Y OPERACIONES DE LA DIVISIÓN	23
2.4.1 Funciones	24
2.4.2 Operaciones	25
3. CONCLUSIONES	50
RECOMERNDACIONES	51
BIBLIOGRAFÍA	55

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Listado oficial sociedades de intermediación aduanera	29
Cuadro 2. Listado de empresas transportadoras	34

LISTA DE ANEXOS

pág.

Anexo A. Organigrama Administración de Impuestos y Aduanas Nacionales.	57
Anexo B. Encuesta realizada a los usuarios de la división de servicio al comercio exterior.	58

RESUMEN

El análisis y contribución para el mejoramiento del servicio a los usuarios de la División de Servicio al Comercio Exterior Dirección de Impuesto y Aduanas Ipiales, tienen como propósito fundamental crear bienestar y condiciones necesarias para lograr una optimización integral en la aplicación de la función aduanera, permitiendo todo el proceso mediante la conjugación de cada una de las partes, con sus valiosas sugerencias de tal modo que se puede responder a las expectativas y demandas de las personas y del entorno en la cual se desempeña.

Así se brinda una serie de estrategias que sirvan como herramientas fundamentales en el logro y alcance de una competitividad de la organización como de los que intervienen en la aplicación de los diferentes regímenes, como lo son los usuarios más importantes que en la actualidad la División brinda sus servicios.

La interrelación de cada uno de los miembros que intervienen en la función aduanera; será vital lo que permita potencializar nuestra región a nivel nacional, dando oportunidades a cada una de las organizaciones inmersas como lo son:

Sociedad de Intermediación Aduanera, Depósitos públicos, empresas de transporte, como también la División de Servicio del Comercio

Exterior, arrojando como resultado una mejor participación en el mercado de las diversas operaciones de Comercio Exterior que se canalizar por la jurisdicción aduanera de Ipiales, convirtiéndose a la vez en una importante fuente de empleo para la región, lo que permitirá sin lugar a dudas razones muy positivas y suficientes la puesta en marcha de este trabajo.

ABSTRACT

The analysis and contribution for the improvement of the service at the users of the division of service to the trade external address of tax and customs Ipiates, has as fundamental purpose to create well-being necessary conditions to achieve an integral optimization in the conjugation of each one of the parts, with its valuable suggestions in such a way that one can respond to the expectations and people's demands and of the environment in which acts.

Yuo a series of strategies that yuo/they serve as fundamental tools in the achievement and reach of a competitiveness of the organization toasts this way like of those that intervene in the application of the different regimes, as they are in the most important users that at the present time the Division offers its services.

The interrelation of each one of one the members that you/they intervenen in the funtition aduanera; It will be vital what allows our potencializar region at national level, giving opportunitiess too each one of the organizations inmersa like they are it: Society of Intermediations Aduanera, public Deposits, companies of transport, as well as the Division of Service of the External Trade. Throwing a better participation ass a resul in the markett of the diverse operations of External trade that yuo/they arer analyzed by the jurisdictions aduanera of ipiales, becoming an

important source at the same time of for the region. What will allow without place to doubts very positive and enough reasons the setting in march on this work.

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años la panorámica económica mundial ha traído consigo tales y tan grandes cambios que se pueden decir que el comercio se ha convertido en un comercio puramente interior donde los mercados son ya prácticamente todo el mundo.

Con esa practicabilidad se estudiaría quienes son los encargados de controlar en la DIAN todo lo que haga referencia a procesos y procedimientos que están inmersos el comercio internacional Colombiano.

Como también quienes están llevando a cabo todos los procedimientos en materia de Comercio Exterior, analizando de cada uno de ellos sus principales oportunidades y debilidades.

Elementos dinámicos que permitirán mejorar nuestra capacidad competitiva regional, con miras a obtener resultados positivos en el ámbito regional y mundial.

Analizando así los principales actos de este proceso se quieren dar pautas para encontrar soluciones que permitan la optimización del servicio.

En primera instancia a la DIAN y a su Departamento encargado de controlar toda la parte del Comercio Exterior Colombiano, como de otra a la Sociedad de Intermediación Aduanera quienes realizan la función Aduanera.

1. PRESENTACIÓN DE LA DIAN

La Unidad Administrativa Especial de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales esta organizada como una unidad Administrativa especial de orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, tiene un sistema especial de administración de personal, de nomenclatura y clasificación, de planta, un sistema específico de carrera administrativa y un régimen disciplinario especial aplicable a sus servidores públicos de conformidad con los decretos que se expiden en esa materia.

1.1 OBJETO DE LA ENTIDAD

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano y la protección del orden publico económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributaras aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

1.2 MISIÓN

Garantizar en el cumplimiento de las obligaciones tributarias aduaneras y cambiarias y facilitar las operaciones de Comercio Internacional en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

La misión se constituye en la relación y en los compromisos fundamentales de la organización con su entorno, definiendo el carácter de las mismas y brindando el sentido de pertenencia y reconocimientos.

La DIAN como organismo social publico, define su misión dentro del marco conceptual de compromiso, es así pues que la División de Servicio al Comercio Exterior, esta inmerso en todo y cada uno de sus procesos.

1.3 VISIÓN

La DIAN se ha posesionado a nivel mundial como una organización líder en la facilitación del Comercio Internacional y del cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, con un servicio de excelente calidad y alto grado de confianza ciudadana.

La anterior visión se basa en términos de una perspectiva integral de la relación presente, futuro, cuyo horizonte de tiempo debe definirse en años, lustros o décadas inclusive, lo que se realice en el presente, debe contribuir decididamente a construir el futuro posible, de modo tal que permita generar los impulsos necesarios hoy, con altas dosis de inquietud intelectual.

1.4 OBJETIVO CORPORATIVO

La DIAN es una entidad ágil que controla eficazmente la evasión, el contrabando y las infracciones cambiarias.

Poner en práctica todos los planteamientos anteriores, requirió la puesta en marcha del anterior objetivo corporativo que es la expresión de alcance en resultados, tiempo y espacio de la entidad y cuya materialización implica hacer las condiciones requeridas para posesionar a la entidad.

El objetivo se formula teniendo claro su finalidad, contribuir al desarrollo sostenible de nuestro país.

2. SELECCIÓN Y DEFINICIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

Gracias a la formación profesional obtenida a lo largo de la carrera en el programa de Comercio Internacional y Mercado, la investigación se centrará en involucrar aspectos que tengan que ver en los dos campos estudiados, en primera instancia se hace alusión a un campo que tiene que ver con el Comercio Exterior, y de allí al escoger a la DIAN que actualmente hace un control de las diversas operaciones en materia de Comercio Internacional y en segundo aspecto el encontrar elementos que permitan el involucrar conocimientos de mercado, por lo anterior se quiere el presentar una serie de recomendaciones en la búsqueda de mejorar el servicio en las dependencias que coordinen todo lo relacionado con los procesos de la aplicación de la función aduanera Colombiana.

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar y contribuir con el mejoramiento del servicio a los Usuarios de la División de Servicio de Comercio Exterior DIAN Ipiales.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las diferentes operaciones que se ejecutan en la división relacionadas con el Comercio Exterior Colombiano
- Realización de un listado de los principales usuarios de la división quienes realizan operaciones y procedimientos relacionados con la función aduanera
- Identificación de las funciones como de su puesto de trabajo de la totalidad de los que laboran en la División de Servicio al Comercio Exterior.
- Proponer algunos elementos que permitan una prestación óptima del servicio de la división, de quienes controlan la función aduanera.
- Identificar los principales factores que inciden en la deficiente prestación del servicio en la división de servicio al comercio exterior DIAN Ipiales.

2.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

En momentos de continuos altibajos económicos se empiezan a evidenciar en las empresas diferentes etapas y comportamientos que van en pro del desarrollo productivo de una región que a la vez tienen incidencia en el plano nacional, aún

mas en las empresas estatales, como la DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES, que en la actualidad se ha convertido, en una empresa estatal rectora de la económica Colombia. Es así como surge la idea de enfocar en la división de Comercio Exterior de Ipiales, para la realización del presente trabajo que tienen como finalidad el contribuir con sugerencias que permitan la optimización del servicio de dicha división.

Por otra parte es fundamental el mencionar que en la actualidad gracias a la globalización de la económica, se han abierto importantísimos espacios en los cuales surge la cultura del servicio al cliente como una herramienta fundamental en la búsqueda de excelencia empresarial, por tal razón se quiere demostrar que una mejora en este aspecto traería para la división una mejora sustancial, que puede arrojar resultados positivos de orden regional y a la vez nacional.

Es así que se consideró que la cultura de servicio es una herramienta que ayudará a aumentar nuestra capacidad competitiva, la globalización no solamente nos abrió fronteras, sino también el compromiso de ayudar a abrir las mentes de las personas capaces de ofrecer excelentes productos. En momentos de cambio y cuando las empresas utilizan toda la creatividad para propiciar una reacción en el mercado, aparecen estrategias vitales para el mejoramiento de la organización, a partir de la potencialización del factor servicio al cliente, factor este indispensable para todos los frentes de la empresa. Por tal motivo surgió la idea de trabajar en este presente trabajo para que se proyecte en la organización y genere valor

agregado, se debe dar un cambio notorio pues no debe ser el ultimo objetivo sino mas bien convertirse en el primer elemento de importancia para cualquier organización sea estatal o privada, pues no solamente hay que competir con productos, es el servicio al cliente bueno o malo el que da la participación en el mercado. Cabe anotar que en las empresa ya no se busca vendedores de productos, pues su creatividad, personalidad, responsabilidad deben ser las primeras que venden; las personas no venden productos sino servicios con todo lo anterior en definitiva lo que busco es poder brindar a esta organización todo lo que ha adquirido a lo largo del estudio de la carrera.

2.4 FUNCIONES Y OPERACIONES DE LA DIVISIÓN

Para dilucidar con mas claridad este objetivo, se remitirá con más exactitud y amplitud al mismo tiempo las funciones que la subdirección de Comercio Exterior ha encomendado a la División de Servicio al Comercio Exterior para ejercerlas. Conjugando a la vez operaciones y sus respectivas funciones servirá de base para poder alcanzar un criterio mucho más amplio con miras de obtener resultados positivos con el presente trabajo.

- **Art. 25 decreto 1625 del 13 de julio de 1994:** conforme a las políticas e instrucciones del Director de Aduanas, son funciones de la subdirección de

Comercio Exterior para ejercerlas directamente o a través de sus divisiones de Comercio Exterior así:

2.4.1 Funciones

- Diseñar y desarrollar programas de facilitación del servicio aduanero y de control sobre la debida aplicación de los regímenes aduaneros para su correcta aplicación.
- Asesorar, orientar, supervisar y evaluar la gestión de la administración de Aduanas, para garantizar la adecuada aplicación de la normatividad aduanera, la prestación eficiente del servicio aduanero y el control orientado al cumplimiento de las normas aduaneras y el recaudo de los impuestos.
- Garantizar la inducción, entrenamiento y capacitación de los funcionarios y usuarios en la aplicación de los regímenes aduaneros.
- Implementar, coordinar y asesorar los centros de atención al usuario aduanero para la adecuada aplicación del régimen aduanero.

- Definir e implementar manuales y demás herramientas que garanticen la estandarización de los procesos de Comercio Exterior y la normalización de los mismos.
- Promover indicadores de gestión que permitan medir y evitar la eficacia y eficiencia de la División.
- Propugnar por la eficacia y correcta aplicación del sistema de control interno con la División.

2.4.2 Operaciones. Determinando cuales son sus funciones de la División se remite a mencionar en si, las operaciones del Comercio Exterior que controla la División para su aplicación por los diversos usuarios.

En la medida que la gestión aduanera debe de buscar un punto de equilibrio entre la facilitación del comercio y el control de las operaciones, procesos en que interviene la División, ésta controla las operaciones de:

- Prestación de servicio para operaciones de Comercio Exterior:
 - a. Régimen de Importaciones
 - b. Régimen de Exportaciones

c. Régimen de tránsito aduanero

- Control de las mercancías objeto de comercio exterior.

a. Lugares habitados para el arribo, almacenamiento y movilización de las mercancías y en zonas francas.

b. los organismos auxiliares de la función aduanera.

Con lo anterior se hizo una descripción de sus respectivas funciones como también de sus operaciones de Comercio Exterior que este departamento o división controla.

Para que haya una interrelación que permita una mejor comprensión de este trabajo enseguida, se clarifica quienes son los usuarios que permitan realizar las diversas operaciones de Comercio Exterior de la División se hace aclaración que solo se remitirán a los principales usuarios y a los que continuamente estén relacionando con la división porque según la norma aduanera en la actualidad representen aproximadamente trece (13) de diversa índole.

- **Usuarios más relevantes de la división de servicio de comercio exterior:**

a. Sociedades de Intermediación Aduanera

b. Depósitos habilitados públicos

c. Empresa de transporte

Descrito así, quienes son los que por su regularidad han convertido en los principales usuarios de la División en la actualidad, se determinará el porque de su consideración.

a. Intermediación aduanera: la Intermediación Aduanera es una actividad de naturaleza mercantil y de servicio ejercida por la sociedades de Intermediación Aduanera orientada a facilitar a los particulares el cumplimiento de las normas legales existentes en materia de importaciones, exportaciones, transito aduanero y cualquier operación o procedimiento aduaneros inherentes a dichas actividades.

La Intermediación Aduanera constituye una actividad auxiliar de la función publica aduanera, sometida a las regulaciones establecidas en el decreto 2685/99 articulo

Art. 13 Finalidad de la Intermediación aduanera: la Intermediación Aduanera tiene como fin principal colaborar con las autoridades aduaneras en la recta cumplida aplicación de las normas legales relacionadas con el Comercio Exterior, para el adecuado manejo y desarrollo de los regímenes aduaneros y demás procedimientos o actividades derivados de los mismos.

Art. 14 Sociedades de Intermediación aduanera: son las personas jurídicas, autorizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para ejercer la

Intermediación Aduanera y cuyo objeto social principal es el ejercicio de dicha actividad.

Art. 15 Objeto social: las Sociedades de Intermediación Aduanera deberán prever en su estatuto social que la persona jurídica se dedicará principalmente a la actividad de Intermediación Aduanera.

Clarificando así por que a las Sociedades de Intermediación Aduanera se las ha clasificado como Usuarios de la División de Servicio de Comercio Exterior DIAN Ipiales; se mencionará un listado oficial de las que realizan su actividad en el municipio de Ipiales actualmente.

Cuadro 1. Listado oficial sociedades de intermediación aduanera

ITEM	SIA	DIRECCION
1	ADALBERTO CORAL M.LTDA SIA	CRA 7 No 30-130
2	ADUANAMIENTOS LTDA SIA	MZNA 7 CASA 10
3	ADUANAS AVIA LTDA SIA	CALLE 16 No 6-34
4	ALCIBÍADES GARCIA S.A. SIA	CALLE 15 No 7-10
5	ALMACENAR S.A.	CALLE 14 No 5-22 4 PISO
6	ALMAGRAN S.A.	AVE PANAM No 4-120
7	ALMAVIVA S.A.	CRA 6 No 14-33
8	ALOCCIDENTE S.A.	CALLE 15 No 7-106
9	ALPOPULAR S.A.	C.C. RUMICHACA
10	ANDINOS SIA LTDA	CALLE 17 No 2N-03
11	ASOCOMEX LTDA SIA	CRA 6 No 19-54 PISO 2
12	BURBANO BENAVIDES ASOCIADOS	CARRERA 4A No 14-86
13	COLOMBIANA DE ADUANAS SIA LTDA	CALLE 12 No 6-16 OF 301
14	CARLOS E. CAMPUZANO SIA Y CIA	CRA 9 No 12A-63
15	CORAL VISION LTDA SIA	CRA 9 No 12A-63 1er PISO
16	EMA ANDINA LTDA SIA	CALLE 6 No 7-34
17	GUIVECOMEX Y CIA SIA LTDA	C.C. RUMICHACA LOCAL 22
18	GUTIERREZ HERMANOS Y CIA LTDA	CRA 6 No 14-76 OF 303
19	INTEGRANDINA LTDA SIA	CRA 6 No 15-89 2o PISO
20	INTERGEL S.A. SIA	CRA 7A No 16-59 OF 203
21	MERCANDINO LTDA SIA	CALLE 15 No 7-106 OF 302
22	MERCO REPRESENTACIONES LTDA	CALLE 15 No 7-24 OF 201
23	OCEANICA DE ADUANAS LTDA SIA	CALLE 17 No 4-52 PISO 2
24	PACKING EXPRESS SIA LTDA	CRA 1 No 1-162
25	ROLDAN SIA S.A.	CRA 6 No 14-33 OF 402
26	SIA AVIOCARGA INTERNACIONAL S.A.	CRA 6 No 15-59

De igual forma como se describió normativamente el porque se considera a las Sociedades de Intermediación Aduaneras, como usuarios de la División, se analizará a continuación el caso de los Depósitos habilitados públicos.

b. Art. 47 Depósitos habilitados: son los lugares autorizados por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo el control aduanero.

Artículo 48: son aquellos lugares habilitados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero, en los cuales pueden permanecer las mercancías de cualquier usuarios del Comercio Exterior.

- **Depósitos públicos habilitados a través del sistema informativo de la DIAN:**

En este aspecto el criterio que determinó a los depósitos públicos, como usuario de la División, fue que según la norma aduanera, estos depósitos provistos del Sistema, tienen una directa relación en primera instancia con aplicación de los diferentes regímenes aduaneros se podrá realizar mediante el uso de este sistema informativo, se pondrá efectuar entre otras las siguientes actividades, ingreso de mercancías, presentación de declaraciones de Importación con sus diversas modalidades, así como su comprobación, aceptación o rechazo de las mismas, a foro automático, liquidación de derechos de Importación y demás impuestos,

notificaciones, levante de mercancías en general, todo el proceso de despacho, incluido pago a través de la transformación electrónica de fondos o cualquier sistema que otorgue garantías similares.

Con todas las anteriores actividades que le permitan la DIAN a los depósitos públicos provistos del sistema informativo, constituyen unos auxiliares fundamentales en la función aduanera, se clarifica todo lo anterior porque en la actualidad se registran seis (6) depósitos habilitados con operaciones aduaneras de los cuales no tienen conexión dos (2) de ellos.

Macrobodegas y Almagran, lo que significa que todas las declaraciones que se presentan en mencionados depósitos deben estrictamente incorporarse en el Sistema de la Aduana. Lo que origina para la División de Servicios de Comercio Exterior un trabajo extra para la entidad o división.

Para una mayor comprensión se determina a continuación el listado oficial de los Depósitos habilitados con Operaciones Aduaneras.

ALMAGRAN

ALPOPULAR

MACROBODEGAS

ATEMCO

ALANDINO

ALMAFRONTERA

C. Empresa de Transporte

Transito: es el régimen aduanero que permite al transporte de mercancías nacionales o extranjeras de una Aduana a otra, bajo control aduanero.

Tramite de la declaración de Transito Aduanero.

Actualmente se permite que el tramite pueda ser realizado por las empresas transportistas, a pesar de que de igual forma lo puede ejecutar la sociedad de Intermediación Aduanera como efectivamente lo hacen; pero con mas regularidad lo están realizando las empresas de Transporte.

Las operaciones de Transito Aduanero, se realizan únicamente en los vehículos de las empresas inscritas y autorizadas previamente por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

La solicitud de transito, se realiza mediante declaración escrita presentada en la División de Servicio de Comercio Exterior, conforme a los reglamentos y el formulario que determine la DIAN, esta declaración escrita es incorporada en el Sistema Informático Aduanero.

Todo lo anterior esta en completa relación entre quien presenta la declaración de Tránsito y la División de que existen procesos en el Tránsito como la inspección física del medio de transporte, la documentación que hacen que inherentemente la participación de un funcionario aduanero quien solicita el Transito Aduanero.

Para una mayor comprensión se determina a continuación listado oficial de las Empresas de Transito Legalmente inscritas en la DIAN.

Cuadro 2. Listado de Empresas Transportadoras

NUMERO	EMPRESA	N.I.T.
1	ACES	9.091.043-0
2	ARG	800.092.020-3
3	AUTOLORAVER	1.700.437.475-8
4	AVIANCA	890.100.577-6
5	BOLIVARIANA	3.195.523-6
6	CETT	860.031.417-0
7	C COMERCIAL MODERNA	860.024.108-0
8	CONDOR	860.067.802-9
9	CORDICARGAS	860.045.499-5
10	CORDIFRONTERAS	800.096.454-4
11	COPETRAN	890.200.928-7
12	EXPRESO BOLIVARIANO	860.503.194-1
13	PROVEEDOR	860.016.819-5
14	SANCHEZ POLO	890.103.161-1
15	TED CAR	800.176.061-7
16	TRANINTER	800.033.673-0
17	TRANSCOMERINTER	800.225.417-6
18	TRES T.Ltda.	800.209.831-5
19	VIGIA S.A.	800.042.210-2

Fuente: Circular DIAN 2003.

En la búsqueda de cumplir con los objetivos y con miras a obtener un trabajo completo, a continuación se centrará en el objetivo numero uno (1) en el que especifica concretamente la identificación del persona y su puesto de trabo de la División de Servicio al Comercio Exterior DIAN Ipiales.

- RUBI BASANTE: Incorporadora de declaraciones de importaciones al sistema SIDUNEA e incorporación manual de declaraciones de importaciones y secretaria de la División.
- LAUREANO GOMEZ PADILLA: ejerce las funciones de Inspector.
- ALBERTO APRAEZ: Quien tiene la función de recibir la solicitud de autorización de embarque SAE y autorizar el embarque.
- BAYARDO IBARRA: Cerrar los documentos de exportación, desglose de los documentos "DEX" remitir las copias correspondientes a las autoridades competentes.
- EDGAR VELA: Manejo de pólizas
- MARINA CARREÑO: Jefe de la División de Servicios al Comercio Exterior.

Para recordar los objetivos planteados anteriormente con miras a una comprensión más efectiva se los menciona los dos que se obtuvieron, gracias a la puerta en marcha de una encuesta:

Factores principales que inciden en la deficiencia como óptima prestación del servicio de la división de servicio de comercio exterior DIAN Ipiales, con relación a los principales usuarios de la misma como son: *Sociedad de Intermediación Aduanera*.

Fue crucial y fundamental para el alcance de los anteriores objetivos el desarrollo de una encuesta que permita obtener la información deseada.

Para ello se clarifica como fue su desarrollo en sí, y los elementos que se tuvieron en cuenta.

Como es evidente la encuesta fue dirigida a las sociedades de Intermediación aduanera, por tratarse de las principales usuarias de la división del servicio de comercio exterior, dejando a un lado a las empresas de transporte y los depósitos, porque de igual forma realizan las mismas, o algunas operaciones relacionadas con el contexto del comercio exterior.

Como se describió anteriormente existe en la jurisdicción aduanera de Ipiales exactamente un número de veintiséis (26) S.I.A., convirtiéndose este número en la población que de igual forma se convierte en una población totalmente finita, por tratarse de menos o igual a los 30 elementos, para ello se aplicó que la fórmula para población finita y obtener una muestra totalmente confiable, para que se obtenga una información altamente veraz y objetiva.

$$M = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot M}{E^2 (n-1) + Z^2 \cdot P \cdot Q} \quad \text{Fórmula para población finita}$$

Donde se trabajó con un margen de factibilidad del 95% y un margen de error del 5%.

$$M = \frac{1.96^2 \cdot 0.05 \cdot 0.05 \cdot 26}{0.0025 (26-1) + 3.8416 \cdot 0.05 \cdot 0.05}$$

$$M = \frac{3.8416 \cdot 0.05 \cdot 0.05 \cdot 26}{0.00625 + 9604}$$

$$M = \frac{24.9704}{1.0229}$$

$$M = 24.41$$

Muestra igual a 24 encuestas que se aplicaron de forma aleatoria a las diferentes sociedades de intermediación aduanera de La jurisdicción aduanera de Ipiales.

Se detallo a continuación el contenido de la encuesta que aplique, en primera instancia, quise involucrar cinco preguntas que permitirían mirar alguna de las principales funciones, obligaciones y pretensiones de la División de Servicio de comercio exterior con relación a su misión.

- **LA DIAN GARANTIZA LA INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS, ASÍ COMO DE LOS USUARIOS CON LA APLICACIÓN DE LOS RÉGIMEN ADUANEROS.**

La respuesta era totalmente cerrada, debido a que se baso en:

SI y NO.

El resultado fue el siguiente:

- 66.66% Manifiestan que la DIAN no realizan procesos de inducción, entrenamiento, o capacitación a los funcionarios como a los usuarios de dicha división en la aplicación de los regímenes aduaneros.
- 33.33 % Manifestaron que si se realiza algún tipo de inducción entrenamiento o capacitación a los usuarios de la división.

Como se puede evidenciar los resultados arrojados apuntan a que no se están llevando a cabo procesos que permitan una interpretación correcta de los regímenes aduaneros que actualmente se aplican.

Oportunidad válida para su aplicación con miras a un mejor desarrollo del comercio exterior colombiano en esta jurisdicción.

- **LA DIAN DEFINE E IMPLEMENTA MANUALES Y HERRAMIENTAS QUE GARANTIZAN LA ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE COMERCIO EXTERIOR Y LA NORMALIZACIÓN DE LOS MISMOS.**

Se quiso involucrar si la DIAN a nivel central, crea o desarrolla herramientas o manuales, permitiendo una estandarización de los procesos y su normalización de los mismos.

La respuesta fue la siguiente:

70.84%	afirma	SI
29.16%	afirma	NO

En cuanto a este aspecto quiero apuntar que a nivel central efectivamente se desarrollan manuales, herramientas o cartillas que se expiden anualmente, debido

a que a principio de cada año se producen cambios notorios en la aplicación de los regímenes aduaneros. Por ello la respuesta positiva.

En cuanto a respuesta negativa creo que está encaminada en manifestar más bien con mayor regularidad la expedición de estas herramientas y que de alguna manera se pueda involucrar la división regional de Ipiales.

- **LA DIAN DISEÑA Y DESARROLLA PROGRAMAS DE FACILITACIÓN DEL SERVICIO ADUANERO Y DE CONTROL SOBRE LA DEBIDA APLICACIÓN DE LOS REGIMENES ADUANEROS PARA LA EJECUCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN.**

Se manifestó si la DIAN esta creando procedimientos con miras a la facilitación de la función aduanera como un buen control en la debida aplicación de la norma aduanera.

La respuesta fue la siguiente:

80%	Afirma	SI
20%	Afirma	NO

En cuanto a este aspecto la respuesta es totalmente clara, ya que se manifiesta de forma positiva que cada vez que se están ampliando procesos en busca de su facilitación.

En lo personal pienso que efectivamente, el gobierno a través del ministerio de comercio exterior acoja programas con miras a su facilitación de cada uno de los procesos en que está inmerso el Comercio Internacional.

- **LA DIAN DEBERÍA DISPONER UN CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO ADUANERO DONDE SE COORDINE Y ASESORE PARA EL ADECUADO MANEJO DE LOS DIFERENTES REGIMENES ADUANEROS.**

Se quiso obtener información a cerca de la creación de un centro de atención al usuario aduanero, donde se pueda coordinar y asesorar un manejo adecuado de la normatividad aduanera, la respuesta fue la siguiente.

71% Afirma positivamente en su creación

29% Afirma su negatividad en su creación.

Se mira un consenso en que debería crearse un centro, en donde de forma rápida y sistemática personal, una orientación hacia los usuarios de la división, este centro debería crearse con personal totalmente profesional, con un alto grado de experiencia en el ámbito del comercio exterior, porque las preguntas o asesoramiento van a estar enfocadas en este punto.

Termino esta sección de preguntas con el trabajo de la división con su respectiva valoración, para quienes las he considerado como los principales usuarios.

COMO CALIFICA EL DESEMPEÑO DE LA DIVISIÓN DE SERVICIO DE COMERCIO EXTERIOR

Para la división la respuesta fue la siguiente:

Excelente	0%
Bueno	75%
Regular	25%
Malo	0%

La calificación estuvo enfocada en dos puntos, Bueno y Regular, si bien su trabajo no está determinado como malo, debería implementarse las anteriores medidas para que pueda lograr un mejor desempeño.

Terminada la sesión de preguntas sobre medidas, fórmulas, creación de centros de atención al usuario, imagen de desempeño de la DIAN con relación a la división de servicio Comercio Exterior.

Me enfoque a las preguntas para las sociedades de intermediación aduaneras, si están llevando un buen trabajo en su función aduanera.

En un número de seis(6) parto con la primera, en la que quiero saber con su información, si en la actualidad para el desarrollo de su misión, la involucración en

el ámbito del comercio exterior o carreras afines, la respuesta estuvo determinada así:

- **ACTUALMENTE CUENTA CON PERSONAL PROFESIONAL EN EL AREA DE COMERCIO EXTERIOR CON EL FIN DE EJEUTAR LAS DIVERSAS OPERACIONES ANTE LA DIAN**

84% Afirma en poseer con personal profesional para su función aduanera.

16% Afirma que no posee personal profesional para sus operaciones.

En este aspecto se mira que las diversas sociedades de intermediación aduanera, cuentan ya personal profesional, para la ejecución de sus diversos procesos ante la DIAN, existe un 16% que afirma a no contar con este talento.

Trabajo de concientización de la DIAN aquellas que aún no poseen para demostrar que el poseer estos valiosos elementos constituyen de alguna forma oportunidades en búsqueda de obtener una mejor competitividad a nivel regional.

Para una mayor comprensión se determina que en la mayoría de las sociedades de intermediación aduaneras, demandas de personal Técnicos profesionales en Comercio Internacional egresados del SENA por tratarse de personas mucho más técnicas y que de alguna manera significar mano de obra barata, comparados con

el profesional egresado de universidad, puedo considerar esto como una debilidad para estas empresas por que no conocen la potencialidad que podríamos aportar a sus organizaciones en búsqueda de su competitividad.

- **REALIZA CAPACITACIÓN OPERATIVA QUE PERMITA LA EJECUCIÓN EFICAZ DE LOS PROCESOS ANTE LA DIAN.**

Se trato de verificar si hay capacitación operativa permitiendo una ejecución eficaz de los procesos ante la DIAN, sus respuestas fueron.

84% Afirma que efectivamente si se realizan

16% Afirma que no se realizan.

En cuanto a estos aspectos creo que la dirección de cada uno de las Sociedades de Intermediación Aduanera juega un punto importante en la consecución de este factor por que son los que están llamados a implementar medidas que permitan una correcta aplicación de proceso, lo que permitirá una disminución considerable de las sanciones en las que se ven involucradas.

- **HA SIDO SANCIONADA SU EMPRESA POR NO CUMPLIR LA NORMATIVIDAD ADUANERA**

Quise mirar su objetividad en cuanto a sancionada la sociedad de Intermediación Aduanera por no cumplir la normatividad aduanera, su respuestas fueron las siguientes:

83% Afirma NO

17% Afirma SI

En este aspecto me atrevo a afirmar que desafortunadamente no hubo una verdadera objetividad en su respuesta debido a que según funcionarios de fiscalización quienes son los encargados de mirar estos procesos en la mayoría de los casos alguna vez ha sido sancionadas las sociedades de Intermediación Aduanera y fue en la actualidad algunos estas investigadas por diversas faltas administrativas.

- **ESTAN ACTUALIZADOS PERMANENTEMENTE EN MATERIA DE RÉGIMEN ADUANERO, PERMITIENDO CONOCIMIENTO REAL DE LA NORMATIVIDAD.**

Se hizo mención a que si están actualizados permanentemente en cuanto a los diversos regímenes aduaneros permitiendo conocimiento real de la normatividad.

100% Afirma que si periódicamente están actualizando un material de normatividad aduanera; se evidencia casos que usuarios están mucho más actualizados que los mismos funcionarios, pero es bueno aclarar que haya manifestaciones de usuarios, como también de los mismos usuarios la normatividad aduanera esta cambiando continuamente lo que constituye factor negativo y que esta lleno de muchos conceptos de derecho que hacen una interpretación dual al momento de su aplicación, ocasionando una no normalización de los procesos en los que ejecutan las sociedades de Intermediación Aduanera y la División quienes controlan dichos procesos.

Un fenómeno que quise involucrar es la proliferación de tramitadores quienes de alguna manera para las sociedades de Intermediación Aduanera significan una competencia desleal, pero son estos últimos quienes tienen su propia solución, si fueran radicales en el que sin su venta de su firma no podrían actuar estos personajes.

SON CONSCIENTES QUE CON LA PROLIFERACIÓN DE TRAMITADORES SE PRESENTA UNA COMPETENCIA DESLEAL.

Estuvo entonces relacionada con este aspecto y arrojó que:

100% De las sociedades de Intermediación Aduanera son conscientes que los tramitadores significan competencia desleal.

En este aspecto se debería trabajar para la erradicación de esta practica para ello deberá trabajarse en equipo todas las S.I.A. y buscar medidas y soluciones en pro del beneficio de las mismas.

ACTUALMENTE PERMITEN LA PRACTICA DE VENDER LA FIRMA PARA QUE TERCEROS ACTÚEN A SU NOMBRE.

Quise ver si alguna de ellas las S.I.A. practicaban, la fomentación de los tramitadores al vender su firma para que puedan actuar a su nombre, el resultado fue el siguiente:

75% Afirma tajantemente no vende la firma

25% Afirma que NO

En cuanto a este aspecto el análisis que puedo aportar, es que algunos que venden la firma dicen que no hay un verdadero control de la duteidad aduanera para la ayuda en la erradicación de este fenómeno, porque si ellos desisten en vender la firma otra S.I.A esta dispuesta a hacerlo, lo que significa un trabajo en vano.

Las dos últimas preguntas fueron realizadas a cada uno de los autores de este análisis.

SUGERENCIAS OBJETIVAS QUE PERMITAN OPTIMIZAR EL SERVICIO DEL DEPARTAMENTO DE COMERCIO EXTERIOR DIAN IPIALES

Las respuestas fueron las siguientes en un abanico de oportunidades así:

12.5% Implementación de manuales y herramientas de información

12.5% Adecuación de una oficina especializada en la atención al usuario aduanero.

75% Implementación periódica y muy permanente de reuniones con las sociedades de Intermediación Aduanera y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, con dirección de la división de servicio de Comercio Exterior DIAN Ipiiales

CUAL DE LOS SIGUIENTES ELEMENTOS CONSTIPEN UNA DEBILIDAD QUE OCASIONAN UNA DIFERENTE PRESTACIÓN DE SU SERVICIO Y QUE DE IGUAL FORMA PERJUDICA A LA DIAN.

Defino, los elementos pueden considerarse como factores de debilidad que puedan ocasionar a la vez trastornos en la prestación del servicio de la División, las sociedades de Intermediación Aduanera dieron estos resultados:

8.3% Tener solo en el ámbito laboral personal empírico

16.6% No contar con mecanismos que permitan la optimización de los procedimientos.

25% No actualizar procedimientos cada vez que se producen modificaciones normativas.

50% No tener en sus puestos de trabajo para realizar las diversas operaciones el personal suficiente.

Así, doy cumplimientos a los objetivos numerados del 1 al 5 en los que determina alcanzar gracias a la consecución y puesta en marcha de una valiosa encuesta.

Enseguida doy un sin número de sugerencias, estrategias, etc., personales que las pude obtener gracias a una involucración por cerca de los dos meses en la División, en un horario de ocho horas diarias que me permitieron tener una imagen mucho más directa de sus diferentes operaciones, personal que labora en la división, como de la dirección de la División, sus fortalezas y debilidades.

3. CONCLUSIONES

Determino que la nueva era en la cultura del Servicio esta involucrada el personal capaz de promulgar los valores de la DIAN Ipiales.

Entonces es importante para cumplir los objetivos que se evidenciaron en el trabajo en búsqueda del mejoramiento del servicio, seleccionar por lo menos una de ellas y que su aplicación pueda proyectarse en medio de una organización que vende servicios, las personas son el motor de las empresas, productos y servicios.

Se puede analizar con los anteriores indicadores, que aspectos tienen que mejorar, implementar, impartir o sugerir, lo cual nos da argumentos para readecuar aquellos procesos que necesiten acomodación organizacional a nivel de la División como también de los usuarios de la misma.

Es así que se demostrara si la organización estatal son los que dan la apertura para recibir criticas constructivas que se generan al ámbito de ella.

Como conclusión más importante en lo personal, es poder haber aportado unas sencillas estrategias a una de las empresas colombianas más sólidas y tan importantes a nivel económico.

RECOMENDACIONES

- Una de las principales facultades según lo observado, ser presente en el campo del Régimen Aduanero, de Importaciones ocasionado principalmente por la acumulación de declaraciones de Importaciones al Sistema en la División de la DIAN Ipiales, unas por que el carácter de anticipadas las hace estrictamente.

Que se digiten en la División, que son alrededor de una 20 declaraciones por otra parte se suma los dos depósitos al no contar con sistema que permitiera una agilización de la División en cuanto a sus labores o tiene que digitar estas declaraciones en la división lo que era incrementa su trabajo ocasionando por regularidad el que haya continuos retardos en esta modalidad.

Es preciso aclarar que la dirección de la división esta realizando sugerencias a dichos depósitos en la incorporación de sistema.

En este aspecto en la actualidad se están realizando los respectivos procedimientos en búsqueda de su consecución.

- En el campo de la inscripción en si, se presentan alrededor de unos 15 a 20 declaraciones incrementándose esta cantidad los días viernes, para lo cual solo se

dispone de un solo funcionario, quien debe hacer sus desplazos a los seis depósitos habilitados.

Se debe asignar otro funcionario para que pueda efectuar labores de inspección, lo que va a permitir una mejoría en la prestación del servicio.

- Otro factor fundamental que busca que el personal que trabaja en la División se forme de una manera integral en todos los procesos que ejecute este departamento, es la rotación periódica de sus funcionarios. Permitiendo los convencimientos generalizados de dichos procesos y una mejor labor de la entidad.
- Un elemento que es bueno de considerar es el ambiente del puesto de trabajo ya que en la actualidad no hay un verdadero archivador de los múltiples folders, se observa un absoluto desorden de la División sumado a este factor la documentación que a diario se maneja hay un ambiente un tanto perturbador, para una adecuada prestación del servicio.
- Hay una considerable falta en la Dirección central de la DIAN ya que su apoyo, orientación y capacitación es muy limitada y se presentan continuos interrogantes de diversa índole que deberían solucionarse de forma inmediata.

- Un factor importante que pude evidenciar es que según muchos funcionarios de la DIAN; en las actuales Sociedades de Intermediación Aduanera, muchas de ellas cuentan con personal netamente empírico lo que según ello ocasionan mucho traumatismo para la DIAN.

En cuanto a la División arroja un resultado en cuanto a nivel de estudios superiores.

62.5% Personal que no cuenta con estudios superiores

37.5% Cuenta con estudios superiores, pero en otras esferas distintas al Comercio Internacional.

En general en toda la DIAN Ipiales, es evidente este fenómeno, motivo por el cual hay que considerar la oportunidad de que se de a personas que contamos con estudios superiores y que únicamente hace falta la experiencia pero que se tiene el potencial suficiente para aportar nuestro profesionalismo.

Se requiere por parte de la División un mayor control a las empresas que ejecutan la función Aduanera en búsqueda de su mejoría como también de sus valiosas observaciones y sugerencias.

- Establecer mecanismos oportunos y ágiles de comunicación y concentración entre las diferentes áreas y niveles de la entidad, con el animo de conformar un Sistema de coordinación.
- Promover la acción interinstitucional de comunicación e intercambio de información, sugerencias y aportes, especialmente con las entidades que inciden en la gestión con DIAN.
- Desarrollar campañas de capacitación y divulgación destinados a fortalecer la función aduanera.
- Propender por un potencial humano altamente unificado y con un comportamiento ético que facilite enfrentar íntegramente los fenómenos que se puedan presentar.
- Con todo lo anterior se da por finalizado el presente trabajo y de manera personal se alcanzó el objetivo central, la optimización del servicio de la División, lo que resta aquí es la consideración de la Dirección el poner en marcha cada una de las estrategias.

BIBLIOGRAFÍA

ARCOS, Luis Alberto. Habilidades gerenciales diplomado en alta gerencia con énfasis en marketing internacional. En: Modulo Universidad de Nariño. San Juan de Pasto, 2003. p30.

CIRCULARES DE CONTROL INTERNO DIAN IPIALES.

DECRETO 2685 DEL 28 DE DICIEMBRE DE 1999 p. 650

DECRETO 1909 DE 1992 p.680

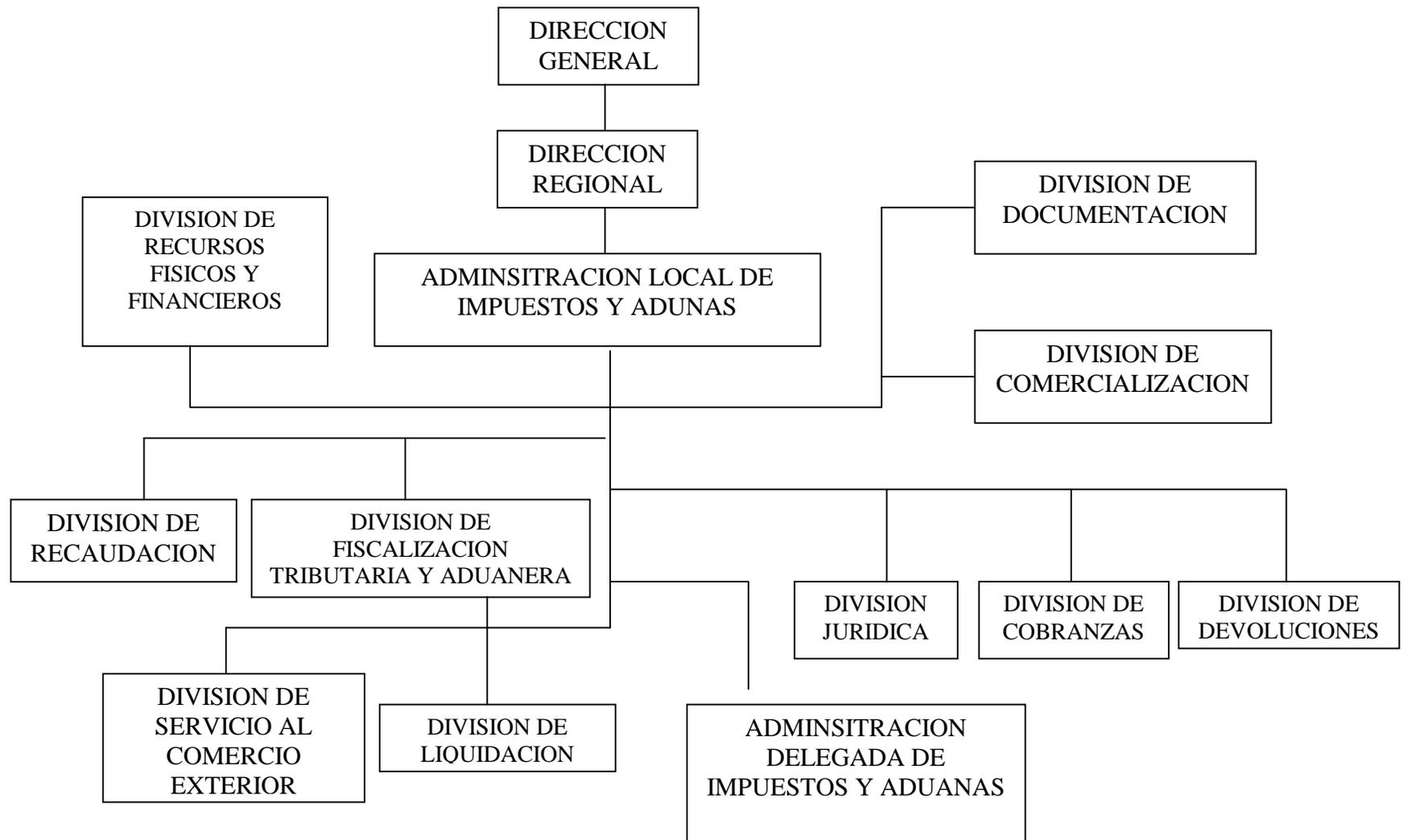
GUERRERO. Fernando. Diplomado en alta gerencia y marketing internacional. En: Modulo en planeación estratégica. Universidad de Nariño. San Juan de Pasto, 2003, p30.

PAGINA INTRADIAN; intranet

RESOLUCIÓN 4240 DE JUNIO 2 DE 2000 p.225.

ANEXOS

ANEXO A. Organigrama administraciones locales de impuestos y aduanas.



Anexo B. Encuesta a funcionarios.

PROYECTO PARA ANALIZAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS DEL
DEPARTAMENTO DE COMERCIO EXTERIOR DIAN - IPIALES

OBJETIVO: Cualificar y cuantificar la calidad de servicios del Departamento de Comercio Exterior DIAN – Ipiales.

NOMBRE DE LA EMPRESA; _____

Marcar con X la respuesta que crea correcta.

Compromiso y respaldo de la división Principios y Obligaciones.

La DIAN Garantiza la inducción, entrenamiento y capacitación de los funcionarios, así como de los usuarios con la aplicación de los régimen aduanero.

SI _____

NO_____

La DIAN define e implementa manuales y herramientas que garantizan la estandarización de los procesos de comercio exterior y la normalización de los mismos..

SI _____

NO_____

La DIAN diseña y desarrolla programas de facilitación del servicio aduanero y de control sobre la debida aplicación de los regímenes para la ejecución en la administración.

SI _____

NO_____

La DIAN dispone de centros de atención al usuario aduanero donde se coordine y asesore para el adecuado manejo de los diferentes regímenes aduaneros.

SI _____

NO_____

Como califica el trabajo del departamento de comercio exterior.

Excelente _____ Bueno _____ Regular _____ Mala_____

Compromiso de la S.I.A.S ante la división.

Actualmente cuenta con personal profesional en el área de comercio exterior con el fin de ejercer las diversas operaciones ante la DIAN..

SI _____

NO_____

Realiza capacitación cooperativa que permita la ejecución eficaz de los procesos ante la DIAN.

SI _____

NO_____

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

SI _____

NO_____

Están actualizados permanentemente en materia de Régimen aduanero, permitiendo conocimiento real de la normatividad..

SI _____

NO_____

Son consientes que con la proliferación de tramitadores se presenta una competencia desleal.

SI _____

NO_____

¿Actualmente permiten la practica de vender la firma para que terceros actúen a su nombre?.

SI _____

NO_____

Sugerencias objetivas que permitan optimizar el servicio del departamento de comercio exterior DIAN Ipiales.

Seleccione una.

Celeridad en los procesos _____

Implementación de manuales y herramientas de información _____

Implementación de buzón de sugerencias _____

Creación de oficina especial de atención al usuario _____

Reuniones periódicas _____

Cual de los siguientes elementos constituyen una debilidad que ocasionan una deficiente prestación de su servicio y que de igual forma perjudica al DIAN.

Seleccione una.sugerencia.

No contar con personal idóneo _____

Tener solo personal empírico _____

No contar con mecanismos que permitan la optimización de los procedimientos_____

No actualizar procedimientos cada vez que se producen modificación normativa _____

No contar con personal suficiente _____

ESTUDIANTE: Mauricio Obando Pérez (INVESTIGADOR)

DOCTOR: Laureano Gomez Padilla (ASESOR)