

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EN EL PROCESO DE
IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE LA
OPERACIÓN ADUANERA DIAN TUMACO**

DIANA MARISOL DELGADO RIASCOS

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2011**

**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO EN EL PROCESO DE
IMPORTACIÓN DE MERCANCÍAS EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE LA
OPERACIÓN ADUANERA DIAN TUMACO**

DIANA MARISOL DELGADO RIASCOS

**Trabajo de pasantía presentado como requisito parcial para optar al título de
Administrador de Empresas**

**Asesor Pasantía:
NELSON MORA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SAN JUAN DE PASTO
2011**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son responsabilidad exclusiva de sus autores”

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

Nota de aceptación:

Firma del presidente de tesis

Firma del Jurado

Firma del Jurado

San Juan de Pasto, Junio de 2011

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	14
1. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACION	15
1.1 TÍTULO	15
1.2 TEMA DE INVESTIGACIÓN	15
1.2.1 Descripción del problema:	15
1.2.1.1 Planteamiento del problema	15
1.2.1.2 Formulación del problema:	16
1.2.1.3 Sistematización del problema:	16
2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1 OBJETIVO GENERAL	17
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
3. JUSTIFICACIÓN	18
4. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN	19
4.1 MARCO TEÓRICO	19
4.1.1 CONCEPTOS DE LA OPERACIÓN ADUANERA	19
4.2 MARCO NORMATIVO	41
4.3 MARCO CONTEXTUAL	42
4.3.1 Estructura organizacional:	44
4.3.2 Gestión estratégica actual:	45
4.4 MARCO TEMPORAL	47
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	48
5.1 TIPO DE ESTUDIO	48
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	48
5.3 FUENTES TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	48
6. DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN	49
6.1 Propósitos del diagnostico	49
6.2 Aplicación de la matriz de evaluación de factores internos (MEFI)	50

6.3	Aplicación de la matriz de evaluación de factores externos (MEFE)	51
7.	ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DEL PROCESO DE INSPECCIÓN DE MERCANCÍA EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA.	52
7.1	Desarrollo de estrategias y acciones de mejoramiento.....	53
7.1.1	Análisis general de las matrices.....	54
7.2.	ANÁLISIS MATRICES Y ENTREVISTA AL RESPONSABLE DEL AREA DE GESTION DE LA OPERACIÓN ADUANERA	55
8.	CONCLUSIONES	63
9.	RECOMENDACIONES.....	64
	BIBLIOGRAFÍA	65
	ANEXOS	66

LISTA DE ESQUEMAS

Pág.

ESQUEMA 1. PROCESO CARGA DE IMPORTACION SERVICIOS INFORMATICOS ELECTRONICOS MUISCA.....	33
--	----

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Modelo del sistema MUISCA	31
Figura 2. Estructura orgánica – nivel central	44
Figura 3. Estructura orgánica – direcciones seccionales locales	45

LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
Grafico 1. Proceso de carga.....	34
Grafico 2. Descarga de mercancías	35
Grafico 3. FLUJOGRAMA DE PROCESO IMPORTACION, CARGA.....	56

LISTA DE FOTOS

	Pág.
Foto 1. Carro transportador de mercancías	57
Foto 2. Bodegas de mercancías	58
Foto 3. Inspector de mercancías	59
Foto 4. Barcos arribados en el puerto pesquero de Tumaco	61
Foto 5. Sociedad portuaria de Tumaco	62

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato Aviso de llegada DIAN.....	67
Anexo B. Formato Aviso de arribo.....	68
Anexo C. Informe de descargue e inconsistencia	69
Anexo D. Aviso de finalización de descargue	70
Anexo E. Entrevista dirigida Al encargado del área de gestión de la operación aduanera.....	71

RESUMEN

El comercio es una fuerza que apunta al desarrollo económico, y promueve el bienestar de las naciones y de su población. La humanidad ha desarrollado y se ha beneficiado de las bondades del comercio desde el comienzo de los tiempos. El crecimiento económico mundial ha ido de la mano con el incremento de las actividades comerciales que hoy en día con la apertura del intercambio a nivel mundial adquiere una importancia relativa mucho mayor que años atrás.

ABSTRACT

Trade is a force that points to economic development, and promotes the welfare of nations and their people. Humanity has developed and has benefited from the advantages of trade since the beginning of time. Global economic growth has gone hand in hand with the increase in business today with the opening of global trade takes on a much greater relative importance than years ago.

INTRODUCCIÓN

Esta importancia se ve reflejada en el progreso general, ya que este, es una herramienta esencial para la creación de riqueza y por ende la generación de bienestar económico. En la actualidad hablar de comercio, no es solamente referirse a la venta de bienes y servicios, es un fenómeno que se mueve a nivel mundial con uso de las nuevas tecnologías, el servicio de la comunicación en masa a través del internet ha permitido que se realicen transacciones millonarias, en forma instantánea reducido a minutos o segundos, las operaciones de comercio que se pueden realizar entre compradores y vendedores.

Sin embargo es de conocimiento general que las aduanas del mundo, tienen como objeto implementar sofisticados y seguros controles para el ingreso y salida de las mercancías de sus países y evitar de esa forma que las economías mundiales se afecten por el ingreso y salida no controlado o por el contrabando de mercancías ; es así que los gobiernos establecen protocolos, convenios, tratados, que faciliten entre países vecinos o amigos la entrada y salida de sus productos, permitiendo a través de esto la retención de algún tipo de impuesto.

Colombia a través del ministerio de comercio de exportación y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, ha buscado formas para maximizar los ingresos por conceptos de tributos, pero sin dejar de lado la posibilidad de ampliar los horizontes comerciales y fortalecer nuestra economía nacional.

La Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas a través de su área de Gestión Operación Aduanera tiene como misión fundamental, contribuir a la facilitación de estas operaciones de comercio, a los usuarios del municipio de Tumaco y de municipios vecinos; así como a otras personas y organizaciones que deseen cobijarse por los beneficios arancelarios que se ofrecen a través de este puerto.

1. PRESENTACIÓN DE LA INVESTIGACION

1.1 TÍTULO

Propuesta de mejoramiento del servicio en el proceso de importación de mercancía en el área de Gestión de la Operación Aduanera Dian Tumaco.

1.2 TEMA DE INVESTIGACIÓN

El tema propuesto se desarrolla en el marco del trabajo empresarial, a través del cual se busca suministrar herramientas en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco para lograr un mejor servicio en el proceso de importación de mercancía en el área de Gestión de la Operación Aduanera.

1.2.1 Descripción del problema:

1.2.1.1 Planteamiento del problema. El área de la operación aduanera en la Dirección Seccional Delegada de Tumaco, tiene como función específica la facilitación de los trámites para las entidades y personas que realizan operaciones de comercio exterior, entre ellas están: exportación, importación y tránsitos aduaneros.

En lo pertinente al trámite de importación de mercancías se realizan las siguientes actividades, que son necesarias para la finalización con éxito de todo el proceso, entre estas, el descargue de las mercancías que llegan al puerto es la más importante.

En el orden natural del proceso de importación, intervienen las siguientes etapas:

- ✓ Documentar y consolidar la carga
 - ✓ Manifiestar la carga
 - ✓ Avisar el ingreso
 - ✓ Informe descargue e inconsistencia
 - ✓ Reconocimiento de carga
 - ✓ Trasladar la carga
 - ✓ Recibir la carga
1. La sociedad portuaria, informa la finalización del descargue y los detalles de las unidades de la carga.
 2. Estos procesos se deben verificar con lo registrado en el sistema MUISCA; modelo único de ingresos, servicios y control automatizado de la dirección seccional delegada el cual, le permite llevar un control eficiente sobre el

sector tributario y aduanero en el país, inspeccionando las mercancías arribadas al puerto como Importación, que no tengan diferencias de peso e inconsistencias documentales en el registro del sistema MUISCA.

3. Una vez terminado el proceso en el puerto pesquero de Tumaco, se inicia el trámite del levante ante la DIAN. Lo que requiere un tiempo aproximado de tres días, si se presentan inconsistencias lo que dificulta la celeridad con la que los usuarios desean desarrollar sus procesos aduaneros.

La implementación del uso exclusivo de los servicios informáticos electrónicos a partir del año 2009 obligo a los usuarios a capacitarse en el manejo de dichos trámites; sin embargo al momento en el que estos deben hacerse manualmente el proceso se vuelve lento en ambas partes, en los usuarios que solicitan el servicio y la administración DIAN.¹

1.2.1.2 Formulación del problema:

¿Qué estrategias pueden implementarse para obtener el mejoramiento del servicio que presta el área de Gestión de la Operación Aduanera en el proceso de importación de mercancías en la DIAN Tumaco?

1.2.1.3 Sistematización del problema:

- ✓ ¿Cuál es la situación actual del servicio en el proceso de importación de mercancía en el área de Gestión de la Operación Aduanera en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco?
- ✓ ¿Se han registrado deficiencias en la prestación del servicio en el proceso de importación de mercancía en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco?
- ✓ ¿Qué estrategias pueden proponerse para el mejoramiento del servicio en el proceso de importación de mercancía en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco?

¹ Entrevista realizada al director del área gestión operación aduanera DIAN TUMACO.

2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 OBJETIVO GENERAL

Formular una propuesta que contenga estrategias de mejoramiento del servicio en el proceso de importación de mercancías en el área de Gestión de la Operación aduanera DIAN Tumaco.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un diagnóstico del proceso de importación de mercancías en el área de Gestión de la Operación Aduanera DIAN Tumaco.
- ✓ Determinar las principales necesidades de los usuarios que se presentan en el proceso de Importación de mercancía.
- ✓ Formular estrategias de mejoramiento del servicio en el proceso de importación de mercancía en el área de Gestión de la Operación Aduanera DIAN Tumaco.

3. JUSTIFICACIÓN

El área de Gestión de la Operación Aduanera DIAN Tumaco en la actualidad se hace más competitiva dentro de su ramo vigilando y controlando la entrada y salida de mercancías y medios de transporte por las fronteras, aguas territoriales y espacio aéreo, impidiendo las importaciones y exportaciones ilícitas; realizando controles con el fin de evitar que se generen fraudes que atenten contra la economía del país.

Es muy importante adoptar estrategias a fin de garantizar un mejor servicio a los usuarios. Por este motivo se buscaran herramientas de optimización para realizar los procesos de manera eficiente; la necesidad de crear estrategias incidirá en la optimización de los mismos, ya que mediante los análisis que se hagan, se podrán establecer los lineamientos a seguir en cuanto a soluciones a los problemas que se presenten en el proceso de Importación de mercancía en el área de gestión operación aduanera, en beneficio de la institución DIAN Tumaco esto, con el fin de que esta institución pueda continuar siendo una de las más eficientes en su ramo.

Con esta investigación aparte de dar soluciones a los problemas que se puedan encontrar se quiere enriquecer los conocimientos de las personas que adquieren y necesitan un mejor servicio, concientizándolos que todos los procesos son ejecutados de acuerdo a las leyes que rigen en nuestro país; nosotros como administradores debemos tener en cuenta que las empresas se mueven a medida que el comercio crece cada día más y se requiere facilitar las operaciones de comercio exterior.

4. MARCO DE REFERENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 MARCO TEÓRICO

4.1.1 Conceptos de la operación aduanera. Es toda operación de embarque, desembarque, entrada, salida, traslado, deposito, trasbordo o transito de mercancía objeto de comercio exterior realizadas en la aduana y bajo control de la autoridad.²

La gestión operación aduanera se la conceptualiza como un conjunto secuencial, repetitivo y ordenado, bajo ciertas condiciones de actividades de la operativa aduanera en las que intervienen funcionarios y operadores de comercio exterior, tecnología adecuada, materiales, equipamiento, organizadas coherentemente para brindar un servicio ejerciendo control, de forma tal que satisfaga los requerimientos del usuario.³

Las aduanas son oficinas públicas de constitución fiscal establecidas generalmente en costas y fronteras, con el fin de registrar el tráfico internacional de mercancías que se importan o exportan en y desde un país concreto y cobrar los impuestos que establezcan las aduanas.

Asimismo, en determinados países la aduana no se limita al control de las mercancías, sino que en ella también se regula el tráfico de personas o bien al control de capitales.

- Documentar y consolidar la carga

Procedimiento mediante los cuales los transportadores, agentes marítimos, agentes de carga internacional entregan a la Dian a través de los servicios informáticos electrónicos la información, de los documentos de transporte, documentos consolidadores de carga correspondientes a mercancía que va a ingresar al territorio aduanero nacional. Información cantidad, bultos, peso, descripción genérica.

² Disponible en Internet: <http://grupo919lcea.over-blog.es/article-36810162.html>

³ Disponible en Internet web www.wtc.org

- Manifestar la carga

Es el documento que contiene la relación de todos los bultos que comprende la carga, incluida la mercancía a granel a bordo del medio de transporte y que va a ser cargada en un puerto o aeropuerto, o ingresada o exportada por un paso de frontera, excepto los efectos correspondientes a pasajeros y tripulantes, y que el representante del transportador debe entregar debidamente suscrito a la dirección de impuestos y aduanas nacionales.

- Aviso de arribo

Es el informe que el transportador presente a la dirección de impuestos y aduanas nacionales, sobre la fecha y hora en que un medio de transporte con pasajeros pero sin carga o en lastre arribara al territorio aduanero nacional.

- Aviso de llegada

Es el informe que el transportador presenta a la dirección de impuestos y aduanas nacionales, al momento de la llegada del medio de transporte al territorio aduanero nacional.

- Descargue de mercancía

Procedimiento mediante el cual los transportadores y agentes de carga internacional, informan a la Dian a través de los servicios informáticos electrónicos los detalles de la operación del descargue de la mercancía manifestada:

- Aviso de finalización de descargue
- Informe de descargue e inconsistencias
- Justificación de inconsistencias
- Informe de detalles unidades carga descargada

- Informe descargue e inconsistencias

Carga efectivamente descargada, sobrantes, faltantes, exceso, defectos frente a documentos manifestados.

Información sobre documentos de transporte no manifestados.

Si se conoce se informa la justificación, independiente del aporte de pruebas dentro del término.

Si no se conoce se justificara ante la administración dentro de los cinco días siguientes a este informe.

- Reconocimiento de carga

Documentos de transporte seleccionados para reconocimiento por sistema análisis de riesgo, documentos de transporte sobre los cuales se informan sobrantes, faltantes, exceso defectos o no manifestados.

- Conocimiento de embarque

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

- Control aduanero

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

- Descargue

Es la operación por la cual la mercancía que ingresa al territorio aduanero nacional es retirada del medio de transporte en el que ha sido movilizada.

- Inspección aduanera

Es la actuación realizada por la autoridad aduanera competente, con el fin de determinar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor, clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero, y tratamiento tributario aplicable a una mercancía. Esta inspección cuando implica el reconocimiento de mercancías, será física y cuando se realiza únicamente con base en la información contenida en la declaración y en los documentos que la acompañan, será documental.⁴

PROCESO DE INSPECCION ADUANERA

La inspección aduanera es la actuación realizada por el funcionario inspector, con el fin de determinar la naturaleza, origen, estado, cantidad, valor, clasificación arancelaria, tributos aduaneros, régimen aduanero y tratamiento tributario aplicable a una mercancía.

⁴ Estatuto Aduanero Colombiano, Decreto 2685 De 1999 Y Resolución 4240 De 2000

✓ **Determinación**

La inspección aduanera puede determinarse a través del sistema informático aduanero, por solicitud del declarante o por decisión del Jefe de la División de Comercio Exterior o de la dependencia que haga sus veces en las aduanas no sistematizadas, de conformidad con los perfiles de riesgo fijados por la Dirección de Aduanas y por el Administrador de Aduanas de la jurisdicción.

✓ **Clases**

Cuando la inspección aduanera implica el reconocimiento de mercancías, es física y cuando se realiza con base en la información contenida en la Declaración de Importación y en los documentos soporte que la acompañen, es documental.

✓ **Duración**

La inspección aduanera debe realizarse en forma continua y concluirse a más tardar el día siguiente en que se ordene su práctica, salvo cuando por razones justificadas se requiera ampliar la diligencia por un período mayor.

Debe tenerse en cuenta que este término empieza a contarse a partir de la fecha y hora en que se comisiona al inspector en la zona aduanera o zona franca que corresponda.

PROCEDIMIENTO DE INSPECCION FISICA Y DOCUMENTAL

Para llevar a cabo la diligencia de inspección aduanera es necesario atender los lineamientos indicados a continuación, una vez al funcionario inspector le hayan efectuado el reparto de las declaraciones objeto de inspección aduanera, éste debidamente comisionado y cuando se encuentre en el sitio donde se va a realizar la misma:

Las labores contenidas en los puntos A y B., se adelantan cuando se haya determinado "Inspección Documental". En aquellos casos, en los cuales, se haya determinado "Inspección Física", se deben realizar las labores indicadas en los puntos A, B Y C.

Cabe recordar que la determinación de inspección, ya sea física o documental, debe respetarse y solo en el caso en el que existan errores u omisiones parciales en la serie o número que identifican la mercancía, o errores u omisiones en la descripción, diferentes a la serie, o descripción incompleta que impida la identificación de la mercancía, el funcionario inspector podrá pasar de una inspección documental y convertirla en una inspección física.

A. Verificar la presencia del Declarante

Antes de iniciar cada una de las inspecciones del día en la zona aduanera o zona franca, debe constatarse la presencia del declarante, con el fin de que entregue los originales de la Declaración de Importación y sus documentos soporte, preste la colaboración necesaria y suscriba el Auto Comisorio y el Acta de Inspección.

Otro aspecto que se hace necesario tener en cuenta, es la verificación de que el Declarante o quien lo representa, se encuentra autorizado para realizar los trámites aduaneros. Para el efecto la División de Servicio al Comercio Exterior o quien haga sus veces, debe mantener un archivo actualizado con todos los declarantes, donde se incluyan representantes y auxiliares autorizados para realizar trámites en su jurisdicción.

Con la información existente en el archivo se pueden elaborar bases de datos o listados, los cuales deben ser suministrados al grupo de inspectores o en su defecto, se debe mantener en un lugar visible para su consulta permanente.

B. Revisar la Declaración de Importación y sus Documentos Soporte

Al realizar esta labor debe tenerse especial cuidado en revisar, entre otras, las siguientes casillas de la Declaración de Importación: Tipo de Declaración, modalidad, tasa de cambio, subpartida arancelaria, acuerdo comercial, forma de pago, tipo de importación, pesos, unidad comercial, cantidad, registro o licencia, descripción, todas las que conforman el valor en aduana y los tributos aduaneros declarados y/o pagados.

En estos casos, es necesario que se verifique que la información contenida en las anteriores casillas corresponda con las que exigen las normas aduaneras.

Al revisar los documentos soporte se debe verificar que se presenten los que correspondan, que se encuentren vigentes y que la información contenida en los mismos se haya trasladado en forma correcta a la Declaración de Importación.

C. Reconocimiento Físico de las Mercancías

Como mínimo, se debe realizar reconocimiento físico a un 10% de las mercancías objeto de inspección, constatando que sus características corresponden con la información contenida en la Declaración de Importación.

Cuando la cantidad corresponda a una (1) unidad comercial, la inspección física debe ser del 100%.

Cabe aclarar que el reconocimiento físico que debe hacerse corresponde, por lo menos, al 10% de la mercancía contenida en la casilla cantidad de la Declaración de Importación que salió seleccionada para estos efectos.

En todos los eventos, el funcionario inspector debe registrar en el Acta de Inspección el porcentaje (%) de reconocimiento físico que llevó a cabo.

ACTUACIONES DEL FUNCIONARIO INSPECTOR

Una vez, haya concluido la diligencia de inspección, ésta puede generar las siguientes actuaciones:

✓ No Presencia

Se presenta esta actuación, cuando el declarante no concurre a la inspección aduanera que se ha determinado, conforme a la fecha y horario de comparecencia previamente comunicados al declarante por la División de Servicio al Comercio Exterior o quien haga sus veces.

Tal situación debe quedar consignada en el Acta de Inspección, señalando como fundamento legal los artículos 126 del Decreto 2685 de 1999 y 83 (si se realizó Inspección Física) u 84 (si se realizó Inspección Documental) de la Resolución 4240 de 2000.

✓ Ampliación

Cuando el funcionario inspector, por razones justificadas, requiera un plazo mayor para concluir la diligencia de inspección, debe ampliarla. Para el efecto, debe argumentar los motivos que tiene para hacerlo y debe indicar el término de ampliación en el Acta de Inspección. También debe señalar el fundamento legal, que corresponde al artículo 127 del Decreto 2685 de 1999.

En este caso se sugiere que la ampliación no supere un término de cinco (5) días. Sin embargo, de requerirse una nueva ampliación porque durante el tiempo de ésta no se pudieron resolver las dudas o persiste la situación que dio origen a ella, puede volverse a ampliar. De todas formas, en la medida de lo posible, se deben evitar las demoras innecesarias en las actuaciones que se surten en el proceso de inspección aduanera.

✓ Reparto.

El reparto es la actividad a través de la cual la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, mediante los servicios informáticos electrónicos asigna en forma automática o con la intervención del empleado público competente a los

funcionarios reconocedores de carga, los documentos de transporte correspondientes a la carga sobre la cual se debe adelantar la diligencia de reconocimiento.

Cuando por situaciones de orden técnico no se pueda realizar el reparto a través de los servicios informáticos electrónicos, el funcionario competente procederá a realizarlo manualmente.

✓ **Expedición del Auto Comisorio.**

El Jefe de División o Grupo o el funcionario competente, según el caso, debe expedir un Auto Comisorio a través de los servicios informáticos electrónicos, por cada documento de transporte seleccionado para reconocimiento físico.

El auto comisorio debe contener la identificación del funcionario, el número del documento que origina el reconocimiento, el lugar y dirección donde se encuentran las mercancías, la fecha y hora en que se debe adelantar el reconocimiento y el nombre y firma del empleado público que comisiona.

Cuando por situaciones de orden técnico no se pueda realizar el auto comisorio a través de los servicios informáticos electrónicos, el empleado público competente procederá a realizarlo manualmente, utilizando para el efecto el formato Auto Comisorio 1090.

✓ **Comunicación de la diligencia.**

Cumplidos los dos pasos anteriores, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, a través de los servicios informáticos electrónicos debe comunicar al transportador, agente marítimo, agente de carga internacional, puerto, depósito habilitado, o zona franca, la fecha y hora en que se adelantará la diligencia de reconocimiento de la carga, para lo cual los interesados deben consultar diariamente los servicios informáticos electrónicos y consultar en su bandeja de tareas.

Cuando no se pueda comunicar la fecha y hora en que se realizará la diligencia de reconocimiento de la carga a través de los servicios informáticos electrónicos por situaciones de orden técnico, dicha información debe ser comunicada mediante fijación en un lugar visible de la Dirección Seccional de Aduanas o de Impuestos y Aduanas, según corresponda.

✓ **Diligencia de Reconocimiento de la Carga.**

Se entiende por reconocimiento de la carga la operación que puede realizar la autoridad aduanera, en los lugares de arribo de la mercancía, con la finalidad de verificar peso, número de bultos y estado de los mismos.

Cuando el transportador o Agente de Carga Internacional haya reportado en el Informe de Descargue e Inconsistencias diferencias entre la carga manifestada y la descargada, que den lugar a sobrantes o faltantes en el número de bultos, o excesos o defectos en el peso, el reconocimiento de carga ordenado implicará la verificación de las justificaciones dadas para dichas diferencias y las pruebas aportadas, independientemente que se verifique o no igualmente el peso, número de bultos y estado de los mismos.

✓ **Acta de Diligencia Reconocimiento de Carga.**

El Acta de Diligencia debe contener como mínimo la siguiente información: El nombre del empleado público responsable, lugar y fecha de realización, momento de reconocimiento, No. de documento de transporte, fecha de documento, identificación unidad de carga, peso en Kg., cantidad de bultos, situación encontrada, especificación de la situación encontrada, descripción de la mercancía, justificación reportada, justificación definitiva, decisión.

✓ **Autorización de Levante**

Se presenta cuando existe conformidad entre lo declarado, la información contenida en los documentos soporte presentados y lo inspeccionado (si se realizó inspección física).

Esta actuación debe quedar consignada en el Acta de Inspección y el Sistema automáticamente otorga el número de levante o en los casos de trámite manual, el inspector consigna el número de levante.

Si el Acta de Inspección se realiza manualmente, se debe otorgar el número de levante de acuerdo al Memorando 00777 de diciembre 15 de 2006, así:

Las correcciones, legalizaciones o modificaciones que correspondan a declaraciones de importación iniciales que se hayan presentado por los Sistemas Informáticos MUISCA – Importaciones o cuando habiendo iniciado un proceso por este último Sistema, hay necesidad de seguir un proceso manual, los números de levante a otorgar deben estar conformados por diecisiete (17) dígitos, conservando el siguiente orden:

Dos (2) primeros dígitos, código de la Administración

Cuatro (4) dígitos siguientes, corresponden al año

Siguiente dígito, corresponde a la letra “M” de Manual

Dos (2) dígitos siguientes, código del funcionario Inspector

Ocho (8) dígitos siguientes, corresponde al consecutivo de los levantes, iniciando los años en 00000001, por cada funcionario Inspector

Solo para los casos anteriores, cada funcionario inspector debe llevar un control escrito o informático de los levantes, en donde relacione como mínimo: Número y fecha de aceptación de la Declaración de Importación, número y fecha de levante, tipo de levante (físico o documental), número de acta de inspección, nombre del depósito y nombres del declarante e importador.

✓ **No Autorización del Levante**

Se presenta cuando no existe conformidad entre lo declarado, la información contenida en los documentos soporte presentados y/o lo inspeccionado (si se realizó inspección física).

Esta actuación debe quedar consignada en el Acta de Inspección, señalando las causas que dan origen a este hecho y el fundamento legal que corresponda, dentro del cual debe incluirse, el numeral 2 (si fue Inspección documental) ó 3 (si fue Inspección Física) del artículo 128 del Decreto 2685 de 1999, modificado por el artículo 13 del Decreto 1232 de 2001.

✓ **Casos tipo:**

- Los casos que pueden originar la no autorización del Levante corresponden, entre otros, a los siguientes:
- La Declaración de Importación se presenta en una jurisdicción distinta a donde se encuentra la mercancía
- La Declaración de Importación se encuentra diligenciada en forma incorrecta y los errores que presentan las casillas diligenciadas no pueden enmarcarse en los demás numerales del artículo 128 del Decreto 2685 de 1999 con sus modificaciones y adiciones
- La Declaración de Importación se presenta con vencimiento de términos
Errores en las casillas correspondientes al peso (neto o bruto) de las mercancías de la Declaración de Importación
- Cuando no se cancelaron los intereses causados o se liquidaron de manera incorrecta
- En la Declaración de Importación no se liquidó el pago del rescate o se liquidó en forma incorrecta
- Error en el Tipo de Declaración
- Errores de tipo formal en la casilla cantidad de la Declaración de Importación
- Cuando existan errores u omisiones en la casilla descripción, pero por lo menos uno de los documentos soporte, contiene la descripción en forma correcta (aplicación del análisis integral previsto en el artículo 232-1 del Decreto 2685 de 1999 con sus modificaciones)⁵

⁵ GUIA AUTORIZADA MEDIANTE MEMORANDO 00268 DE MAYO 3 DE 2007.

GENERALIDADES DE LA GESTIÓN OPERACIÓN ADUANERA - Diferentes perspectivas del control aduanero: La seguridad, La salud, La competencia leal, Las Recaudaciones:

El ambiente en el que las aduanas se desarrollan ha dado un giro tremendo luego de los cambios que han generado las nuevas tecnologías de información, el crecimiento de las actividades de comercio electrónico y comercio internacional, los ataques terroristas, el desecho de desperdicios en países del tercer mundo, por parte de países industrializados, y otros aspectos más. Por esto las aduanas deben prestar más atención a los temas ambientales, de protección intelectual, protección a la sociedad de prácticas injustas de comercio internacional y del daño resultante de estas prácticas en sus intereses financieros, comerciales, de salud y ambientales.

Situación actual en materia de gestión de riesgo.

Las leyes aduaneras han quedado obsoletas e inadecuadas para regular las funciones de la aduana en relación con el comercio exterior (referencia del futuro de las aduanas), debido al aumento de transacciones comerciales internacionales y la necesidad de no interrumpir el flujo comercial.

La razón de su obsolescencia se la encuentra en los inicios de las aduanas, donde se dieron las condiciones necesarias para crear leyes proteccionistas, como las dictaduras militares y el intento de regular el caos ocurrido por el incremento de actividades informales, dando como resultado un marco legal inflexible que no da mucha capacidad de acción a las administraciones aduaneras para trabajar en el dinámico entorno del comercio internacional.

Misiones de la Aduana: Podemos englobar las misiones que desarrollan los organismos de control aduaneros en las siguientes:

- ✓ **Fiscal:** Mediante la aplicación de determinados derechos de importación / exportación (aranceles) a la introducción o salida de las mercancías.
- ✓ **Seguridad:** Intimamente ligada con la anterior evita el fraude aduanero y lucha contra el contrabando (ya sea de drogas, armas, patrimonio histórico, etc.)
- ✓ **Salud Pública:** Controla la entrada de animales, alimentos, residuos tóxicos, etc. que podrían suponer un peligro para la salud pública.
- ✓ **Estadística:** Elaboran estadísticas de comercio exterior.⁶

Funciones de la gestión operación aduanera:

- ✓ La vigilancia y control de la entrada y salida de mercancías y medios de transporte por las fronteras, aguas territoriales o espacio aéreo.

⁶ Disponible en Internet: <http://es.wikipedia.org/wiki/Aduana>

- ✓ Determinar y recaudar las obligaciones tributarias causadas por el punto anterior.
- ✓ La resolución de los reclamos, recursos, peticiones y consultas de los importadores y exportadores.
- ✓ Impedir las importaciones y exportaciones ilícitas.
- ✓ Aplicar las normas relativas a los regímenes aduaneros para garantizar que las operaciones aduaneras, se cumplan en los términos y condiciones previstos por la ley.
- ✓ Inmovilizar, aprehender o efectuar el decomiso directo de la mercancía, conforme a las competencias, procedimientos establecidos y demás normas vigentes sobre la materia.
- ✓ Orientar y apoyar técnicamente los servicios que se prestan a los clientes a través de los sistemas informáticos aduaneros de acuerdo con los procedimientos establecidos, para la eficaz ejecución de las operaciones de comercio exterior.
- ✓ Facilita las operaciones de comercio exterior⁷.

Importancia de la legislación aduanera en el ámbito del Comercio Internacional: El Derecho Aduanero resulta de vital importancia tanto en el comercio nacional como internacional, ya que constituye el conjunto de normas legales y reglamentos que determinan el régimen fiscal al cual han de someterse los importadores, exportadores, agentes navieros en general, quienes realizan operaciones con mercancías a través de las fronteras del país, por las vías marítimas, aéreas, terrestres o postales. Además rige las relaciones entre los particulares, causadas por el tráfico marítimo, comprendiendo todo lo referente a seguros, fletamento, averías, abordaje, etc.⁸

Objetivo de las operaciones aduaneras: Modificar el régimen aduanero a que se encuentran sometidas las mercancías sobre las que ellas versan. Mientras los efectos producidos en el exterior están sujetos a prohibición de entrada hasta tanto no se hayan verificado los trámites aduaneros respectivos y satisfechas las exigencias establecidas en la ley, los bienes producidos en un determinado territorio no pueden abandonarlo sin el previo cumplimiento de las formalidades exigibles para la exportación. Así, podemos decir que todo sistema aduanero se basa en dos grandes restricciones a derechos constitucionales: el de propiedad y el que tienen los ciudadanos de traer y sacar sus bienes al país. Las operaciones aduaneras tienen su mayor similitud en doble condición de voluntarias y legales. Lo primero, por cuanto nadie está obligado a realizarlas y, lo segundo, en virtud de que ellas nacen de la ley, se deben realizar conforme a ella y las acciones u

⁷ Disponible en Internet :enciclopedia jurídica opus. Tomo III. Ediciones Libra. Caracas - Venezuela

⁸ Disponible en Internet : www.monografias.com

omisiones ilícitas en la cuales se incurra durante su realización, por ella son castigada⁹

Sistema muisca: Modelo Único de Ingresos, Servicios y Control Automatizado (MUISCA) de la DIAN; permite a la DIAN, llevar un control eficiente sobre el sector tributario y aduanero en el país. El sistema muisca busca integrar, facilitar, agilizar y simplificar los procedimientos utilizados por la entidad, enfatizando en aquellos aspectos que inciden en la detección y reducción del fraude y en la modernización tecnológica.

Modelo: Representa la nueva forma de gestionar

Único: Integra las personas, las aéreas, los conceptos, los datos y la gestión.

Ingresos: Responde por el recaudo.

Servicio: Facilita el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de los derechos.

Control: Mide, previene y ajusta el comportamiento y la gestión.

Automatizado: Aprovecha la tecnología para potenciar la gestión.

El muisca es un modelo porque apunta a cumplir la misión de la entidad permitiendo gestionar de manera integral los aspectos de la organización, con fuerte énfasis en la gestión de los procesos, las personas, los recursos y la tecnología alrededor de la información que es el insumo y el producto más importante. Los principios más destacados del modelo de gestión MUISCA son su integralidad, su unicidad y su adaptabilidad al cambio.

Integralidad: este principio básico del modelo de gestión muisca comprende todos los aspectos institucionales indispensables para dar un gran salto cualitativo como lo exigen las necesidades apremiantes del país en materia de recursos y como requisito fundamental para la consolidación de la democracia colombiana.

⁹ GONZÁLEZ TORRES, José Ángel. Disponible en Internet: <http://grupo919lcea.over-blog.es/article-36810162.html>

Figura 1. Modelo del sistema MUISCA



Fuente. Este estudio

En relación con el principio de integralidad, se establece para la Dian cuatro caminos estratégicos que articulan estos componentes de la siguiente manera:

1. Alcanzar la excelencia en sus operaciones.
2. Re direccionar la entidad hacia el servicio.
3. Consolidar la legitimidad y la autonomía.
4. Contribuir a la competitividad del país.

Unicidad:

A través de este principio básico, la DIAN se estructura como un todo único, definido en elementos, interrelacionados comprometidos con un propósito o misión que a su vez tiene los límites propios que le permiten interactuar con otros organismos dentro de su entorno.

Adaptabilidad al cambio:

Establecer este principio para la DIAN a través del modelo de gestión muisca le permite reconocerse como organismo, vigente en el tiempo, organismo que trasciende sus límites para integrarse con otros organismos nacionales e internacionales y se hace relevante para la viabilidad del estado a través de sus diferentes entornos y gobiernos.

Beneficios del sistema muisca:

- ✓ Mayor control del trámite
- ✓ entrega un mejor servicio a los ciudadanos al momento de hacer consultas sobre sus obligaciones fiscales o de exigir derechos y observando la recepción de las mercancías arribadas al puerto como Importación.
- ✓ Se le puede hacer seguimiento a los entes que intervienen en el proceso (Agencia de Aduanas, Embarcador, Transportadores, Zonas Primarias)
- ✓ La información de los productos es más detallada.

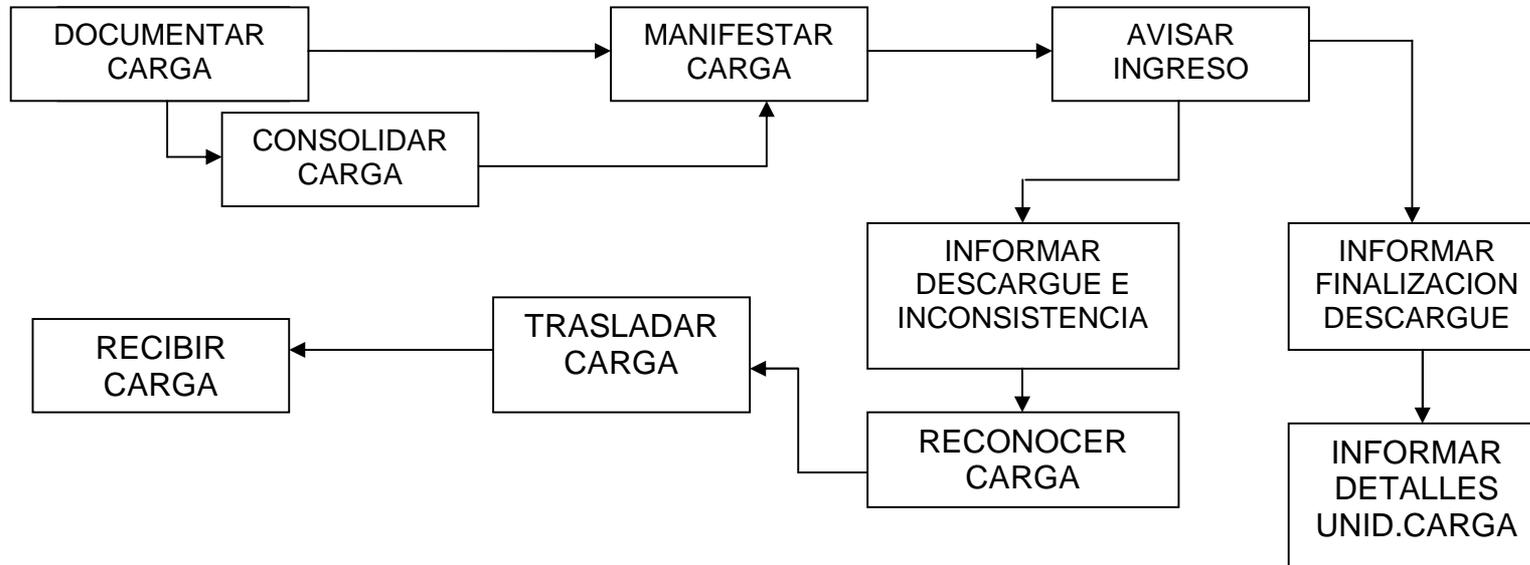
Dificultades del sistema muisca:

- ✓ Inicialmente se experimentaron varios errores en la Página debido al proceso de implementación. Se debe constantemente guardar los datos puesto que el sistema en ocasiones es inestable.
- ✓ Actualmente, en el borrador no se puede corregir la posición arancelaria, lo que implica borrar el ítem y volver a digitarlo.
- ✓ En caso de tener error, se debe manifestar manualmente.
- ✓ Esto implica que se debe realizar nuevamente la declaración físicamente y entregarla a la DIAN.¹⁰

Los pasos que se dan en el sistema muisca se presentan en el siguiente diagrama:

¹⁰ Disponible en Internet: www.monografias.com

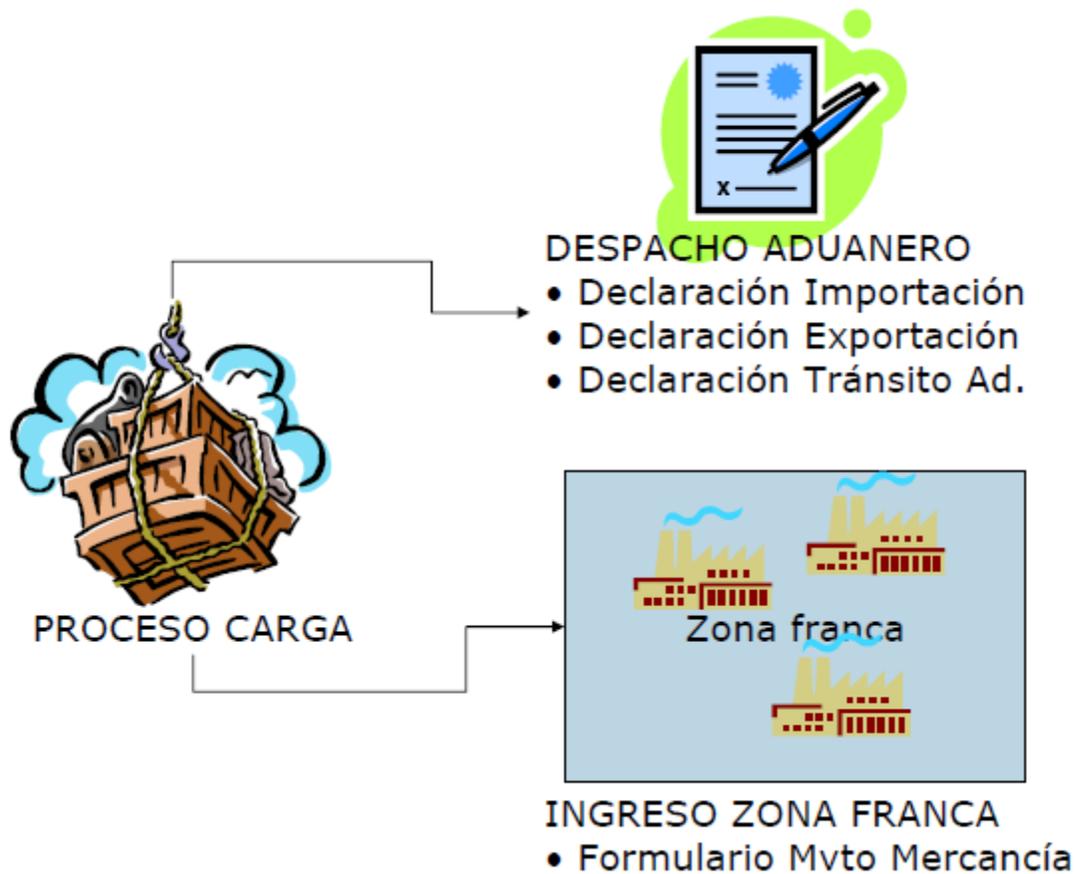
ESQUEMA 1. PROCESO CARGA DE IMPORTACION SERVICIOS INFORMATICOS ELECTRONICOS MUISCA



FUENTE. Este estudio.

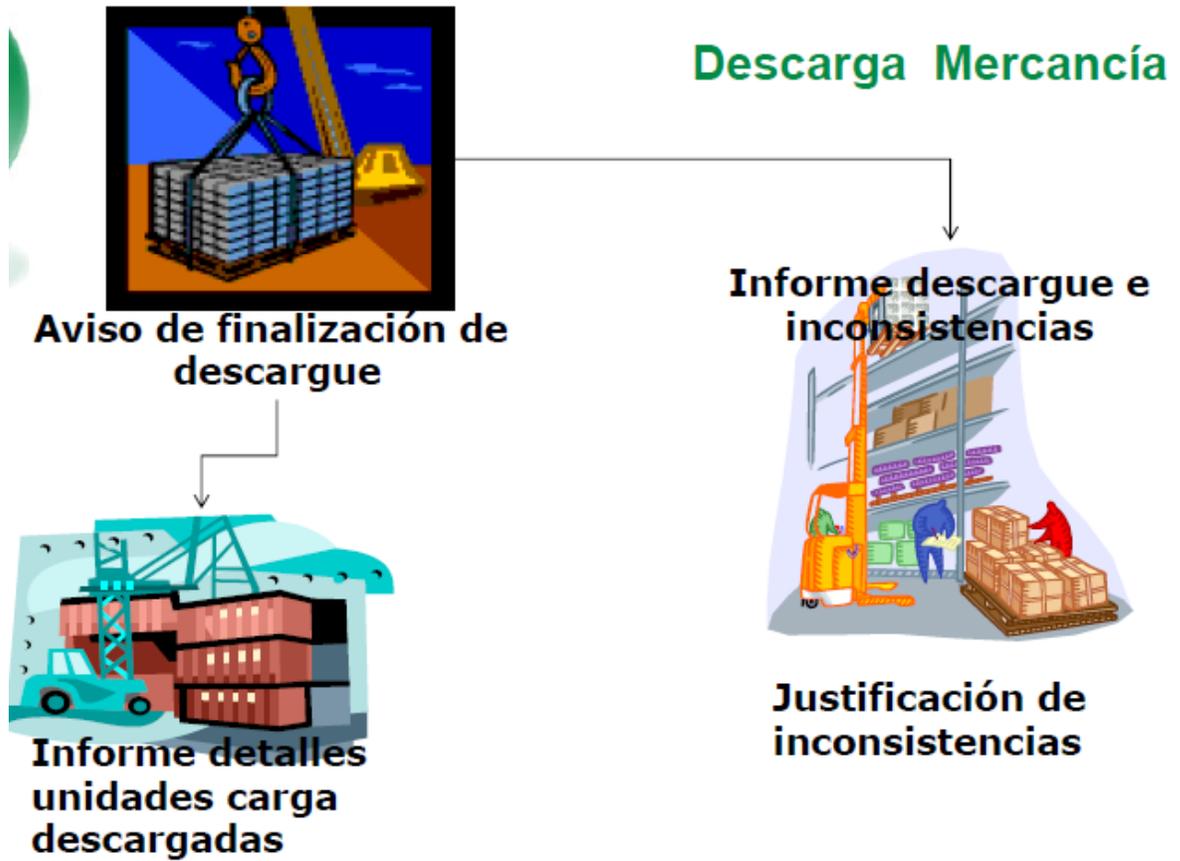
PROCESO DE CARGA: es el conjunto de acciones realizadas con el fin de cumplir los procedimientos exigidos en las normas aduaneras para el ingreso de carga con destino no solo a territorio nacional sino a otros países o hacia una zona franca.

Grafico 1. Proceso de carga



Fuente: Este estudio

Grafico 2. Descarga de mercancías



Fuente: Este estudio

BENEFICIOS

✓ **Trazabilidad**

El proceso se caracteriza por la trazabilidad que permite realizar un seguimiento a las actividades, brinda transparencia en la operación y minimiza los riesgos de actuaciones discrecionales de los usuarios y funcionarios.

El importador y demás usuarios que intervienen podrán consultar el desarrollo de los procedimientos, verificar los usuarios o personas que han intervenido, revisar los tiempos de ejecución de las tareas, consultar los documentos generados por cada transacción y realizar las tareas pendientes.

✓ **Agilidad**

Debido a la disponibilidad anticipada de la información, y de acuerdo al análisis de riesgo, se permitirá el despacho ágil y expedito de la carga de bajo riesgo.

Se comunica la decisión de reconocimiento de la carga al momento que el transportador avise la llegada o realice el informe de inconsistencias lo que permite disponer de la carga más rápidamente.

La automatización del proceso disminuirá el tiempo de despacho debido a que se evitan desplazamientos del transportador para realizar procedimientos en la DIAN, adicionalmente el servicio cuenta con mecanismos de corrección que permiten el cambio de datos de manera rápida y eficaz.

✓ **Facilitación**

Cumplimiento de obligaciones a través de los servicios de diligenciamiento web o por envío de archivos, disponibilidad de herramientas gratuitas para preparar la información con los requerimientos técnicos exigidos por la DIAN. Herramientas de ayuda para la generación de archivos de acuerdo con las especificaciones técnicas exigidas.

✓ **Cobertura**

Ampliación del 54% al 100% de la cobertura de los procedimientos que se realizan a través de servicios informáticos electrónicos.

Se automatiza el trámite de transbordo y de correcciones de información.

✓ **Calidad de la información**

Se garantiza la efectividad de la información recibida de los documentos de transporte, manifiesto e informe de descargue e inconsistencias, debido a que se realizan e innumerables validaciones como el registro y calidad de usuarios aduaneros.

- El registro y calidad de usuarios aduaneros
- Información según modo de transporte, o tipo de carga
- Completitud de la información.

✓ **Interoperabilidad**

La interoperabilidad permite interactuar procesos o información desde sistemas electrónicos.

Permite asociar información de las empresas, nacionales con sus oficinas en el exterior, intercambiando información con otros gobiernos.

✓ **Cultura de gestión**

Se refleja un crecimiento organizacional, ordenado y constante.

✓ **Enfoque al usuario**

Se trabaja en función del usuario lo cual garantiza resultados efectivos y mejoramiento de la capacidad y desempeño del proceso.¹¹

¹¹ GUIA, para el proceso de inspección aduanera

IMPORTACIÓN

Bajo concepto de importación debe entenderse la acción de ingresar bienes y/o mercaderías procedentes de otros países con distintos fines, (comerciales, particulares, etc.) necesarios para el desarrollo industrial de un país o personal de los ciudadanos de ese país.¹²

En que consiste la importación: La importación consiste en la introducción a plaza para el consumo de mercaderías procedentes del exterior del territorio aduanero nacional, sujetas al pago de tributos o al amparo de las franquicias correspondientes.¹³

Proceso De Importación: El proceso de una importación es un tema complejo, ya que requiere la combinación de una serie de tramitaciones tanto en el ámbito nacional como internacional.

Desde el contacto con el vendedor del exterior, pasando por toda la logística aplicada según los casos para el arribo de la mercadería al país, el seguimiento correspondiente y la preparación de documentación y declaración aduanera para que ese proceso sea dinámico y fluido.¹⁴

REGIMEN ADUANERO ESPECIAL: el estatuto aduanero por estar consagrada dentro de este capítulo tiene algunos beneficios en importación de mercancías, sin embargo también tiene algunas restricciones que están consagradas a los siguientes artículos.

ART. 430- ZONAS DE REGIMEN ADUANERO ESPECIAL

Las zonas de régimen aduanero especial que se desarrollan en el presente título, estarán conformadas por los siguientes Municipios: Arboletes, San Pedro de Uraba, Necoli, San Juan de Uraba, Turbo Apartado, Carepa, Chigorodo, Mutata, Acandí y Ungía en la región de Uraba de los departamentos de Antioquia y Choco, y los Municipios de Tumaco en el Dpto. de Nariño y de Guapi en el Dpto. del Cauca.

ART. 431 M/CIAS QUE SE PUEDEN IMPORTAR A LAS ZONAS DE REGIMEN ADUANERO ESPECIAL.

Al amparo del régimen aduanero especial se podrá importar a las mencionadas zonas toda clase de mercancías, excepto armas, publicaciones que atenten contra

¹² Disponible en Internet: www.parlamento.gub.uy/.../codigoaduanero/.../t2c1.htm

¹³ Disponible en Internet: www.Aduana-Clearance.Com.Ar

¹⁴ *Ibíd.*

la moral y las buenas costumbres, productos precursores en la elaboración de narcóticos, estupefacientes o drogas no autorizadas por el ministerio de salud y m/cias cuya importación se encuentre prohibida por el artículo 81 de la constitución política

ART. 432 MERCANCIAS QUE NO SE PUEDEN IMPORTAR

Bajo el régimen aduanero especial consagrado en este título, no se podrán importar vehículos, electrodomésticos, licores ni cigarrillos.

ART. 433 IMPORTACIONES DE MAQUINARIA Y EQUIPO

Las importaciones para uso exclusivo en las zonas, de materiales, maquinarias, equipos y sus partes, destinados a las construcción de obras públicas de infraestructura, obras para el desarrollo económico y social y para la prestación de servicios públicos, gozaran de franquicia de tributos aduaneros, previo concepto favorable del Corpes Regional o de la entidad que haga sus veces, sobre programas y proyectos.

ART.434 DISPOSICIONES QUE RIGEN LA IMPORTACION DE MERCANCIAS

Las importaciones que se realicen a las zonas de régimen aduanero especial de que trata el presente título, solo pagaran el impuesto sobre las ventas sobre el valor en aduana de las mercancías, con la presentación y aceptación de una declaración de importación simplificada, bajo la modalidad de franquicia, dentro de los dos (2) meses siguientes a la llegada de las mercancías al país.

Formato que para efecto prescriba la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Las mercancías así importadas quedaran en restringida importación.

No se requerirá de registro o licencia de importación, ni de ningún otro visado, autorización o certificación.

ART. 435 DOCUMENTOS SOPORTES DE LA DECLARACION DE IMPORTACION SIMPLIFICADA

Para efectos aduaneros, el declarante esta obligado a obtener antes de la presentación y aceptación de la declaración de importación y a conservar por un periodo mínimo de cinco (5) años el original de los siguientes documentos:

- Factura comercial, cuando hubiere lugar a ella.
- Documento de transporte.
- Lista de empaque, cuando hubiere lugar a ella
- mandato, cuando no exista endoso aduanero y la declaración de importación se presente a través de una sociedad de intermediación aduanera o apoderado.

- declaración andina del valor y los documentos soporte cuando a ello hubiere lugar

ART.436 CONSUMO DENTRO DE LAS ZONAS

Para que las mercancías introducidas en las zonas de régimen aduanero especial gocen de beneficios previstos en el presente título, deberán destinarse al consumo o utilización dentro de las zonas. Se entenderá que las mercancías importadas al amparo del régimen aduanero especial, se consumen cuando se utilizan dentro de la zona.

ART. 437 INTRODUCCION DE MERCANCIAS

Las mercancías importadas a la zona de régimen aduanero especial en desarrollo de lo dispuesto en el presente título, podrán ser introducidas al resto del territorio aduanero nacional bajo la modalidad de viajero o presentando modificación de la declaración de importación simplificada, bajo la modalidad franquicia, presentada en el momento de la importación según el artículo 434 de este decreto.

PROHIBICIONES Y RESTRICCIONES

Resolución N° 00364 del 23 de Enero del 2004. Prohíbese la importación por la jurisdicción de Tumaco las siguientes mercancías:

- ✓ Arroz
- ✓ Azúcar
- ✓ Aceite
- ✓ Manteca
- ✓ Llantas
- ✓ Neumático

ART. 438 LIQUIDACION Y PAGO DE TRIBUTOS ADUANEROS

Las personas domiciliadas en el resto del territorio aduanero nacional podrán adquirir mercancías en las zonas de régimen aduanero especial, las cuales podrán ingresar como carga al resto del territorio aduanero especial, con el pago de los derechos de aduana y mediante la presentación de la modificación de la declaración de importación simplificada, bajo la modalidad de franquicia.

ART. 440 VIAJEROS

Los viajeros procedentes de las zonas de régimen aduanero especial tendrán derecho personal e intransferible a introducir al resto del territorio Nacional, como equipaje acompañado únicamente con el pago de impuesto sobre ventas, artículos nuevos para el uso personal o doméstico hasta por un valor total equivalente a dos

mil quinientos dólares de los Estados Unidos de Norteamérica (US \$2.500). Los menores tendrán derecho al 50%.

ART. 441 INGRESO DE MERCANCIAS A LAS ZONAS REGIMEN ADUANERO ESPECIAL

El ingreso de mercancías desde el resto del territorio aduanero Nacional a las zonas de régimen aduanero especial no constituye exportación y el control aduanero se realizara cuando exporten o a su reingreso al resto del país.¹⁵

4.2 MARCO NORMATIVO

- ✓ DECRETO 2685 DE 1999, En su artículo 1ro establece las definiciones principales para los procedimientos aduaneros de importación, inspección aduanera, carga, exportación.
- ✓ Régimen de importación artículo 86 y siguientes, decreto 2685.
- ✓ ARTÍCULO 94, manifiesto de carga: documento que contiene la relación de todos los bultos que contiene la carga.
- ✓ ARTÍCULO 95, documentos que se habilitan como manifiesto de carga; las mercancías que constituyan la carga a bordo de un medio de transporte que arribe a un lugar habilitado para el ingreso de mercancía al territorio aduanero nacional, deberán estar relacionadas en el respectivo manifiesto de carga.
- ✓ ARTÍCULO 97-1, aviso de llegada del medio de transporte; al momento de la llegada del medio de transporte al territorio aduanero nacional el transportador informara a la dirección de impuestos y aduanas nacionales tal hecho, a través de los servicios informáticos electrónicos. Recibido el aviso de llegada la dirección de impuestos y aduanas nacionales autorizara el descargue de la mercancía.
- ✓ ARTÍCULO 97-2, aviso de finalización del descargue; descargada la totalidad de la carga del medio de transporte, el transportador en el modo de transporte aéreo, o el responsable del puerto o muelle en el modo de transporte marítimo, deberán informar en forma inmediata este hecho a través de los servicios informáticos electrónicos de la dirección de impuestos y aduanas nacionales, señalando hora y fecha del mismo.
- ✓ ARTÍCULO 98, informe de descargue e inconsistencias; el transportador respecto de la carga relacionado en el manifiesto de carga, deberá informar a

¹⁵ Guía para el proceso de inspección aduanera

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

- ✓ ARTÍCULO 101, descargue de la mercancía; para efectos aduaneros, la mercancía descargada en puerto o aeropuerto quedara bajo la responsabilidad del transportador o del agente de carga, internacional según sea el caso hasta su entrega al depósito habilitado, al declarante, al importador o al usuario.¹⁶
- ✓ LEY ADUANERA: Ley 22415 que reglamenta todas las operaciones aduaneras y prevee las sanciones y el método de aplicación de las mismas para cada situación.¹⁷

4.3 MARCO CONTEXTUAL

El contexto sobre el cual se desarrolla la presente pasantía se compone de tres aspectos importantes:

Generalidades de la empresa: El Decreto 2117 de 1992 crea la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), con la fusión de la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN), el 1º de junio del año 1993.

La estructura actual de la DIAN es fundamentada en:

- ✓ Decreto 1071 de 1999 que establece la organización actual de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (Artículos 1, 2, 3, 4, 6, 7,8 y 31).
- ✓ Decreto 4048 de 2008 por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- ✓ Decreto 2360 de junio 24 de 2009 por el cual se modifica parcialmente el Decreto 4048 de 2008.

¹⁶ Estatuto Aduanero Colombiano, Decreto 2685 De 1999 Y Resolución 4240 De 2000

¹⁷ Disponible en Internet: www.Aduana-Clearance.Com.Ar

- ✓ Decreto 130 de enero 21 de 2010 por el cual se dictan disposiciones del monopolio rentístico de juegos de suerte y azar, en desarrollo del Decreto 4975 del 23 de diciembre de 2009 (arts. 23, 24 y 25).
- ✓ Resoluciones de noviembre 4 de 2008

007 – Competencia funcional y territorial

008 – Distribuye divisiones en las seccionales

009 – Distribuye funciones en las divisiones

010 - Funcionamiento Direcciones Seccionales Delegadas

011 – Creación Grupos Internos de Trabajo

La DIAN es una unidad administrativa del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, con autonomía administrativa, presupuestal y patrimonio propio. Adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

El objeto de la DIAN es coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. La jurisdicción de la unidad administrativa especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, su domicilio principal es la ciudad de Santa Fe de Bogotá, D.C.

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

La Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, tiene competencia funcional en materia Aduanera.

Jurisdicción en los municipios de Tumaco, Barbacoas, Charco, Mosquera, Olaya Herrera, Magui, Roberto Payan, Santa Bárbara, Francisco Pizarro, Guapi y la Tola con una población Total de 326.113 habitantes.

Mediante Resolución No. 0010 del 2008 se estableció el funcionamiento y competencia de las Direcciones Seccionales Delegadas de Impuestos y Aduanas, afirmando que no contarán con Divisiones ni Grupos Internos de trabajo.

La estructura funcional en Tumaco está distribuida por:

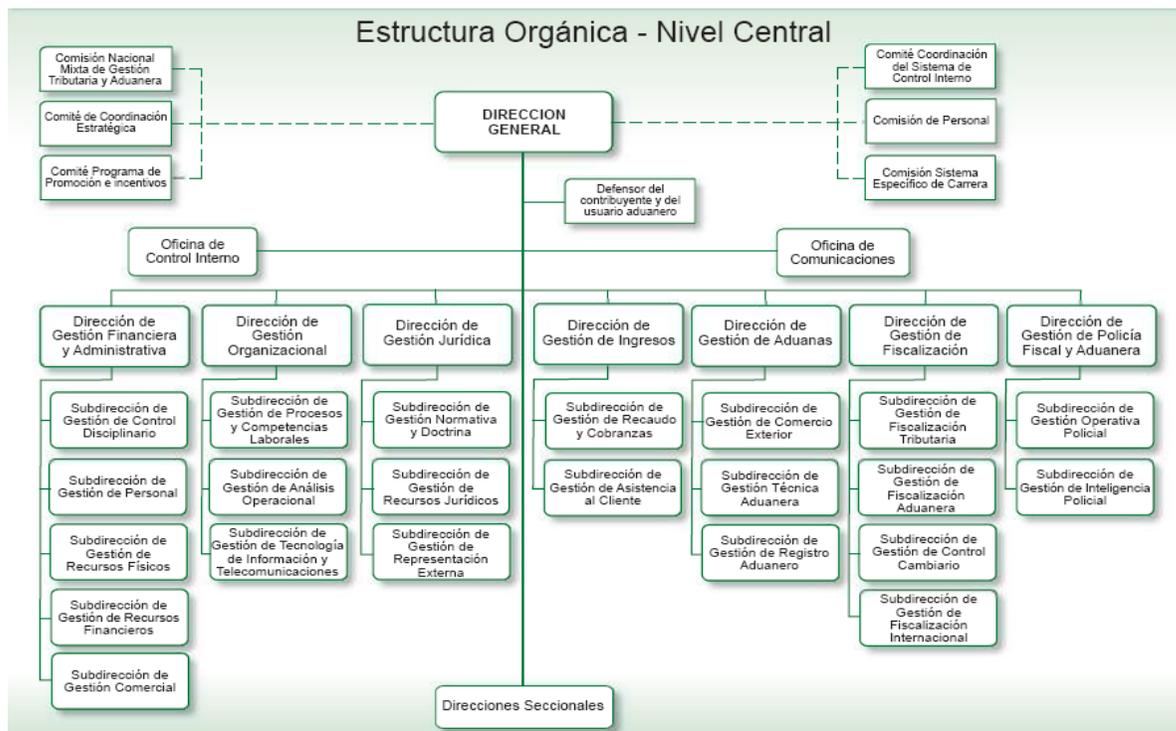
- ✓ Director Seccional Delegado

- ✓ Áreas: Gestión Fiscalización Aduanera, Operación Aduanera, Comercialización, Recursos Físicos, Unidad Penal, Planeación y Gestión y Asistencia al Cliente.

La Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, está conformada por 15 funcionarios, de los cuales 12 son de Planta y 2 Supernumerarios y 1 de Libre Nombramiento y Remoción.

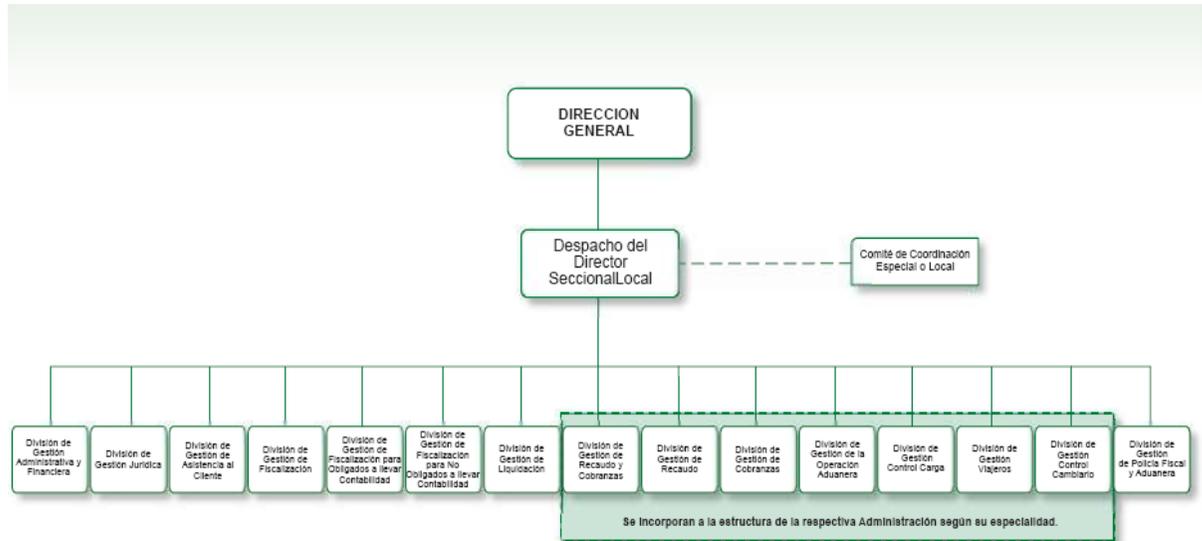
4.3.1 Estructura organizacional:

Figura 2. Estructura orgánica – nivel central



Fuente. DIAN

Figura 3. Estructura orgánica – direcciones seccionales locales



Fuente. DIAN

4.3.2 Gestión estratégica actual:

a. 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

b. Visión: En el 2010 la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia ha consolidado la autoridad fiscal del estado, la autonomía institucional altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integralidad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el aporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario, contando con un equipo de empleados públicos, comprometido y formado para salvaguardar los intereses el 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, empleados, contribuyentes y usuarios

c. Valores: En la DIAN dentro del Código de Buen Gobierno adoptado mediante la Resolución 10621 de octubre 31 de 2008, se incluye el Código de Ética, el cual

tiene como pilares principales la misión y los valores institucionales que le dan fundamento, y constituyen el referente ético de los modelos, políticas, planes, estrategias y gestión corporativa, los cuales se relaciona a continuación:

- ✓ Respeto: Es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.
- ✓ Honestidad: Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior.
- ✓ Responsabilidad: Es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias, según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.
- ✓ Compromiso: Es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común.

d. Política de calidad: La Política de Calidad que se ha establecido para la entidad a través del Código del Buen Gobierno y que a continuación se describe, está orientada a dar cumplimiento a los siguientes elementos: procesos, clientes, partes interesadas, productos y servicios, recursos, y competencias técnicas.

La DIAN se gestionará a partir de un enfoque basado en procesos estandarizados, controlados, optimizados y debidamente documentados, que generen el impacto previsto, para la satisfacción de las necesidades de sus clientes, bajo los principios de la mejora continua. Toda interacción con los clientes se realizará dentro del marco de la misión, enfocada al cumplimiento de los requisitos necesarios para garantizar la satisfacción de las necesidades de los mismos y promoverá las acciones necesarias para garantizar la cooperación de las partes interesadas, en el mejoramiento de su desempeño.

Sin excepción, los productos y servicios serán suministrados atendiendo a las necesidades de los clientes, bajo los estándares de calidad establecidos y dentro

de los requisitos exigidos por el marco legal vigente. Empleará los recursos logísticos, financieros y tecnológicos más idóneos, requeridos en la generación de los productos y servicios, dirigidos a sus clientes, para lo cual contará con perfiles del rol claramente identificados para el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios.

4.4 MARCO TEMPORAL

Para cumplir a cabalidad con la investigación propuesta se contempla desarrollarse desde el 17 de Agosto del año 2010 hasta el 17 de Febrero del año 2011.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Para realizar la presente investigación se utilizará el tipo de estudio explicativo, por que se ocupa del estudio de un fenómeno y se encargan de responder las causas de una situación social.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Se emplea el método deductivo-analítico, partiendo del conocimiento teórico de la Gestión de la Operación Aduanera, y las variables que afectan sus procesos en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, para definir estrategias que mejoren el desarrollo de este propósito.

5.3 FUENTES TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información se reunió a partir de dos instrumentos que han demostrado ser de gran utilidad para obtener antecedentes, ellos son:

- ✓ **Fuentes primarias:** Se utilizó la observación directa y está representada por la información obtenida de la entrevista realizada al jefe del área de gestión de la operación aduanera de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, además describe cuidadosamente en qué radica las deficiencias en la prestación del servicio en el proceso de importación de mercancías.

Así mismo, se tendrá como fuente la elaboración de matrices:

- matriz de evaluación de factores internos (MEFI)
- matriz de evaluación de factores externos (MEFE)
- matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA)

Estas serán otra herramienta principal para poder realizar el diagnostico de la investigación.

- ✓ **Fuentes secundarias:** La información secundaria estuvo recopilada a través de la consulta en el estatuto aduanero Dian Tumaco, páginas de internet, así como folletos, trabajos de grado e investigaciones relacionadas con el tema.

6. DIAGNÓSTICO DE LA INVESTIGACIÓN

Para la elaboración del diagnóstico se utilizará en primera instancia la observación directa, luego se realizará una entrevista con el responsable del área de Gestión de la Operación Aduanera que es la persona encargada de los procesos que se requieren en la importación y nacionalización de las mercancías arribadas en el puerto de Tumaco y para conocer la situación actual de esta área se ejecutarán las matrices MEFE, MEFI y DOFA con las que se podrá conocer sus amenazas, debilidades, oportunidades y fortalezas con el fin de buscar las estrategias necesarias y brindar las posibles soluciones.

La implementación del Sistema Muisca se inició en el año 2008 a partir de este momento empezaron a realizarse todos los trámites a través de los servicios informáticos. El Muisca permitió agilizar todos los procedimientos relacionados con la importación de mercancías sin embargo se han presentado dificultades con respecto al ingreso de la información en los aplicativos dispuestos para tal fin. La dirección seccional delegada DIAN Tumaco empezó a trabajar con el sistema Muisca en el mes de mayo del 2009, con el objeto de que todos los usuarios se beneficiaran en sus respectivos trámites y actividades.

Durante el año 2010 de mayo a octubre hubo 3 importaciones.

Sin embargo a partir del mes de mayo de 2010 las importaciones se redujeron debido a que el barco que ingresaba con mercancías con productos alimenticios provenientes del Ecuador sufrió un hundimiento lo que redujo considerablemente la importación de alimentos a través del puerto.

Dentro de las proyecciones existentes se espera que a partir del mes de mayo del 2011 nuevamente se reactiven un gran flujo de importaciones a través del puerto esto teniendo en cuenta que se habilitó el puerto para la importación y exportación de atún, lo que generará nuevas posibilidades de empleo y se requerirá la implementación y ejecución de las estrategias propuestas.

6.1 Propósitos del diagnóstico

Empresarial: Teniendo en cuenta que la pasantía la realicé en la dirección seccional delegada DIAN en el área de gestión operación aduanera, el propósito en primera instancia era adquirir experiencia en el campo laboral, cumplir y ser responsable con el trabajo dejando una buena imagen de mi personalidad, para algún futuro a corto plazo pertenecer a ésta.

Profesional: Mi perfil como profesional es aportar en buscar soluciones a los problemas que se presentan, poniendo en práctica todos mis conocimientos adquiridos durante la carrera.

Principales Necesidades De Los Usuarios Aduaneros: Para determinar las principales necesidades de los usuarios aduaneros fue necesario aplicar las matrices MEFI, MEFE y DOFA, que se presentan continuación:

6.2 Aplicación de la matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

Factores críticos para el éxito.	Peso	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS.			
• Prestación del servicio.	0.15	3	0.45
• Seguridad de la información		4	0.52
• Idoneidad del personal.	0.13		
• Experiencia en el servicio			
• Infraestructura, logística tecnología.	0.15	4	0.60
DEBILIDADES			
• Personal ubicado en la dependencia.	0.15	3	0.45
• Tiempo de prestación del servicio.			
	0.12	1	0.12
	0.14	1	0.14
	0.16	1	0.16
	1		2.44

Sea cual fuere la cantidad de factores que se incluyen en una matriz MEFI, el total ponderado puede ir de un mínimo de 1.0 a un máximo de 4.0, siendo la calificación promedio de 2.5 los totales ponderados muy por debajo de 2.5 caracterizan que las organizaciones son débiles en lo interno, mientras que las calificaciones por arriba de 2.5 indican una posición interna fuerte.

Para este análisis se tuvo en cuenta la observación directa en el área de gestión de la operación aduanera Dian Tumaco en la presentación eficiente de los servicios. De acuerdo a los resultados que se visualizó se debe tener en cuenta las amenazas escritas anteriormente: Personal ubicado en la dependencia y tiempo de prestación del servicio. La matriz MEFI indica una posición interna débil, ya que el puntaje obtenido en el resultado es de 2.44 lo que significa que la empresa debe mejorar esas debilidades para ser sólidamente fuertes.

6.3 Aplicación de la matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

Factores críticos para el éxito.	Peso	Calificación	Total Ponderado
OPORTUNIDADES			
• Capacitar en cultura de la legalidad.	0.28	4	1.12
• Apoyar los procesos de comercio exterior.	0.30	4	1.2
AMENAZAS			
• . Capacitación en manejo de servicios informáticos, por rotación.	0.22	1	0.22
• Prestación de los servicios tecnológicos	0.20	2	0.4
TOTAL	1		2.94

- El resultado en la aplicación MEFE es de 2.94 lo que indica una posición externa fuerte donde prevalecen oportunidades como: Capacitar en cultura de la legalidad y apoyar los procesos de comercio exterior.

7. ESTRATEGIAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DEL PROCESO DE INSPECCIÓN DE MERCANCÍA EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA.

Una vez terminado la realización de las matrices MEFE Y MEFI se podrá pasar al análisis DOFA el cual permite encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio, oportunidades y amenazas y las capacidades internas; fortalezas y debilidades del área.

Tabla 4. Análisis DOFA

	FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES EXTERNOS		F1. Prestación del servicio. F2. Seguridad de la información F3. Idoneidad del personal. F4. Experiencia en el servicio F5. Infraestructura, logística tecnología.	D1. Personal ubicado en la dependencia. D2. Tiempo de prestación del servicio.
	OPORTUNIDADES	F.O.	D.O
	O1. Capacitar en cultura de la legalidad. O2. Apoyar los procesos de comercio exterior.	F1, O2. Mejorar el servicio y brindar mayores oportunidades a los usuarios. F3, O1. Brindar a los usuarios oportunidades de trabajo a través de la	D2, O2. Agilizar los trámites de importación de mercancía.

	importación segura de mercancía. F5, O2. Apoyar a los usuarios en sus requerimientos de importación de mercancía.	
AMENAZAS	F.A.	D.A.
A1. Capacitación en manejo de servicios informáticos, por rotación. A2. Prestación de los servicios tecnológicos.	F3, A1. Capacitar de forma frecuente a los usuarios que ingresan información en sistema muisca.	D1, A1. Comisionar al área de gestión operación aduanera funcionarios adicionales.

7.1 Desarrollo de estrategias y acciones de mejoramiento

Una vez realizado el diagnóstico, conociendo la situación actual del área de gestión de la operación aduanera en la Dirección seccional de Tumaco, e identificando los factores críticos de la misma, se propone el establecimiento de las siguientes estrategias, que contribuyen al efectivo mejoramiento del servicio en el proceso de importación de mercancías. Según el análisis DOFA son las siguientes:

Estrategia FO. Consiste en usar las fortalezas para tomar ventajas de las oportunidades.

Atención oportuna: atender a los usuarios del servicio de manera oportuna para que no pierdan tiempo en los trámites que presentan durante el proceso de importación.

Orientación a los usuarios: Orientar a los usuarios sobre los peligros que existen al ingresar mercancías de contrabando sin el pago de los tributos aduaneros exigidos por la Dian Tumaco, esto se hará a través de programas de concientización y sensibilización sobre la importación segura de mercancías.

Estrategias DO. Consiste en superar las debilidades tomando ventajas de las oportunidades.

Ubicación de funcionario: Ubicar a un funcionario del área de gestión operación aduanera en el puerto de Tumaco para que el trámite del levante se haga inmediatamente después del arribo de las mercancías al puerto y logrando de esta forma minimizar el tiempo entre el arribo de la mercancía y el levante que debe dar la Dian Tumaco.

Estrategia FA. Consiste en usar las fortalezas para evitar las amenazas en el área.

Capacitación manejo de procesos: Definir y establecer actividades, que tengan como objetivo mantener actualizados a los usuarios aduaneros en los cambios que se realizan en los procedimientos a través de un programa de capacitación trimestral para los usuarios de los servicios que presta el área de la operación aduanera de la Dian Tumaco.

Estrategia DA. Consiste en minimizar las debilidades y evitar las amenazas en el área.

Desarrollo de programas de capacitación: El jefe del área de operación aduanera comisionara a funcionarios de otras dependencias para que asuman las funciones de capacitación a los usuarios aduaneros que se rotan y requieran de capacitación. Para esta estrategia el jefe del área entregara elementos y material didáctico para el desarrollo de las capacitaciones, generando criterios de eficiencia y eficacia que beneficien tanto su trabajo como el de los demás.

7.1.1 Análisis general de las matrices. Con el desarrollo de la matriz descrita anteriormente es evidente que el área de gestión de la operación aduanera posee debilidades internamente, lo que requiere que se trabaje en ellas para poder evadirlas y lograr que de una u otra forma se mejore el servicio en el proceso de importación.

Con la aplicación de las matrices se obtendrá como resultado una transformación moderna y competitiva que ha permitido alcanzar una mayor y mejor gestión en materia de control y servicio.

Con la llegada de un mundo más competitivo es fundamental reducir los tiempos de trámite en toda la cadena del proceso de importación de algún producto, situación que debe ser mejorada a través de las estrategias que se formularon anteriormente con el resultado de las matrices.

7.2 ANÁLISIS MATRICES Y ENTREVISTA AL RESPONSABLE DEL AREA DE GESTION DE LA OPERACIÓN ADUANERA

La metodología que se utilizó fue de carácter explicativo en el desarrollo de las matrices y la entrevista al encargado del área de gestión de la operación aduanera porque se ocupa del estudio de un fenómeno y se encargan de responder las causas de una situación social en este caso el mejoramiento del servicio en el proceso de importación en el área de gestión de la operación aduanera en la Dian Tumaco.

Después de realizada las matrices y entrevista al responsable del área de gestión de la operación aduanera Dian Tumaco se pudo evidenciar que la Seccional de Tumaco por no tener mayores capacitaciones hacia los usuarios que requieren el servicio, carecen de conocimientos y presentan dificultades a la hora de realizar sus trámites e ingresar la información en los servicios informáticos MUISCA en el proceso de importación de mercancías, como también se puede evidenciar que hace falta que a los funcionarios de otras dependencias se les capacite para que también tengan mayores conocimientos y estén enterados sobre los procesos de importación y de esta manera ellos también podrán brindar información acerca de estos procesos.

En el área de gestión de la operación aduanera solo existe un funcionario encargado sobre los procesos de importación, por ese motivo por la falta de personal, se recomienda que ubiquen a alguien en el puerto pesquero de Tumaco el cual realice las funciones del levante de la mercancía para disminuir tiempo entre la mercancía arribada y el levante que se otorga.

Grafico 3. FLUJOGRAMA DE PROCESO IMPORTACION, CARGA.

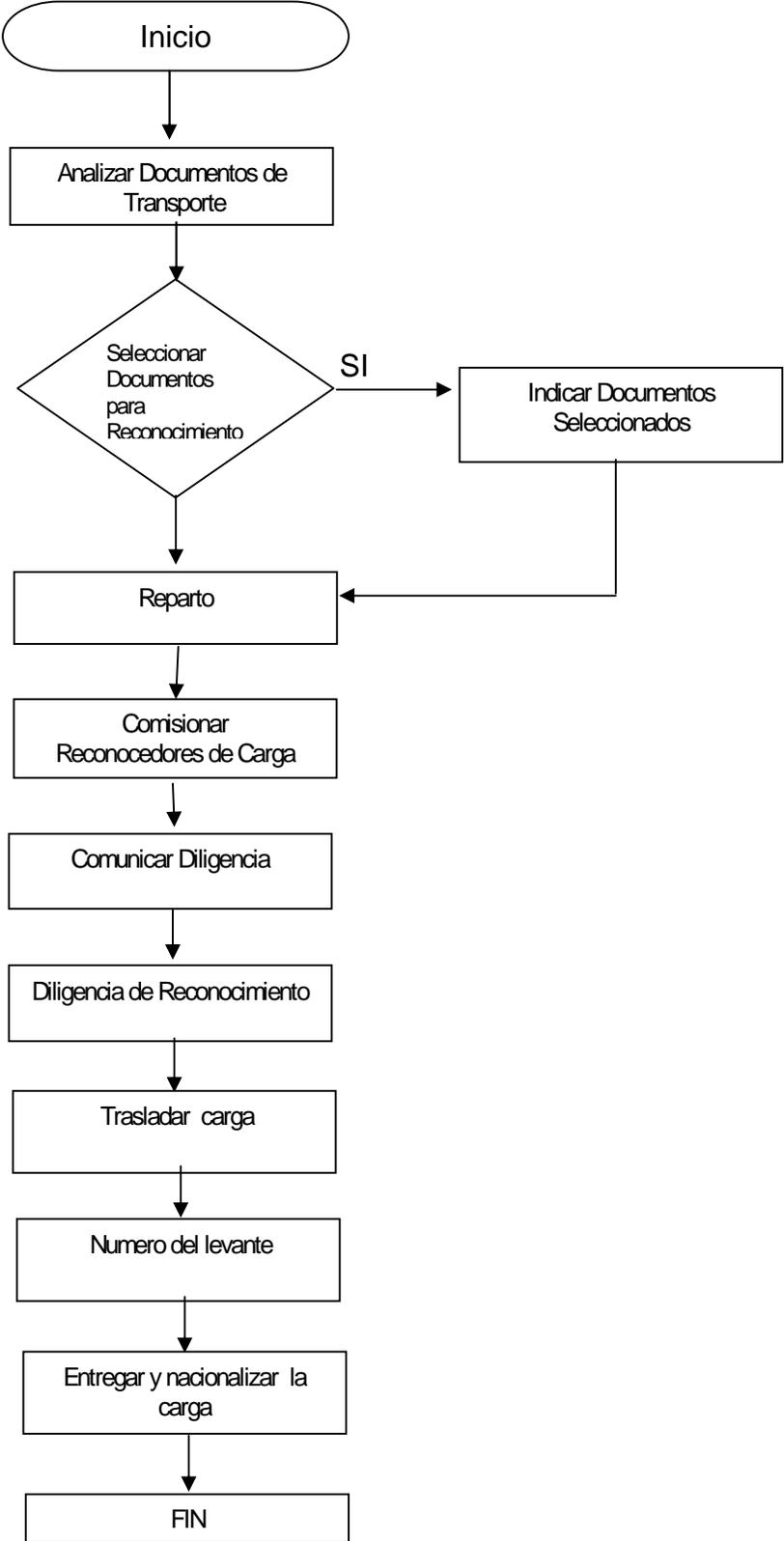


Foto 1. Carro transportador de mercancías



Foto 2. Bodegas de mercancías



Foto 3. Inspector de mercancías





Foto 4. Barcos arribados en el puerto pesquero de Tumaco



Foto 5. Sociedad portuaria de Tumaco



8. CONCLUSIONES

Antes de realizar las operaciones de importación es importante que las personas encargadas en brindar las asesorías, de desempeño y orientación a comerciantes, del Municipio de San Andrés de Tumaco tengan en cuenta que las operaciones aduaneras son la base fundamental del desarrollo socio-económico y el avance a un comercio más enfocado, al igual que los trámites para expedir los documentos necesarios, información sobre los productos que en este caso son la importación de atún. De esta manera se pueda llevar a cabo el proceso de importación tanto para beneficio, como para la toma de decisiones y que estos a su vez lleguen a realizar la actividad de forma exitosa.

Dentro de los lineamientos que rigen el Comercio Internacional se analiza que los comerciantes de Tumaco, no cuentan con la información necesaria para los procesos de importación de mercancías, tampoco saben manejar bien la información en cuanto a las actividades a realizar. Este tipo de dificultades les impide aumentar sus ingresos ya que tienen que recurrir a los intermediarios siendo, ellos las personas encargadas de realizar el trabajo.

Cabe resaltar que en el área de gestión de la operación aduanera existe una persona con mucha experiencia y eficiencia para realizar los procesos de importación, sin embargo hay falencias en las que hay que seguir trabajando para que haya una mejora continua en el servicio de este proceso.

Las estrategias enunciadas y elaboradas contribuyeron a enriquecer los conocimientos de los usuarios llevándolos a tener en cuenta sobre la importancia que posee el Agente de Aduanas dentro de los procesos de comercio exterior; en este caso el de importación de mercancías, ya que sin su vital accionar estas transacciones se verían imposibilitadas de realizarse.

9. RECOMENDACIONES

Realizar procesos de re inducción y capacitación a los funcionarios de otras dependencias con el objeto de que asuman las competencias propias del área de operación aduanera y de esta forma puedan convertirse en funcionarios y competentes al momento de transmitir la información sobre el proceso de importación de mercancías a los usuarios aduaneros que así lo requieran.

Teniendo en cuenta que actualmente la dirección seccional delegada no a dispuesto que un funcionario se ubique de fuerza permanente en el puerto pesquero de Tumaco para reducir los tiempos en el proceso de importación, sería importante que se permita la ubicación de una persona que realice los tramites manuales a que haya lugar y que de la misma forma brinde apoyo y soporte al proceso de importación y a los usuarios aduaneros.

Realizar un plan de capacitación y retroalimentación para los usuarios aduaneros permanentes y nuevos acerca de la normatividad vigente así como de la nueva normatividad implementada y de la comodidad que brinda el uso de los servicios informáticos a través del sistema muisca en el proceso de importación.

En conjunto con la cámara de comercio sería importante que la Dian realice seguimientos trimestralmente para verificar el comportamiento de los usuarios en materia de las importaciones, para lograr que en un futuro cercano pueda ser conformado un gremio de usuarios importadores que tenga peso en las decisiones aduaneras que afecten a las importaciones que ingresen por esta zona.

BIBLIOGRAFÍA

ENCICLOPEDIA JURÍDICA OPUS. Tomo III. Ediciones Libra. Caracas - Venezuela.

Entrevista realizada al director del área gestión operación aduanera Dian Tumaco.

Estatuto Aduanero Colombiano, Decreto 2685 De 1999 Y Resolución 4240 De 2000.

GONZALEZ TORRES, José ángel. Grupo 919 Icea. Over –blog.

GUIA, para el proceso de inspección aduanera.

ANEXOS

Anexo A. Formato Aviso de Llegada DIAN

 <small>DIAN</small> <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>	Aviso de Llegada	 <small>ANUSA</small> <small>Modelo Único de Ingreso, Salida y Control Aduanado</small>	1206						
1. Año <input style="width: 20px; height: 20px;" type="text"/>		4. Número de formulario							
Espacio reservado para la DIAN									
Transportador o representante del transportador en Colombia									
20. Tipo de Documento	18. Número de Identificación	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres				
11. Razón social									
24. Tipo de viaje		25. No. de manifiesto de carga		26. Fecha y hora de llegada:					
				Año	Mes	Día	Hora	Min	Seg
27. Tipo aviso		28. Identificación medio de transporte							
<div style="position: relative; width: 100%; height: 100%;"> Modelo Circular 034 - 105 - 0 <p style="color: green; font-weight: bold; font-size: 18px;">Colombia, un compromiso que no podemos evadir.</p> </div>									
Firma de quien suscribe el documento									
1001. Apellidos y nombres 1002. Tipo doc. 1003. No. Identific. 1004. DV 1005. Cód. Representación <input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/> 1006. Organización <input style="width: 30px; height: 15px;" type="text"/>									
				997. Fecha expedición					
				Año	Mes	Día	Hora	Min	Seg

Anexo B. Formato Aviso de arribo

 DIAN <small>Dirección de Ingresos y Aduanas Nacionales</small>	Aviso Arribo / Salida	 <small>REGISTRO ÚNICO DE EMPRESAS, SERVICIO Y COMERCIO ASOCIADOS</small>	1300						
1. Año <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 2. Concepto <input type="text"/> <input type="text"/>		4. Número de formulario							
Espacio reservado para la DIAN									
Transportador o representante del transportador en Colombia									
20. Tipo de Documento	18. Número de Identificación	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres			
11. Razón social									
24. No. Formulario anterior	25. Operación	Cód.	26. Administración	Cód.	27. Lugar	Cód.			
28. Tipo de viaje	Cód.	29. Modo de transporte	Cód.						
Transportador Internacional									
30. Primer apellido	31. Segundo apellido	32. Primer nombre	33. Otros nombres						
34. Razón social									
Datos viaje									
35. Transporte uso privado de personas Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	36. No autorización		37. Fecha autorización Año Mes Día						
38. No. Matrícula 42. País de embarque / Salida	39. Nacionalidad Cód.	43. Lugar de embarque / Salida Cód.	40. No. Viaje Cód.	44. Fecha y hora estimada arribo Año Mes Día Hora Min Seg					
Datos del capitán									
45. Tipo de Documento	46. Número de Identificación	47. Primer apellido	48. Segundo apellido	49. Primer nombre	50. Otros nombres				
<div style="font-size: 24px; opacity: 0.5; transform: rotate(-15deg); position: absolute; top: 10%; left: 10%;"> Modulo 032 datos 2009 </div> <div style="font-size: 24px; color: #008000; font-weight: bold; text-align: center;"> Colombia un compromiso que no podemos evadir </div>									
Firma de quien suscribe el documento									
1001. Apellidos y nombres 1002. Tipo Doc. 1003. No. Identificación 1004. DV 1005. Cód. Representación <input type="text"/> 1005. Organización <input type="text"/>									
997. Fecha efectiva transacción				Año	Mes	Día	Hora	Min	Seg

Anexo C. Informe de descargue e inconsistencia

 DIAN <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>	Informe de Descargue e Inconsistencias	 <small>Modelo Único de Registro, Servicio y Control Autorizado</small>	1207
1. Año <input style="width: 40px;" type="text"/>		4. Número de formulario	
Espacio reservado para la DIAN			
Transportador o Representante del Transportador en Colombia o Agente de carga Internacional			
20. Tipo de documento	18. Número de documento	6. DV	7. Primer apellido
			8. Segundo apellido
			9. Primer nombre
			10. Otros nombres
11. Razón social			
24. Administración	Cód.	25. No. Manifiesto carga oficial	26. Fecha y hora de inicio descargue
			Año Mes Día
			27. Fecha y hora de finalización descargue
			Año Mes Día
28. Tipo de informe	Cód.	29. Último informe	Cód.
<div style="position: relative; width: 100%; height: 100%;"> Modelo de datos Circular 05-2009 <p style="color: #008000; font-weight: bold; font-size: 16px;">Colombia, un compromiso que no podemos evadir.</p> </div>			
Firma de quien suscribe el documento		Firma de quien suscribe el documento	
1001. Apellidos y nombres	1002. Tipo doc.	1003. No. identif.	1004. DV
1005. Cód. Representación	1006. Organización		
994. Apellidos y nombres	995. Cargo	999. Dependencia	990. Lugar admitivo.
991. Organización			
997. Fecha de expedición	Año	Mes	Día
		Hora	Min
		Seg	

Anexo D. Aviso de finalización de descargue

 <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>	Aviso de Finalización de Descargue	 <small>Modelo Único de Registro, Servicio y Centro Autorizado</small>	1288									
1. Año <input style="width: 40px;" type="text"/>	4. Número de formulario											
Espacio reservado para la DIAN												
20 Responsable puerto / Transportador												
20. Tipo de documento	18. Número de identificación	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres						
11. Razón social												
24. Modo de transporte		Cód.	25. No. Manifiesto		26. Fecha							
					Año	Mes	Día					
Apellidos y nombres del transportador												
27. Primer apellido		28. Segundo apellido		29. Primer nombre		30. Otros nombres						
31. Razón social												
32. Número de viaje	33. Nombre de la nave		34. No. Matrícula		35. Fecha y hora de finalización							
				Año	Mes	Día	Hora	Min	Seg			
Modelo de datos Circular 032 de 2009												
Colombia, un compromiso que no podemos evadir.												
Firma del tercero												
1007. Apellidos y nombres												
1008. Tipo Doc.		1009. No. Identificación			1010. DV							
1011. Cód. Representación		<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>										
1012. Organización		<input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>										
997. Fecha de expedición							Año	Mes	Día	Hora	Min	Seg

Anexo E. Entrevista dirigida Al encargado del área de gestión de la operación aduanera.

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS - SECCIONAL TUMACO

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL PROCESO DE IMPORTACION DE MERCANCIA

OBJETIVO: Medir el grado de conocimiento y la percepción que el encargado del área de gestión de la operación aduanera de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Tumaco, tiene a cerca del proceso de importación de mercancías.

Fecha (aaaa-mm-dd): _____

Nombre: _____

Cargo: _____

De acuerdo a su conocimiento y percepción, por favor responda de forma sincera las siguientes preguntas:

1. ¿Cómo opera el proceso de importación de mercancías en el área de gestión de la operación aduanera?

Excelente	Bueno	Regular	Malo

2. ¿Cuál es el punto crítico o dificultad del servicio en el proceso de importación de mercancías en el área de gestión de la operación aduanera?

Entidades de control

Entidades de control	Factores a los que atribuye la dificultad		
Falta de personal	Horario	Falta de coordinación	Explique
DIAN			
POLICIA ANTINARCOTICOS			

Otros actores de la cadena

Otros factores	Factores a los que atribuye la dificultad		
Infraestructura	horario	Falta de coordinación	explique
Puerto			
Operador portuario			
Declarante			
Otro			

3. ¿la dificultad mencionada anteriormente cuanto le representa en?

Indicador	Cuanto le presenta en \$	Indique el factor
Costos		
Tiempo		

4. ¿Cuáles son los cambios que usted recomendaría para que el servicio en el proceso de importación de mercancías sea mejorado?

5. Observaciones adicionales

¡Gracias por su colaboración al mejoramiento continuo de la DIAN!