

**DISEÑO DE MODELO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE CONSULTA ASISTIDA
PARA LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR DE LA DIRECCIÓN
SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES**

DARIO ANDRES GONZALEZ YARPAZ

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2012**

**DISEÑO DE MOLEDO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE CONSULTA ASISTIDA
PARA LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR DE LA DIRECCIÓN
SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES**

DARIO ANDRES GONZALEZ YARPAZ

**Trabajo De Grado presentado como requisito para obtener el título de
Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo**

**Asesor:
DIANA VERDUGO MUÑOZ
Inspector Aduanero
División de Gestión de la Operación Aduanera
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA COMERCIO INTERNACIONAL Y MERCADEO
SAN JUAN DE PASTO
2012**

NOTA DE RESPONSABILIDAD

“Las ideas y las conclusiones aportadas en este trabajo de grado son de responsabilidad exclusiva del autor”

Artículo 1º del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966, emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente

Jurado

Jurado

Pasto, Mayo de 2012

RESUMEN

En la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales se han detectado algunas deficiencias al momento de prestar atención y asistencia a los usuarios de comercio exterior que requieren información sobre requisitos, trámites y procedimientos para la importación de mercancías.

Actualmente la información que es requerida por el usuario se encuentra dispersa en diferentes sitios y entidades, se accede a la información desde un sinnúmero de aplicativos, herramientas, mecanismos e instrumentos de los que dispone la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales u otras Entidades del Estado.

Por seguridad y control de la información en ellos contenida, el acceso a estos aplicativos no es general para todos los funcionarios de la Entidad, los roles de consulta son asignados a pocos funcionarios, debiendo desarrollar labores de asistencia a los usuarios de comercio exterior sobre importación.

Frente a lo anterior el objetivo general de realizar este trabajo es contribuir a mejorar la atención y asistencia que prestan los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales a los usuarios de comercio exterior sobre importación de mercancías, a través del diseño, creación e implementación de un Sistema Integral de Consulta Asistida que facilite una atención integral, eficiente y eficaz al cliente.

El presente trabajo se desarrollo mediante un tipo de estudio descriptivo, como métodos de investigación se utilizó el método de observación y el método deductivo.

Al finalizar este proyecto se logro presentar un diseño preliminar del Sistema Integral de Consulta asistida para los usuarios de comercio exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales que facilite la atención al cliente respecto a la importación de algunas mercancías.

PALABRAS CLAVE:

Gestión y Asistencia al cliente, importación de mercancías, consolidación, eficiencia, eficacia.

ABSTRACT

In the Sectional Direction of Taxes and Customs of Ipiales some deficiencies at the time of paying attention and attendance to the users of foreign trade have been detected who require information on requirements, proceedings and procedures for the import of merchandize.

At the moment the information that is required by the user finds in different sites and organizations dispersed, is acceded to the information from an endless number of applications, tools, mechanisms and instruments which have the National Direction of Taxes and Customs or other Organizations of the State.

By security and control of the information in them contained, the access to these applications is not general for all the civil servants of the Organization, the consultation rolls are assigned to few civil servants, having many more to develop workings of attendance to the users of foreign trade on import of merchandize.

Against previous the general mission to carry out this work it is to contribute to improve the attention and attendance that lend the civil servants of the Sectional Direction of Taxes and Customs of Ipiales of the users of foreign trade on import of merchandize, through design, creation and implementation of an Integral System of Attended Consultation that an integral attention facilitates, efficient and effective to the client.

The present work development by means of a type of descriptive study, as investigation methods were used the method of observation and the deductive method.

When finalizing this project profit to appear a preliminary design of the Integral System of Consultation attended for the users of foreign trade of the Sectional Direction of Taxes and Customs of Ipiales that facilitates the attention to the client with respect to the import of some merchandize.

KEY WORDS:

Management and Attendance to the client, import of merchandize, consolidation, efficiency, effectiveness.

CONTENIDO

Pág.

INTRODUCCION	17
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	20
1.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	23
1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	24
1.4 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA	24
2. OBJETIVOS	26
2.1 OBJETIVO GENERAL	26
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	26
3. JUSTIFICACIÓN	27
4. MARCO DE REFERENCIA.....	30
4.1 MARCO TEÓRICO.....	33
4.1.1 Respecto Al Servicio Y La Entidad.....	33
4.1.2 Servicio Al Cliente.	33
4.1.2.1 Importancia del servicio al cliente.	34
4.1.2.2 Estrategia del servicio al cliente.	35
4.1.2.3 Herramientas para mejorar el servicio al cliente.	36
4.1.3 Atención Al Cliente.....	36
4.1.3.1 Principios básicos de la atención al cliente..	37
4.1.3.2 Características de la atención al cliente.	37
4.1.3.3 Calidad en la atención al cliente.....	39
4.1.3.4 Dimensiones de la Calidad.....	39
4.1.4 Satisfacción Del Cliente.	41
4.1.5 Calidad En La Prestación De Servicios.....	43
4.1.6 Mediciones Del Servicio.	46
4.1.7 Reconocimientos En El Servicio..	48
4.1.8 ¿Qué Es Un Contribuyente?	48
4.1.8.1 Clases de contribuyente.....	49
4.1.8.2 Derechos del Contribuyente.	49

4.1.9	Asistencia Al Contribuyente.	52
4.1.9.1	Definición de asistencia al contribuyente.	52
4.1.9.2	Políticas para la asistencia del contribuyente.....	53
4.1.9.3	Política en Colombia..	53
4.1.10	Estructura Para La Asistencia Del Contribuyente.	54
4.1.11	Instrumentos Para La Asistencia Del Contribuyente.	55
4.1.12	Programa MUISCA.....	55
4.1.12.1	Buzones.	56
4.1.12.2	Consulta.	56
4.1.12.3	Correo electrónico corporativo.	57
4.1.13	Sistema De Gestión De Calidad Y Control Interno En La DIAN.	57
4.1.13.1	Principios rectores del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno.	59
4.1.13.2	Manual de Calidad.	61
4.1.14	Código Del Buen Gobierno..	63
4.1.15	Procesos En La DIAN.	64
4.1.15.1	Procesos Estratégicos.	65
4.1.15.2	Procesos Misionales..	65
4.1.15.3	Procesos de Apoyo.....	67
4.1.15.4	Procesos de Control.....	68
4.1.16	Proceso De Importación.....	69
4.1.17	La Idoneidad De La Tecnología Soporte De La Estrategia De Gestión Del Riesgo.....	77
4.1.18	Relacionado Con Sistemas De Información.....	80
4.2	MARCO CONCEPTUAL	83
4.2.1	Relacionado Con El Servicio.....	83
4.2.2	Relacionado Con El Comercio Internacional.....	84
4.3	MARCO LEGAL	87
4.3.1	Normatividad De La Comunidad Andina De Naciones (CAN).....	88
4.3.1.1	Decisiones.....	88

4.3.1.2	Resoluciones.....	89
4.3.2	Normatividad De Colombia.	89
4.3.2.1	Leyes.....	89
4.3.2.2	Decretos.....	90
4.3.2.3	Resoluciones.....	90
4.3.2.4	Circulares.	91
4.4	MARCO CONTEXTUAL.....	92
4.4.1	Presentación..	92
4.4.2	Naturaleza Jurídica.	92
4.4.3	Jurisdicción.	92
4.4.4	Patrimonio.	93
4.4.5	Para qué existe la DIAN.	93
4.4.6	Misión.	93
4.4.7	Visión.	93
4.4.8	Valores.	94
4.4.9	Objetivos Estratégicos.....	94
4.4.10	Política De Calidad.....	96
4.4.11	Objetivos De Calidad.....	97
4.4.12	La Dian En Ipiales..	97
5.	METODOLOGÍA	99
5.1	TIPO DE ESTUDIO	99
5.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	100
5.3	FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN...100	
5.3.1	Fuentes Primarias..	100
5.3.2	Fuentes Secundarias..	100
5.3.3	Población Y Muestra..	100
5.4	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN	102
5.4.1	Actividades.....	102
5.4.2	Análisis e Interpretación de los Datos.	104
5.4.2.1	Encuesta Aplicada a los Funcionarios.....	105

5.4.2.2	Encuesta Aplicada a los Usuarios.....	136
6.	DESCRIPCION DE LA SITUACION ACTUAL DE LA DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES RESPECTO A LA PRESTACION DE SERVICIOS	148
6.1	LAS ADUANAS	149
6.2	LA UAE DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES.....	150
6.3	LA UAE DIAN EN IPIALES	150
6.3.1	Personal Involucrado.....	153
6.3.2	Formación Y Capacitación Del Personal.....	155
6.3.2.1	Inducción y Re inducción..	156
6.3.2.2	Programa de investigación.....	156
6.3.2.3	Programa de servicios educativos..	157
6.3.3	Factores de Riesgo en el Desarrollo de las Actividades.	159
6.3.3.1	En la salud..	159
6.3.3.2	Riesgos operacionales..	162
6.3.3.3	Riesgos potenciales.	163
6.4	ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN	164
7.	PRODUCTOS SOBRE LOS QUE CON MAYOR FRECUENCIA SE SOLICITA INFORMACIÓN PARA SU IMPORTACIÓN.....	168
8.	REQUISITOS ESPECIALES PARA IMPORTACION	170
9.	PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN Y APLICACIONES SEGÚN LOS DIFERENTES LENGUAJES DE PROGRAMACIÓN QUE SE ENCUENTRAN CON APLICABILIDAD VIGENTE EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES	179
9.1	EN ASPECTOS EDUCATIVOS	179
9.2	INTERACCIÓN CON EL CONTRIBUYENTE.....	183
9.2.1	Interacción virtual..	183
9.2.2	Interacción telefónica..	184
9.2.3	Interacción presencial..	184
9.3.	CAPTACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	184

9.3.1	Diligenciamiento y Presentación Virtual de Documentos..	185
9.3.2	Presentación Masiva de Información. .	185
9.3.3	Gestión Documental.....	186
9.4	TRANSPARENCIA DE LAS ACTUACIONES	186
9.5	INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN	187
9.6	GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO	188
9.7	TECNOLOGÍA UTILIZADA	189
9.7.1	Interacción Ciudadana..	189
9.7.2	Captación de la información.....	190
9.7.3	Transparencia de las actuaciones.....	190
9.7.4	Trazabilidad de los asuntos: Casos y Expedientes..	190
9.7.5	Intercambio de información..	190
9.7.6	Generación de conocimiento.....	191
9.8	REDES NEURONALES	191
9.9	VARIABLES UTILIZADAS.....	192
9.10	ÍNDICE DE CONTRABANDO	192
9.11	MODELO LOGÍSTICO CON DOS CONTROLES POR APREHENSIÓN	192
9.12	SERIES DE TIEMPO CON REDES NEURONALES.....	193
10.	RECURSOS NECESARIOS PARA EL DISEÑO DE MODELO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE CONSULTA ASISTIDA PARA LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES	195
10.1	REQUISITOS MÍNIMOS.	195
10.2	ARQUITECTURA DE IMPLEMENTACIÓN.....	196
10.3	CARACTERÍSTICAS.....	196
11.	BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL DE CONSULTA ASISTIDA A LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR.....	198
11.1	BENEFICIOS	198
11.2	INCONVENIENTES	199

11.3	COMPARACION ESQUEMATICA	199
12.	MODELO DE SISTEMA INTEGRAL DE CONSULTA ASISTIDA PARA LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES	202
12.1.	PARTICULARIDADES	202
12.2	ASPECTO VISUAL	204
12.3	PASOS PARA LA INSTALACIÓN Y EJECUCIÓN	206
12.4	POLÍTICAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	207
13.	CONCLUSIONES.....	210
	BIBLIOGRAFÍA.....	212
	NET GRAFÍA	214
	ANEXOS.....	215

LISTA DE GRAFICAS

	Pág.
Grafico 1. Matriz de satisfacción del cliente de KANO.....	42
Grafico 2: Resultados de encuestas de percepción del servicio 2008	47
Grafico 3: Resultados por rangos de satisfacción totales nacionales	47
Grafica 4 Implementación del Gobierno en Línea.....	48
Grafico 5: Modelo del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno SGCCI basado en procesos.....	59
Grafico 6: Mapa de procesos DIAN	64
Gráfico 7: Llegada de la Mercancía y Proceso de Carga.....	72
Gráfico 8: Entrega de la Mercancía al Depósito Habilitado.....	73
Grafico 9: Tiempo que labora en la Entidad.....	106
Grafico 10: Tipo de Vinculación	107
Grafico 12: Prestación de Servicio al Usuario Externo	109
Grafico 13: Tipo de Cliente que atiende.....	110
Grafico 14: Tipo de Servicio prestado.....	111
Grafico 15: Información ofrecida al Usuario	112
Grafico 16: Mercancías sobre las que se solicita información	113
Grafico 17: Información requerida sobre las mercancías.....	115
Grafico 18: Funcionarios que cuentan con la información	117
Grafico 19: Bases de datos y Sistemas existentes para prestar el servicio	118
Grafico 20: Accesibilidad a las bases de datos y sistemas.....	120
Grafico 21: Uso dado a las bases de datos y sistemas	121
Grafico 22: Razones para el NO uso de las bases de datos y sistemas.....	122
Grafico 23: ¿Frecuencia de uso de las bases de datos y sistemas.....	123
Grafico 24: Información contenida en las bases de datos y sistemas.....	124
Grafico 25: Que información no se encuentra en las bases de datos y sistemas	125
Grafico 26: Dificultades en el acceso a la Información	126
Grafico 27: Como soluciona las dificultades	127
Grafico 28: Entrega de la Información al Usuario	129
Grafico 29: Se satisface la necesidad del cliente?.....	130
Grafico 30: Razones por las que no se satisface la necesidad del cliente.....	131
Grafico 31: Requerimientos para mejorar la calidad de la atención.....	133
Grafico 32: Ayuda del Sistema Integral de Consulta Asistida	134
Grafico 33: Razones para la implementación del Sistema Integral de Consulta Asistida	136
Grafico 34: Motivo de la Visita del Usuario	137
Grafico 35: Tiempo de Espera	138
Grafico 36: Información entregada durante la consulta	139
Grafico 37: Disposición para atender necesidades.....	140
Grafico 38: Cordialidad, amabilidad y respeto en el trato	141
Grafico 39: Resolución de las inquietudes del usuario	142
Grafico 40: Información con la que cuenta el personal	143

Grafico 41: Personal calificado para prestar el Servicio.....	144
Grafico 42 Traslado del usuario a otras dependencias de la Entidad	145
Grafico 43: Disminución de tiempo en la duración de la prestación del Servicio.	146
Grafico 44: Aceptación del Sistema Integral de Consulta	147
Grafico 45: Arquitectura HTML3	202
Grafico 46: Imagen del Programa N°1	204
Grafico 47: Imagen del Programa N°2	205
Grafico 48: Imagen del Programa N°3	205
Grafico 49: Imagen del Programa N°4	206

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Tiempo que labora en la Entidad	105
Tabla 2: Tipo de Vinculación.....	106
Tabla 3: Actividades que Realiza.....	107
Tabla 4: Prestación de Servicio al Usuario Externo	108
Tabla 5: Tipo de Cliente que atiende	109
Tabla 6: Tipo de Servicio prestado	110
Tabla 7: Información ofrecida al Usuario	112
Tabla 8: Mercancías sobre las que se solicita información.....	113
Tabla 9: Información requerida sobre las mercancías	115
Tabla 10: Funcionarios que cuentan con la información	117
Tabla 11: Bases de datos y Sistemas existentes para prestar el servicio.....	118
Tabla 12: Accesibilidad a las bases de datos y sistemas	120
Tabla 13: Uso dado a las bases de datos y sistemas	121
Tabla 14: Razones para el NO uso de las bases de datos y sistemas	122
Tabla 15: Frecuencia de uso de las bases de datos y sistemas.....	123
Tabla 16: Información contenida en las bases de datos y sistemas	124
Tabla 17: Que información no se encuentra en las bases de datos y sistemas ..	125
Tabla 18: Dificultades en el acceso a la Información	126
Tabla 19: Como soluciona las dificultades.....	127
Tabla 20: Entrega de la Información al Usuario	129
Tabla 21: Se satisface la necesidad del cliente?	130
Tabla 22: Razones por las que no se satisface la necesidad del cliente	131
Tabla 23: Requerimientos para mejorar la calidad de la atención	132
Tabla 24: Ayuda del Sistema Integral de Consulta Asistida.....	134
Tabla 25: Razones para la implementación del Sistema Integral de Consulta Asistida	135
Tabla 26 Motivo de la Visita.....	137
Tabla 27 Tiempo de espera	138
Tabla 28 Información entregada durante la consulta	139
Tabla 29: Disposición para atender necesidades	140
Tabla 30 Cordialidad, amabilidad y respeto en el trato.	141
Tabla 31: Resolución de las inquietudes del usuario	142
Tabla 32: Información con la que cuenta el personal.....	143
Tabla 33: Personal calificado para prestar el Servicio	144
Tabla 34 Traslado del Usuario a otras dependencias de la Entidad	145
Tabla 35 Disminución de tiempo en la duración de la prestación del Servicio	146
Tabla 36: Aceptación del Sistema Integral de Consulta.....	147
Tabla 37: Distribución de Personal en la DIAN Ipiales.....	154
Tabla 38: Entidades y trámites relacionados con la importación de mercancías	171

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1.	216
ANEXO 2.	220
ANEXO 3.	222

INTRODUCCIÓN

La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, en el correcto cumplimiento de sus funciones debe tener una relación constante con los usuarios, manteniendo siempre unos altos estándares de control sobre sus usuarios, pero sin dejar de lado la correcta y oportuna orientación, guía y acompañamiento que debe dar a los interesados en los procedimientos que este necesita y que se enmarquen dentro de la competencia de la Entidad.

Es frecuente observar como los “Clientes” de la Entidad asisten a la misma en búsqueda respuestas sobre algunas dudas de procedimientos y cumplimiento de requisitos para la importación de algunos tipos de mercancías, generalmente originarias y procedentes de Países Miembros de la Comunidad Andina de Naciones, en especial de Ecuador.

Mediante la realización de encuestas dirigidas a los funcionarios aduaneros encargados de brindar este tipo de servicios al usuario se logró determinar algunas causas que limitan o dificultan la prestación de un servicio de excelencia al usuario aduanero con relación a la atención de consultas sobre importación de algunos tipos de mercancías y como sus dudas sobre este campo son resueltas satisfactoriamente, ya que una buena asistencia al usuario podría determinar si estos realizan o no operaciones de comercio exterior y este representa una buena parte de la economía regional y nacional.

Determinando que actualmente la información a ser otorgada al usuario se encuentra dispersa en diferentes sitios, se accede a la ella desde un sinnúmero de aplicativos, y que por razones de seguridad y control de la información en ellos contenida, el acceso a estos aplicativos no es general para todos los funcionarios de la Entidad, y son muchos más los funcionarios que dentro del desarrollo de sus actividades desempeñan labores de asistencia a los usuarios de comercio exterior sobre importación.

Por lo tanto con el presente trabajo se pretende diseñar un modelo de herramienta de apoyo para los funcionarios encargados de asistir al usuario en todo lo referente a operaciones de comercio exterior de La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, contribuyendo con ello al logro de uno de los objetivos de la entidad: facilitar, supervisar y controlar el Comercio Exterior desarrollando mecanismos que conlleven a generar resultados mucho más eficientes que contribuyan a una mayor eficiencia en el desarrollo del Comercio Internacional de nuestra región.

Este diseño como su nombre lo indica es solo una propuesta presentada ante la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales, toda vez que al ser esta una Entidad del Orden Nacional, no puede ponerse en funcionamiento un modelo

como el presente sin tener los correspondientes avales, necesarios para la Alta Dirección de la Entidad.

El presente trabajo, además de cumplir con un requisito académico para optar el título de Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo, ya que en su desarrollo se aplican conocimientos los que se obtuvieron durante el desarrollo de la formación profesional recibida, es una propuesta de un sistema integral de consulta asistida para los usuarios de comercio procurando colaborar con la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales en su modernización y desarrollo dentro de la comunidad que demanda sus servicios, no solo como parte de control sino también como herramienta de consulta para los usuarios de comercio exterior. Este modelo de sistema integral de consulta asistida constituirá una guía que orientará el trabajo de los funcionarios encargados de asistir al usuario en todo lo referente a operaciones de comercio exterior.

La Universidad de Nariño tiene diferentes opciones para optar el título de Profesional en Comercio Internacional y Mercadeo, siendo la modalidad de tesis una de las mejores iniciativas para llevar a cabo una investigación que permita en este caso la optimización de los procedimientos del Comercio Exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, ya que habrá la oportunidad de conocer y manejar los diferentes procesos que tienen para el desarrollo de gestión, control y recaudo, así como compartir las experiencias vividas, las falencias y ventajas del procedimiento con los funcionarios de la entidad y los usuarios relacionados a la misma, como son las Agencias de Aduanas, las Empresas Transportadoras, los Depósitos Habilitados, entre otros.

El tipo de estudio aplicado en el desarrollo del trabajo es el descriptivo, como métodos de investigación se utilizó el método de observación y el método deductivo; el diseño del Modelo del Sistema Integral de Consulta Asistida se ha concebido como un software de aplicación de lectura y ejecución en equipos con Sistema Operativo Windows 98 o superior, se desarrolló sobre una arquitectura cliente/servidor utilizando herramientas de software libre

Durante la investigación se logró identificar las dificultades a las que se ven enfrentados los funcionarios durante la prestación del servicio y se determinan cuáles son las mercancías sobre las que se solicita mayor información por parte de los usuarios; se visualizaron las necesidades y requerimientos para la prestación de este servicio, concluyendo con la evaluación de los beneficios e inconvenientes de realizar este diseño preliminar del Sistema Integral de Consulta asistida para los usuarios de comercio exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

Uno de los principales limitantes para el desarrollo del presente proyecto ha sido la imposibilidad de realizar estudios y evaluaciones con el cliente externo o usuario, en razón a que por política general de la Entidad este tipo de evaluaciones se

realizan directamente por el Nivel Central a través de las herramientas y mecanismos que se designen para el efecto.

Al finalizar este proyecto se cuenta con un diseño preliminar del Sistema Integral de Consulta asistida para los usuarios de comercio exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales que facilite la atención al cliente respecto a la importación de algunas de las mercancías.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo, el proceso de globalización de la economía cada vez se siente llegar con más fuerza a todos los lugares del hemisferio, para ello los diferentes países han diseñado estrategias para ser partícipes y protagonistas en el nuevo orden mundial, por ende Colombia no puede ser la excepción, así que desde el inicio de la apertura económica los gobiernos de turno han enfocado todos sus esfuerzos para realizar alianzas comerciales con todo el mundo, esto con el fin de garantizar políticas de competitividad efectivas, las cuales benefician el entorno nacional con relación a los nuevos retos que vienen desarrollándose en el ámbito internacional.

A medida que las empresas locales de países industrializados empezaron a internacionalizarse para ampliar el alcance de sus ventas y el mundo entero abordó el tema de la globalización, el volumen del comercio internacional se ha incrementado a niveles impresionantes en la mayor parte de los países del mundo.

Las administraciones aduaneras tienen la responsabilidad de velar por que se dé un correcto cumplimiento de aquellas disposiciones sobre el comercio internacional (decisiones, leyes, reglamentos, etc.)¹, ya que implican recaudaciones fiscales o restricciones impuestas en el ingreso de ciertos tipos de mercancías; pero este cumplimiento debe hacerse de manera eficaz y utilizando la menor cantidad de recursos posibles.

Frente a lo cual, el Gobierno Colombiano por su parte ha asignado esta responsabilidad en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales², desde sus inicios, ha sido responsable 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; la UAE . DIAN, en desarrollo de las actividades y responsabilidades con cobertura nacional, determina su estructura interna de funcionamiento, marco dentro del cual se

¹ Cumplimiento del Ordenamiento Jurídico, Constitución Política de Colombia 1991

² Creada mediante Decreto 2117 de 1992, en Junio de 1993 se fusionaron la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN) y la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN)

establecen las diferentes administraciones que atenderán en cada región los trámites, servicios y responsabilidades a Ella asignados.

Para el desarrollo del presente proyecto la administración de la UAE – DIAN en la que se adelanta este trabajo es la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

Toda organización debe estar a la altura del ciudadano moderno, que exige más y mejores productos y servicios "a menor precio", para el caso de la UAE - DIAN, esto se traduce en velar por el estricto cumplimiento de las normas vigentes, garantizando que cada contribuyente pague exactamente lo que le corresponde, y que paguen los impuestos los contribuyentes que están en la obligación de hacerlo, entregando servicios que faciliten la tarea para los que cumplen y contando con las herramientas adecuadas para reducir de manera significativa la evasión, el contrabando y las infracciones cambiarias, para lo cual ha diseñado y establecido diferentes planes, políticas, programas y estrategias que coadyuven al cumplimiento de estos objetivos.

El Gobierno Nacional, ha establecido como uno de sus objetivos principales la estimulación del desarrollo económico del País, objetivo que se espera alcanzar en el mediano y largo plazo, para lo cual es necesario que se incrementen las actividades de comercio internacional realizadas por Colombia, pues el resultado de estas influye directamente en la Balanza de Pagos Nacional.

Concordante con lo anterior, el objetivo de incentivar el desarrollo económico del País se ha visto también reflejado en la ciudad de Ipiales, donde por ser una zona fronteriza, el común denominador en las actividades económicas de la región guardan una estrecha relación con el comercio transfronterizo de una manera informal, enmarcada dentro de la ilegalidad y sin el cumplimiento de los requisitos mínimos legales, impidiendo a estos pequeños y medianos comerciantes internacionales gozar de las preferencias tributarias y aduaneras que se obtienen como exportadores o importaciones de mercancías³.

El desarrollo de las pequeñas y medianas empresas e industrias de la región se ve afectado de manera directa por la influencia que este comercio informal forja, por lo que la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales ha adelantado un sinnúmero de jornadas y campañas educativas, preventivas, de control y represión sobre este tipo de actividades, generando como resultado que un gran porcentaje de este comercio informal este buscando la asistencia, acompañamiento y guía por parte de la DIAN sobre las acciones a seguir de tal manera que el comercio internacional de sus mercancías se realice dentro de los parámetros establecidos por la normatividad aduanera vigente.

³ Zonas Económicas Especiales de Exportación, Facilitación para la creación de Zonas Francas Permanentes Especiales – Decreto 1197 de 2009.

Para lo cual, al interior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, tal como lo ordena el ámbito jurídico de la Entidad, ha dispuesto de aéreas donde se deben cumplir funciones directamente encaminadas a cumplir estos objetivos.

Como ya se mencionó, el comercio internacional corresponde a un mundo cambiante, extremadamente dinámico, donde cada uno de los actores busca establecer en el menor tiempo posible tales ventajas competitivas que le permitan ganar espacio frente a sus competidores, razón por la cual aquellos actores del comercio transfronterizo de la región, que acuden a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, en busca de acompañamiento, asesoría o guía para el correcto desarrollo de las actividades que realizan o pretenden realizar, y exigen la prestación de un servicio ágil, oportuno, eficiente, donde la disponibilidad de la información que estos requieren juega un papel importante para la eficiencia de la prestación del servicio.

Sin embargo, pese a todo lo que se planea realizar como política central de la UAE – Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, se encuentra que en las Administraciones “Pequeñas o de poca trascendencia” en el desarrollo de las actividades Misionales de la UAE-DIAN a nivel nacional, se presentan situaciones que no reflejan lo que se pretende alcanzar con las políticas generales.

Al interior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales se tiene que afrontar una variedad de inconvenientes que limitan la acertada gestión del personal involucrado al respecto, pues las condiciones actuales bajo las cuales se presta el servicio hacen que la duración del mismo sea mayor a la esperada por el usuario, y en algunas ocasiones no logra llenar todas las expectativas, al acceder al servicio; por el hecho de ser una de las mal denominadas Administraciones pequeñas, de poco movimiento, o de poca trascendencia, respecto al monto y volumen de las operaciones de comercio exterior que se realizan frente a los niveles nacionales, actualmente atraviesa por dificultades tales como difícil acceso y conexión a la información de competencia directa de la DIAN y de otras entidades, que deben estar al alcance de los funcionarios encargados de brindar la asistencia necesaria al usuario.

No es difícil ver la dificultad que se presenta al momento de manejar el universo de información existente sobre comercio exterior de mercancías, tanto por la variedad de mercancías, por el sinnúmero de normas que al respecto existen y por el estilo de organización de la información.

Estas dificultades no permiten que aquellos funcionarios que asisten a los usuarios del comercio exterior en un momento dado en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiales puedan identificar de manera ágil, oportuna, concisa y certera toda la información referente a requisitos, vistos buenos y demás

información que de carácter técnico y legal que requiere al momento de la orientación y asistencia solicitada.

Situación esta, que sumada con algunas condiciones sobre las cuales no es posible tomar medidas o alternativas de solución con el presente trabajo, pero que no por ello deben dejarse de lado tales como las condiciones de las instalaciones físicas, la escases de materiales de oficina, de implementos de trabajo; dificultan que se logre plenamente reorientar la organización, los procesos de la entidad, optimizar las operaciones de control aduanero, así como agilizar y flexibilizar los procesos logísticos que soportan la gestión de la entidad, incrementando el riesgo de caer en actividades y procedimientos que pueden conllevar a una deficiente atención al usuario e incluso crear un ambiente de desconfianza y discordia hacia la Entidad por parte de los usuarios del comercio exterior e impidiendo cumplir con las normas reguladoras del comercio internacional como son las Normas Nacionales Generales⁴, los Tratados Comerciales⁵ y Acuerdos Internacionales.⁶

En este orden de ideas, y en las circunstancias ya mencionadas la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales corre un alto riesgo, frente al desempeño y logro de los lineamientos que le fueron encomendados, en el Plan Estratégico 2004 – 2010 de la UAE-DIAN⁷.

1.2 DESCRIPCION DEL PROBLEMA

Es amplia la gama de normatividad, reglamentaciones y regulaciones que rigen los aspectos relativos a la importación de mercancías en Colombia, información se que encuentra dispersa en diferentes Entidades.

Los usuarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales que acuden en búsqueda de asistencia integral sobre importación de mercancías, requieren que se les brinde una información completa y específica que reúna la amplia gama de normatividad, reglamentaciones y regulaciones que rigen los aspectos relativos a la importación de un producto determinado.

⁴ Ley 7ª de 1991, Decreto 2685 de 1999, Resolución 4240 de 2000, Plan Estratégico Exportador 1999 – 2009

⁵ CAN, G-3, CAN-MERCOSUR, ALADI y próximamente TLC Colombia – Estados Unidos. Entre otros.

⁶ OMC, ONU, CITES. Entre otros.

⁷ El mapa estratégico identifica los temas estratégicos y determina los indicadores, metas, recursos y acciones a desarrollar, que la entidad abordará como pilares fundamentales para lograr el desarrollo de la política de gestión. Aquí se encuentra como uno de los pilares fuertes a desarrollar el de “alcanzar la excelencia en las operaciones” la DIAN debe hacer sentir que sus clientes cuentan con el apoyo y la asesoría de ésta cuando se encuentran cumpliendo al día, así como la reacción inmediata con la fortaleza necesaria en los momentos en que no lo hacen.

Como consecuencia de lo anterior, no es óptima la atención y asistencia que prestan los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales a los usuarios de comercio exterior sobre importación de mercancías, pudiendo esta ser mejorada con mecanismos adecuados que permitan generar una atención integral, eficiente y eficaz al cliente

1.3 FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo contribuir a mejorar el servicio en la atención y asistencia que prestan los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales a los usuarios de comercio exterior sobre importación de mercancías, a través del diseño de modelo de un sistema integral de consulta asistida que facilite una atención integral, eficiente y eficaz al cliente?

1.4 SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

¿Cómo es la situación actual de la atención a los usuarios en las Divisiones de Gestión de la Operación Aduanera y de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales?

¿Cuáles son los productos sobre los que con mayor frecuencia se solicita información para su importación, por parte de los usuarios de comercio exterior que acuden a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales?

¿Qué requisitos deben cumplirse para la importación de cada uno de estos productos?

¿Qué características y requerimientos mínimos tecnológicos debe contener un sistema integral de consulta asistida que facilite una atención integral, eficiente y eficaz al cliente?

¿Cuáles son los recursos necesarios para el diseño de modelo de un sistema integral de consulta asistida que facilite una atención integral, eficiente y eficaz al cliente para los funcionarios la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales que asisten a los usuarios de comercio exterior?

¿Cuáles son los posibles beneficios de la implementación de un sistema integral de consulta asistida?

¿Cómo debe ser el bosquejo del Modelo de un sistema integral de consulta asistida que facilite una atención integral, eficiente y eficaz al cliente para los

funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales que asisten a los usuarios de comercio exterior?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Crear un modelo de sistema de consulta asistida que facilite la atención integral, eficiente y eficaz a los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales para mejorar la atención y asistencia a los usuarios de comercio exterior sobre la importación de mercancías.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnostico de la situación actual de la atención a los usuarios en las Divisiones de Gestión de la Operación Aduanera y de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.
- Establecer cuáles son los productos sobre los que con mayor frecuencia se solicita información para su importación, por parte de los usuarios de comercio exterior que acuden a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.
- Determinar los requisitos que deben cumplirse para la importación de cada uno de estos productos.
- Considerar las diferentes plataformas de información y aplicaciones según los diferentes lenguajes de programación, que se encuentran con aplicabilidad vigente en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.
- Establecer y evaluar los recursos necesarios para el diseño de modelo de un sistema integral de consulta asistida que facilite una atención integral, eficiente y eficaz para los funcionarios la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales que asisten a los usuarios de comercio exterior.
- Diseñar una aplicación preliminar mediante una interfaz visual intuitiva con persistencia de un mínimo de datos incorporados.

3. JUSTIFICACIÓN

La DIAN es un Ente del Estado eminentemente recaudador y represivo, en épocas anteriores eran muy pocos los esfuerzos encaminados a exceder las expectativas de los clientes, o usuarios, en este momento a pesar de contar con unas reglas de juego, unos escasos recursos asignados por el Estado y el objetivo primordial de maximizar la recaudación, se está procurando redireccionar la Entidad hacia el Servicio, este reto debe asumirse de manera inteligente, procesando la mayor cantidad de información posible, que le permita a la entidad identificar a todos los obligados a realizar los pagos, y su estado frente al fisco; para ello, los contribuyentes deben encontrar transacciones fáciles y transparentes que les permitan cumplir con sus obligaciones, pero a la vez la DIAN debe fortalecer el control tributario y aduanero para garantizar el cumplimiento de dichas obligaciones, debe hacer sentir que sus clientes cuentan con el apoyo y la orientación por parte de la Entidad cuando se encuentran cumpliendo al día con sus obligaciones, así como la reacción inmediata con la fortaleza necesaria en los momentos en que no lo hacen, por esta razón y en su afán permanente por mejorar los procesos⁸ y alcanzar los objetivos propuestos,⁹ la UAE DIAN, trabaja arduamente en implementar estrategias que le permitan hacerlo.

La nueva forma de gestionar los impuestos y aduanas en Colombia, hace parte integral de la política de modernización del estado colombiano, busca que la Administración mejore los niveles de eficacia en su accionar, incorporando nuevas tecnologías en los procesos que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones a cargo de los contribuyentes, prestando servicios que simplifiquen la tarea y a menor costo.

La DIAN se encuentra comprometida en 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”.

Para el logro de estos propósitos, se han trazado lineamientos claros y precisos que permitirán a la entidad afrontar los problemas que se presenten, para ello se definieron rutas y acciones estratégicas, y en especial se redefinió la misión, la visión y el mapa estratégico de la entidad, con el fin de que estuviese de acuerdo con los cambios informáticos.

⁸ Norma Técnica Corporativa DIAN SGCCI V: 5

⁹ Modelo Estándar de Control Interno DIAN V: 2008

Tal éxito depende de qué tanto se logre brindar un efectivo servicio al cliente; en qué proporción se reduzcan los costos directos e indirectos asociados al cumplimiento; en cómo se contribuye a la competitividad de la región y del país, se simplifican las normas para facilitar el cumplimiento y en cómo se realiza el control para que cada vez sean más los contribuyentes que pagan lo que legalmente les corresponde. En general, en cómo se optimiza el recaudo para financiar adecuadamente los gastos del Estado.

Los servicios de asistencia al contribuyente conllevan una vocación modernizadora porque se procura de facilidades de acceso y acercamiento a la administración tributaria, aduanera y cambiaria, sino también porque a través de los mismos permite a los “clientes”, fortalecer el control e incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Mediante observación directa en el campo de acción se puede determinar que una de las principales causas que ocasionan la demora durante la atención al usuario es la dificultad de reunir y consolidar desde las diferentes bases de datos la información sobre normas, procedimientos, vistos buenos y tarifas aplicables sobre el producto respecto del cual el usuario está requiriendo información.

El presente proyecto pretende crear un sistema integral de consulta asistida donde se consolide de una manera apropiada, acorde con la normatividad vigente los requerimientos de información que pueda solicitar el usuario de comercio exterior en un momento dado, buscando ayudar a que la División de Gestión de la Operación Aduanera y la División de Gestión y Atención al Cliente, puedan contar con la información requerida de una manera consolidada, concisa y clara, permitiendo que la asistencia al usuario de comercio exterior se pueda otorgar de manera integral además de ser eficiente y eficaz en uso de los recursos existentes.

Las razones que justificaron esta decisión fueron:

- En el desarrollo de las actividades de la División de Gestión de la Operación Aduanera, se observa que el requerimiento de información y asistencia por los usuarios es de manera frecuente sobre importación de mercancías, y ha permitido así mismo observar de manera directa los impases a los que se ven enfrentados los funcionarios al momento de prestar esta asistencia, por tanto esta situación motiva aun más el desarrollo de la investigación.
- La posibilidad de acceso a la información, tanto de los registros y documentos como de los sujetos informantes.

- El deseo y la factibilidad de que los resultados del estudio sirvan para mejorar la calidad en la prestación de servicio de información y asistencia al cliente de la Entidad.

Es por ello que se considera que con la existencia de un sistema integral de consulta asistida que sirva como herramienta de apoyo para los funcionarios que son consultados por los usuarios de comercio exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, puede llegar a ser un mecanismo que contribuya significativamente a incrementar los niveles de eficiencia y efectividad en la asistencia prestada actualmente a los usuarios, por medio de la disminución de tiempo y mejora en la calidad de la prestación del servicio, minimizando los costos indirectos de la prestación de los servicios de la DIAN.

Un factor importante y de mucho peso en las decisiones para adelantar este proyecto, fueron las opiniones aportadas por los funcionarios, los cuales demostraron buena acogida e interés ante el planteamiento (en conversaciones informales) de diseñar y crear en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales un sistema integral de consulta asistida que sirva como una herramienta que facilite la atención y asistencia al usuario frente a los aspectos relacionados con toda la información relativa al Proceso de Importación sobre los principales productos comercializados en la región, lo cual confirmó el interés existente en su desarrollo y deseo por aplicarlo.

Entonces el tema central de investigación, pretende dirigir un ámbito de especial trascendencia para el propio desempeño profesional y laboral, por ello, de manera inicial se enfoca en la División de Gestión de la Operación Aduanera y se amplía la población seleccionada con la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

Sin embargo, Conociendo el proceso de reestructuración realizado en la Unidad Administrativa Especial – Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a finales del año 2008¹⁰, y como ya se mencionó, se amplía la población objetivo del presente proyecto de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, incluyendo ahora, a la recién creada División de Gestión y Asistencia al Cliente.

¹⁰ Decreto 4048 de 2008

4. MARCO DE REFERENCIA

Las administraciones tributarias se desenvuelven en un cambiante y a veces imprevisible entorno, la liberalización del comercio y el movimiento de capitales y las prácticas comerciales cada vez mas virtuales y electrónicas, la omisión de operaciones, el contrabando abierto y técnico, el lavado de capitales y operaciones ficticias retan constantemente la eficacia de la gestión tributaria frente al logro de su misión: Recaudo de lo debido, control del cumplimiento de las obligaciones fiscales, control de la idoneidad de las operaciones de comercio exterior, de las fronteras y de la propiedad intelectual.

La percepción de la probabilidad de detección de la evasión fiscal por parte del contribuyente se vincula directamente a la percepción de la eficacia de la Administración Tributaria. Así mismo, el riesgo real es consecuente con la capacidad de dicha administración para realizar inspecciones masivas y en profundidad, entonces la gestión de riesgos se constituye en un instrumento esencial para responder oportunamente a los cambios del entorno y a la vez dirigir las estrategias de gestión hacia ámbitos de mayor prioridad en concordancia con el uso óptimo de los recursos de la administración tributaria.

En este orden de ideas la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia se propuso como estrategia organizacional de gestión de riesgo, integrar su gestión alrededor del Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control automatizado MUISCA, cuya implementación ha fortalecido sus capacidades organizacionales y misionales de recaudo y control, lo que ha hecho prosperar relaciones de asistencia y de comunicación temprana con los contribuyentes y diferentes intermediarios y ha fomentado la agilidad y transparencia de las actuaciones de la administración, apalancado en la tecnología de información, con sus mejores prácticas conceptuales y comerciales.

Siendo el MUISCA un modelo de gestión integral que establece los aspectos organizacionales y de las personas, de procesos y tecnología como ejes fundamentales del mismo, la siguiente ponencia ilustra el uso de la tecnología de información en la conceptualización, construcción y aplicación de la gestión de riesgos en el ámbito de la DIAN.

Para asegurar el cumplimiento de la misión, la DIAN se mueve dentro de un marco normativo dado por la misma Constitución Política, tratados y convenios, leyes internas, decretos, jurisprudencia, resoluciones y conceptos. Gestiona una organización cuya estructura, facultades, procesos y recursos se adecuan al nuevo modelo de gestión.

Para su desempeño se consideran, entre otros elementos: el conocimiento, el uso de la información, la planeación, ejecución, evaluación y retroalimentación,

fortalecido en el marco de una cultura fiscal enmarcada en una estrategia de transparencia.

Ahora bien, la estrategia de gestión de riesgos de la DIAN se potencia a través de una estructura orgánica que promueve la gestión por procesos, su calidad y control y la gestión del talento humano por competencias, que unidas permiten combatir los riesgos inherentes de modo que sin perder de vista la misión de recaudar y el enfoque hacia el servicio se fortalece la fiscalización en la administración y la gestión de acciones donde el análisis de operaciones y el perfilamiento de riesgo toma un papel relevante en función del efectivo control.

Por lo anterior, es muy importante mirar en que escenario se encuentra Colombia para dar asistencia al contribuyente, con respecto a las nuevas condiciones de tecnología; teniendo en cuenta 4 grandes variables: Internet, Telecomunicaciones, computadores personales y comercio electrónico; la asistencia al contribuyente es derivada del derecho a recibir información veraz sobre sus actuaciones por parte del Estado, pues estamos en un proceso de modernización de las instituciones estatales que está en constante cambio.

Se debe tener en cuenta que no todos los países de América latina tienen el mismo grado de tecnología, por tanto, no existe un solo modelo, ni un programa único de asistencia al contribuyente que se trasplante a todos los países de forma general. Esto no se soluciona conectando más computadores a la red para la población pobre sino arreglando problemas de fondo que son relativos a la situación de cada país. Verbigracia los problemas sociales de los países andinos.

La asistencia al contribuyente y el acceso a la tecnología de la información no solamente es un problema del gobierno, es un problema de consenso y participación social, pues ¿De qué sirve que los gobiernos mejoren su servicio y su tecnología, si los contribuyentes no son conscientes del pago de los impuestos?

Antes aplican la tecnología para evadir sus obligaciones de forma fraudulenta.

La modernización en las políticas, estructuras e instrumentos para la asistencia al contribuyente sólo se ven en las grandes ciudades. No hay que olvidar que la mayoría de los países de América latina tienen problemas de acceso a la comunicación (vías, líneas, puertos) por la gran variedad de climas y de suelos, en consecuencia la difusión de estos planes es más complejo que en otros países.

Aunque los gobiernos deseen avanzar en este tipo de aplicación de nuevas tecnologías es muy difícil porque los programas de desarrollo tecnológico no se hacen a largo plazo y porque en las ciudades pequeñas los focos de corrupción son muy grandes, y no hay conciencia de la implementación de la tecnología para asistir a los contribuyentes.

En la mayoría de los países latinoamericanos no se han desarrollado pautas básicas para implementar la ejecución de contratos de transferencia de tecnología.

Respecto a la asistencia que debe dársele al contribuyente que realiza negocios mediante el comercio electrónico, hay demasiados vacíos en la regulación, puesto que este tema trasciende al contexto del mercado internacional, y al menos en Colombia no existen normas expresas que le den seguridad jurídica al contribuyente para que él sepa cuál es la naturaleza de los hechos imponible, el lugar del hecho generador, la jurisdicción aplicable y los mecanismos de fiscalización.

Es importante crear un software de relación de procesos en el cual el contribuyente pueda ver el seguimiento físico de su proceso, el estado en que está y las decisiones que se han tomado al respecto, para garantizarle su derecho a la información, y a un proceso sin dilaciones injustificadas.

Este software debe contener los nombres de los contribuyentes, la fecha en que ingreso, el tipo de proceso (si es una consulta, interpretación, entre otros), en que división de la administración se encuentra, en que estado está el proceso, un resumen breve de dicho proceso y la fecha en la que será notificada la decisión al contribuyente.

Debe ser sencillo, mediante una programación clara que sea fácil de manejar tanto por el contribuyente como por los empleados. Es ideal que sea consultable por internet.

Para que sea viable la correspondiente administración deberá hacer una numeración de todos los procesos que tiene por resolver con varios dígitos y rangos entre los que se podría colocar; departamento, ciudad, administración encargada, división, empleado.

Igualmente cuando lleguen estos procesos a la administración deberán radicarse de inmediato por computador y darle una copia del número de la radicación del expediente al contribuyente.

La nueva forma de gestionar los impuestos y aduanas en Colombia, hace parte integral de la política de modernización del estado colombiano, busca que la Administración mejore los niveles de eficacia en su accionar, incorporando nuevas tecnologías en los procesos que faciliten el cumplimiento voluntario de las obligaciones a cargo de los contribuyentes, prestando servicios que simplifiquen la tarea y a menor costo.

La DIAN se encuentra comprometida en 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”.

Para el logro de estos propósitos, se han trazado lineamientos claros y precisos que permitirán a la entidad afrontar los problemas que se presenten, para ello se definieron rutas y acciones estratégicas, y en especial se redefinió la misión, la visión y el mapa estratégico de la entidad, con el fin de que estuviese de acuerdo con los cambios informáticos.

4.1 MARCO TEÓRICO

4.1.1 Respecto Al Servicio Y La Entidad. El presente estudio, tiene un enfoque específico, aplicado directamente al Servicio al Cliente y a sistemas empresariales del Orden Estatal y de Prestación de Servicios dentro de los cuales se sitúa la naturaleza jurídica de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Al revisar las teorías, herramientas y elementos existentes relacionados con el tema de servicio al cliente y empresas prestadoras de servicios, se encuentra que existe una amplia gama y variedad de las mismas, razón por la cual para el desarrollo y enfoque del presente proyecto se realiza una aproximación a un compendio de las herramientas administrativas más utilizadas, de mayor aplicación y de aquellas que dentro de las actuales megatendencias afectan positivamente el servicio al cliente y el desarrollo del objeto principal en las empresas prestadoras de servicios.

Dentro del presente proyecto, no se pretende profundizar sobre ningún tema, simplemente se plantea aquellos aspectos dentro de los cuales se enmarcan los fundamentos teóricos que soportan la realización de esta investigación.

4.1.2 Servicio Al Cliente. El servicio al cliente puede ser definido en un sentido amplio como la medida de actuación del sistema logístico para proporcionar en tiempo y lugar un producto o servicio. El concepto de servicio al cliente es a menudo confundido con el de satisfacción del cliente que es un concepto más amplio ya que incluye todos los elementos del Marketing Mix: producto, precio, promoción y distribución.

El éxito de una organización, la reducción de costos, y la satisfacción de necesidades de sus clientes depende de una cadena de suministros bien

gestionada, integrada y flexible, controlada en el tiempo real y en la que influye información eficientemente.

En este sentido, el nivel de servicio al cliente está directamente relacionado con la gestión y efectividad de la cadena de suministros: flujos de información, de materiales, de productos, etc. Cuanto más efectiva sea la gestión de la cadena de suministro, mayor valor agregado incorporará al servicio prestado al cliente.

Cada ser humano posee una serie de competencias y cualidades, que lo hacen único e irreplicable. En el ámbito laboral se debe propender por que estas cualidades se apliquen tanto al cliente interno como al cliente externo como cultura organizacional. Dentro del servicio al cliente hay cinco cualidades que deben poseer las personas en una organización y tiene que ser adoptadas como filosofía corporativa así: Honestidad, Atención, Conocimiento, Vocación y Empatía.

El servicio de atención al cliente o simplemente servicio al cliente es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes.

“Concepto: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de marketing. Se trata de una herramienta que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales.

Servicio al Cliente es “Un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los Clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo...¹¹”

Los dos últimos bloques son de suma utilidad, ya que maximizan la oportunidad de conocer los niveles de satisfacción y en qué se está fracasando.

4.1.2.1 Importancia del servicio al cliente. Un buen servicio y atención al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es

¹¹ Tomado de Wikipedia: www.wikipedia.org

aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa.

Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste, el representante de ventas al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en la dependencias, y el personal de las ventas que finalmente, logra el pedido. Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él.

Las actitudes se reflejan en acciones: el comportamiento de las distintas personas con las cuales el cliente entra en contacto produce un impacto sobre el nivel de satisfacción del cliente incluyendo:

La cortesía general con que el personal maneja las preguntas, los problemas, como ofrece o amplia información, provee servicio y la forma como la empresa trata a los otros clientes.

Los conocimientos del personal de ventas, es decir: conocimientos del producto en relación a la competencia, y el enfoque de ventas, están concentrados en identificar y satisfacer las necesidades del consumidor, o simplemente se preocupan por empujarles un producto, aunque no se ajuste a las expectativas, pero que van a producirles una venta y, en consecuencia, va a poner algo de dinero en sus bolsillos.

El servicio al cliente juega un papel importante en el desarrollo y en el mantenimiento de la fidelidad y satisfacción del cliente. La fidelización del cliente permite a la organización retenerlo, de manera que asegura la rentabilidad de la inversión inicial de captación, desarrollo del producto y prestación del servicio. Por este motivo el cliente debe ser considerado como una de las actividades estratégicas básicas de la empresa.

4.1.2.2 Estrategia del servicio al cliente. Si bien la calidad del producto o su precio es fácilmente imitable e incluso alcanzable, no lo es tanto esa percepción que tiene el cliente del servicio que ha recibido.

El trato con el cliente, tanto en los servicios de preventa, venta, entrega y de post-venta, se convierten así en elementos diferenciadores y en una de las principales ventajas competitivas para la compañía.

Proporcionando un excelente servicio al cliente, el sistema logístico contribuye a ser un elemento diferenciador con respecto a la competencia.

Algunas de las estrategias de mayor aplicación en el mejoramiento del servicio al cliente son:

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

4.1.2.3 Herramientas para mejorar el servicio al cliente. *“Kaizen: Se usa para describir un proceso gerencial y una cultura empresarial que ha llegado a significar mejoramiento continuo y gradual, implementando mediante la participación activa y compromiso de todos los empleados de una compañía en lo que dicha compañía hace y, más precisamente en la forma en cómo se realizan las actividades.”¹²*

“Gemba: Una palabra japonesa que significa lugar real. Ahora adaptada a la terminología gerencial para referirse a lugar de trabajo”. Según Imai el Gemba debe ser el lugar de todos los mejoramientos y la fuente de toda información, por tanto la Gerencia debe mantenerse un estrecho contacto con las realidades del Gemba, con el fin de solucionar cualquier problema dentro del mismo. En otras palabras cualquier asistencia que la Gerencia suministre debe surgir de las necesidades específicas del lugar de trabajo”¹³.

4.1.3 Atención Al Cliente. El éxito de una empresa depende fundamentalmente de la demanda de sus clientes. Ellos son los protagonistas principales y el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

Si la empresa no satisface las necesidades y deseos de sus clientes tendrá una existencia muy corta. Todos los esfuerzos deben estar orientados hacia el cliente, porque él es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa.

El mercado ya no se asemeja en nada al de los años pasados, que era tan previsible y entendible. La preocupación era producir más y mejor, porque había suficiente demanda para atender.

¹² Wellington “Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente. Kaizen.” Editorial Mc Graw Hill. Caracas. (1997, Pág. 14)

¹³ Imai (1998, Pág. 12-13)

Hoy la situación ha cambiado en forma dramática. La presión de la oferta de bienes y servicios y la saturación de los mercados obliga a las empresas de distintos sectores y tamaños a pensar y actuar con criterios distintos para captar y retener a esos "clientes escurridizos" que no mantienen "lealtad" ni con las marcas ni con las empresas.

El principal objetivo de todo empresario es conocer y entender tan bien a los clientes, que el producto o servicio pueda ser definido y ajustado a sus necesidades para poder satisfacerlo.

4.1.3.1 Principios básicos de la atención al cliente. Desde el punto de vista psicológico la atención se considera como el acto de aplicar voluntariamente el entendimiento a un objeto o cuestión, concentrando la actividad mental sobre él con lo que penetra al campo de la conciencia. Hasta donde sea posible habrá que evitar que en el momento de la entrevista haya algo más que pueda atraer la atención del prospecto.

Entendiendo de esta definición que la atención no se trata de aumentar la actividad mental, sino concentrar ésta a un tema, producto, servicio, idea específica que nos interese que el prospecto le tome mayor importancia.

Podemos definir la gestión de la atención al cliente como el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacerlas, logrando de este modo cubrir sus expectativas y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de nuestros clientes.

4.1.3.2 Características de la atención al cliente.

- *“Conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Antes de diseñar cualquier política de atención al cliente es necesario conocer a profundidad las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas.*
- *Flexibilidad y mejora continua. Las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios en su sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Para ello, el personal que está en contacto directo con el cliente ha de tener la formación y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles.*

- *Orientación al trabajo y al cliente. Los trabajos que implican atención directa al cliente integran dos componentes: el técnico propio del trabajo desempeñado y el humano, derivado del trato directo con personas.*
- *Plantearse como meta de la atención al cliente la fidelización.¹⁴*

Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que ésta presenta:

- Es subjetiva. Al cliente le mueven las razones y las emociones al mismo tiempo, por lo que la atención al cliente ha de ser cerebral y emocional.
- Es una variable compleja difícilmente medible dada su subjetividad.
- No es fácilmente modificable. Para conseguir un cambio de actitud en un cliente son necesarias sucesivas experiencias que el cliente perciba como exitosas.
- El cliente no necesariamente se siente satisfecho por una buena relación calidad/precio.
- La dirección debe segmentar a los clientes para poder lograr la satisfacción de los mismos. No todos los clientes son iguales, ya que cada uno llega al mercado motivado por unas necesidades diferentes, por lo que hemos de ofertar a cada grupo homogéneo de clientes lo que desea y necesita.
- La satisfacción de un cliente no está exclusivamente determinada por factores humanos. Es un error pensar que la gestión de la atención al cliente debe centrarse de forma exclusiva en el componente humano de la venta, ya que toda venta personal está integrada en un contexto comercial cuyos componentes físicos deben ayudar a ofrecer un mayor y mejor servicio al cliente.

Las características más importantes que deben tener la atención al cliente son:

La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y con cortesía.

El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita.

¹⁴ Desatnick "Cómo conservar su Clientela. El Secreto del Servicio". Editorial Legis IESA. Caracas.(1990, Pág. 99)

El público se molesta enormemente cuando el empleado que tiene frente a él no habla con claridad y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas.

Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el cliente, es decir, tener rapidez.

Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el cliente, si hay algo imperfecto, pedir rectificación sin reserva. El cliente agradecerá el que quiera ser amable con él.

La empresa debe formular estrategias que le permita alcanzar sus objetivos, ganar dinero y distinguirse de los competidores.

La empresa debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.

Servicio:

El conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo¹⁵.

4.1.3.3 Calidad en la atención al cliente. *“La calidad se refiere a no solo a la calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad de la empresa, es decir, en todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios¹⁶”.*

La calidad en el lugar de trabajo va más allá de crear un producto de calidad superior a la medida y de buen precio, ahora se refiere a lograr productos y servicios cada vez más competitivos, esto entraña hacer las cosas bien desde la primera vez en lugar de cometer errores y después corregirlos¹⁷

4.1.3.4 Dimensiones de la Calidad. La calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar

¹⁵ Harovitz “La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente”. Editorial Mc Graw Hill. Madrid.(1997, Pág. 3)

¹⁶ MASAAKI, I. (1998). “Cómo Implementar el Kaizen en el Sitio de Trabajo (Gemba)”. Editorial Mc Graw Hill. Santa Fe de Bogotá. (1998, Pág. 10)

¹⁷ Stoner Administración. Sexta Edición. Prentice may Hispanoamericana, S.A. (1996, Pág. 146)

Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de su organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas.

La mayoría de los clientes utilizan cinco dimensiones para llevar a cabo dicha evaluación:

“Fiabilidad: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadora. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentra incluido la puntuabilidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confiar que serán resueltos de la mejor manera posible.

Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también es considerado parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo.

Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de sus características y necesidades personales de sus requerimientos específicos.

Intangibilidad: A pesar de que existe intangibilidad en el servicio, en sí es intangible, es importante considerar algunos aspectos que se derivan de la intangibilidad del servicio:

Los servicios no pueden ser mantenidos en inventario, si usted no los utiliza, su capacidad de producción de servicio en su totalidad, ésta se pierde para siempre.

Interacción humana, para suministrar servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio¹⁸. ”

¹⁸ Druker “El Ejecutivo Eficaz”. Editorial Sudamericana. Buenos Aires. (1990, Pág. 41).

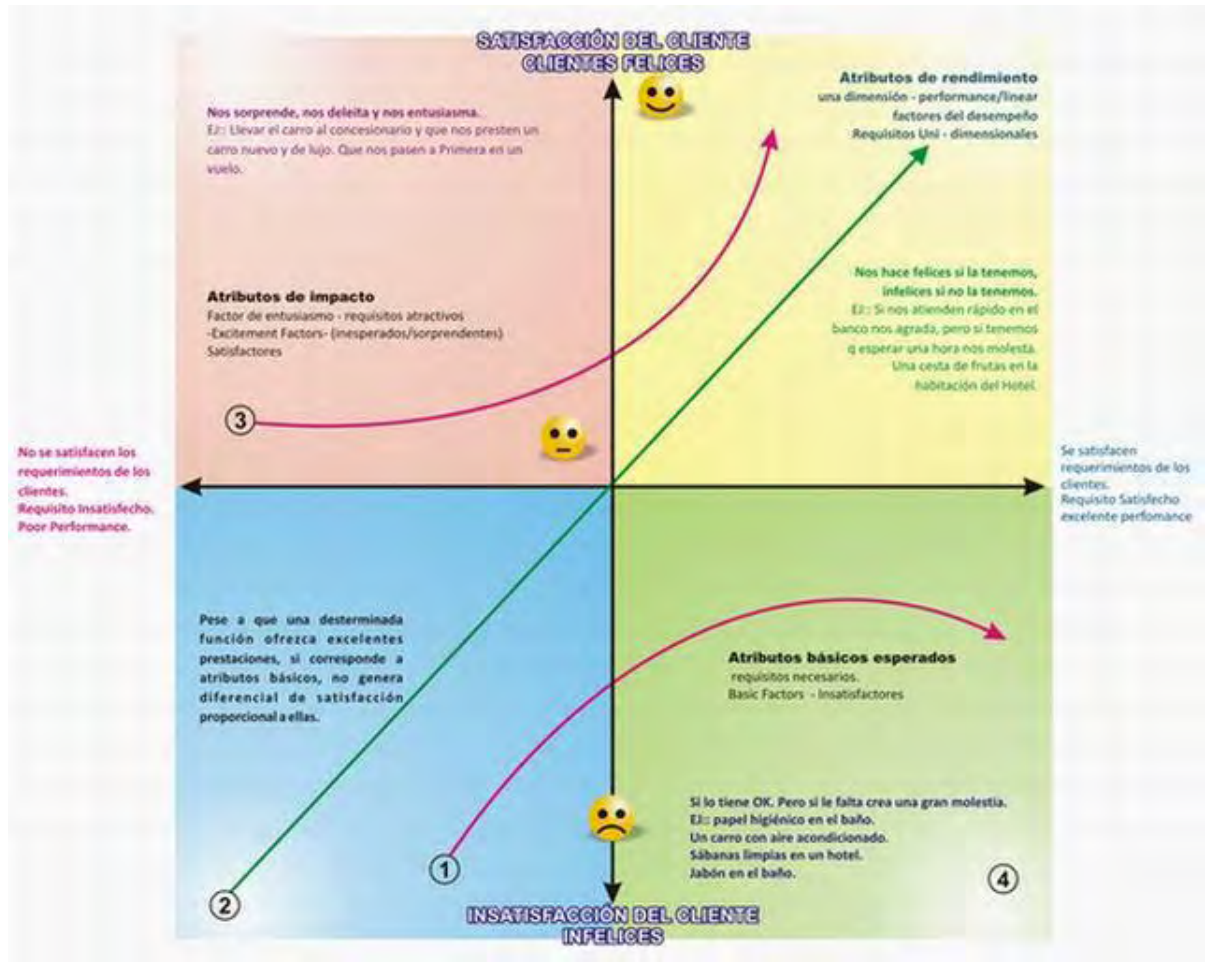
4.1.4 Satisfacción Del Cliente. El modelo de satisfacción del cliente de N. KANO, es la Gestión de la Calidad y una técnica de comercialización que se puede utilizar para medir la satisfacción del cliente.

El modelo de KANO visualiza los atributos o características del producto o servicio, es una herramienta para la evaluación de ideas nuevas, para el desarrollo del concepto de nuevos productos o nuevos servicios, el modelo ofrece una metodología para localizar las respuestas del consumidor, es un instrumento para intensificar y clasificar las características y las propiedades del producto o servicio que aportan satisfacción al cliente; entre los principales aspectos que se tienen en cuenta dentro de esta teoría se citan:

- *“Factores básicos: Son los requisitos mínimos que causarán el descontento del cliente si no se satisfacen, pero que no causan la satisfacción del cliente si se satisfacen o exceden.*
- *Factores de entusiasmo: son los factores que aumentan la satisfacción del cliente si son entregados, pero no causan el descontento si no se entregan.*
- *Factores de desempeño: Son los factores que causan la satisfacción, si el desempeño es alto; y causan el descontento si el desempeño es bajo. Estos factores están conectados directamente con las necesidades explícitas de los clientes y sus deseos.*
- *Cualidades indiferentes: El cliente no le presta atención a estas características.*
- *Cualidades Cuestionables: No es claro si esta cualidad es esperada o no por el cliente.*
- *Cualidades Inversas: Esta característica del producto, a la inversa, era la esperada por el cliente ¹⁹”*

¹⁹ Cualidades atractivas y Calidad Obligatoria, KANO, N SERAKU (1984, páginas 39 a 48)

Grafico 1. Matriz de satisfacción del cliente de KANO



Fuente: Cualidades Atractivas y Calidad Obligatoria, KANO

Para identificar los factores básicos, de entusiasmo y de desempeño, así como las tres cualidades o factores adicionales, se desarrollo un cuestionario específico con preguntas funcionales y disfuncionales que conllevan a obtener el resultado esperado, entre los tipos de preguntas que se deben realizar se pueden citar aquellas enfocadas a:

- Para cada característica del producto se formula un par de preguntas las cuales el cliente puede contestar en una de cinco diferentes maneras, es decir preguntas de selección múltiple.
- La primera pregunta se refiere a la reacción del cliente sobre si el producto presenta esa característica (pregunta funcional).

- La segunda pregunta se hace a la reacción del cliente sobre si el producto no muestra esta característica (pregunta disfuncional)
- Combinando las respuestas, todas las cualidades se pueden clasificar dentro de los seis factores.

4.1.5 Calidad En La Prestación De Servicios. El término calidad, en latín significa "cualidad, manera de ser", su significado castellano es "propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie".

Las definiciones de calidad, han sufrido un proceso evolutivo que va, desde aspectos puramente cuantitativos relacionados con la calidad técnica de un producto a través de procesos de manufactura, hasta un enfoque acorde a las necesidades del usuario que satisfagan los requerimientos del cliente. No obstante lo anterior, existe hoy en día un acuerdo universal en el sentido de que es el usuario y no el productor quien en último término decide si un producto o servicio tiene calidad.

En el ámbito empresarial el concepto de calidad ha sido vinculado con la filosofía de la Calidad Total. En este sentido, existen importantes aportes para gerenciar las empresas según éste nuevo paradigma, basado en una serie de principios y fundamentos.

Si en las organizaciones, todos estuvieran conscientes de que la calidad es una ventaja competitiva que de alguna manera asegura la permanencia en el mercado y mejora las utilidades, pudiese lograrse que todos conviertan la calidad en un estilo de vida.

Si adicional a esto, se toma en cuenta que fundamentalmente la única diferencia que aprecian los clientes, en muchos productos y servicios, es básicamente la diferencia distintiva en la calidad de sus servicios, nos conlleva a canalizar la importancia que la misma posee y que puede ser generadora de ventajas comparativas en cualquier organización, y en muchas ocasiones podría incluso llegar a ser la única que la empresa posee, sobre todo si se habla de economías de servicio en donde todas las empresas ofrecen productos/servicios iguales o no distintivos.

La calidad final de un producto o servicio, tal como se suministra a un cliente, se deriva o depende totalmente de la "calidad interna" con la que se generó.

Esto significa que la calidad se construye a través de todas los pasos que intervienen en la prestación del servicio.

Cuando entre las metas de una organización, está el garantizar la calidad de sus productos o servicios, se debe asegurar el trabajo y el compromiso del personal para lograr la calidad interna, la cual se traduce en la máxima eficiencia y efectividad en todas las actividades internas.

El cliente es pieza clave para cualquier organización, porque gracias a él, depende la existencia del negocio y también de todas aquellas personas que laboran en la empresa. En esencia lo que el cliente percibe de una organización, no es más que el resultado y reflejo de lo que ocurre en el interior de la misma.

Pero para lograr prestar una excelente calidad en los productos/servicios, es necesario que la empresa se evalúe y distinga donde esta parada y hacia dónde quiere llegar, por ello se plantean muchas maneras de medir y evaluar la Calidad en las organizaciones, con el fin de conocer cómo funciona la organización y donde existen problemas.

Pero para lograr obtener estos conocimientos es necesario utilizar y manejar diferentes métodos que permitan orientar y ordenar las ideas y la información que se tiene sobre un problema; métodos que faciliten la obtención de información vital sobre un problema; herramientas que ayuden a percibir la necesidad de cambio, a entenderlo, a buscarlo y a tomar decisiones; herramientas que faciliten el proceso de comunicación en el interior de la empresa; y en general se requiere conocer métodos objetivos que faciliten el proceso de planeación, análisis y toma de decisiones.

También es necesario saber lo que el cliente quiere, y la manera más efectiva es poder anticiparse a lo que ellos desean en cuanto sea posible. Por ello cobra mucha importancia el conocer bien a los clientes, para así predecir sus cambios y deseos acertadamente. El cliente puede estar satisfecho pero no vinculado, no comprometido.

Pueden estar satisfechos solo porque piensan que nadie lo hace bien pero no porque piensen que la empresa lo hace mejor. La satisfacción no implica valor en la relación ni implica fidelidad, ni implica ausencia de quejas o, paradójicamente, de insatisfacciones.

Los clientes, tanto internos como externos, están en constante evaluación y medición del servicio que se le está prestando en contraposición con lo que se le dijo se iba a ofrecer. Y como cada ser humano, posee pensamiento propio y distinto al resto, es necesario evaluar dicha percepción de manera constante, ya que el servicio que se le pudo brindar al cliente en un momento determinado, pudiese, tiempo después, no ser suficiente u optimo para satisfacerlo. Por otro lado, no siempre, el cómo la empresa o ente en cuestión piensa que está ofreciendo el servicio es como sus clientes lo perciben.

En la DIAN se define el servicio al cliente como el *“Conjunto de acciones del quehacer diario, en procura de satisfacer las necesidades de sus clientes y facilitar el cumplimiento de sus obligaciones, garantizando sus derechos²⁰”*

Así esta definición de servicio, está encaminada a lograr, mantener y responder a la confianza ciudadana sobre la base de una actuación transparente y sujeta al control establecido para las entidades públicas.

La prestación del servicio exige coherencia entre el planteamiento estratégico, la estructura organizacional, los procesos, la tecnología, las personas, la cultura y el aprendizaje organizacional, con el fin de posibilitar su efectividad, posicionar la entidad como líder en la modernización de su gestión en el contexto mundial, dadas las condiciones de globalización e internacionalización de la economía.

Para el logro de estos fines, se enfoca en el desarrollo de la cultura tributaria para lo cual efectúa acciones educativas, de orientación, información y asistencia dirigidas a la sociedad, los contribuyentes, los beneficiarios, usuarios para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

De esta forma, el servicio que presta la entidad involucra procesos de información y comunicación, que permitan conocer las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos y acercar la Administración Tributaria y Aduanera a la ciudadanía.

Para su desarrollo debe enmarcarse dentro de los parámetros de calidad, lo cual requiere de una clara identificación del compromiso de la entidad con sus clientes y usuarios, exige conocer sus necesidades y poner todo lo que esté a su alcance para satisfacerlas, de tal manera que quien presta el servicio como quien lo recibe se sientan gratificados.

La entidad trabaja en la implementación y modernización de los canales de servicio, para lograr que sean efectivos cómodos y seguros para el cliente. Para tal efecto, se medirá y evaluará constantemente su impacto sobre la satisfacción de los clientes, la gestión institucional y el mejoramiento de la imagen de la entidad para lo cual se requiere fijar procedimientos de seguimiento, evaluación y control.

Los siguientes son los atributos del servicio al cliente en la DIAN:

“Amable: Disposición para ofrecer al cliente un trato respetuoso, equitativo, sin críticas ni juicios, teniendo especial consideración por su condición humana.

²⁰ www.dian.gov.co

Moderno: El servicio se presta, en instalaciones cómodas, confortables, seguras, con equipos modernos, aplicando tecnología avanzada, personal adecuadamente presentado, material informativo atractivo, didáctico y en lenguaje sencillo.

Personalizado: Cada cliente es único, por lo tanto recibe atención en horarios de trabajo convenientes; se le comunican todas aquellas condiciones que le permiten saber cómo, cuándo, dónde y por qué debe cumplir con sus obligaciones.

Confiable: Capacidad para garantizar al cliente unidad de criterios en la orientación, asistencia e información que se le entrega, demostrando interés por solucionar sus problemas; la prestación del servicio concluye en el tiempo prometido.

Seguro: Garantiza al cliente confidencialidad, una adecuada administración y salvaguarda de la información que de él se recibe, se le facilita su acceso y manejo sin generarle obstáculos en virtud del cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

Efectivo: Brinda un servicio de calidad, exacto, oportuno y veraz que satisface las necesidades y expectativas de los clientes usando de manera óptima los recursos de la entidad”²¹

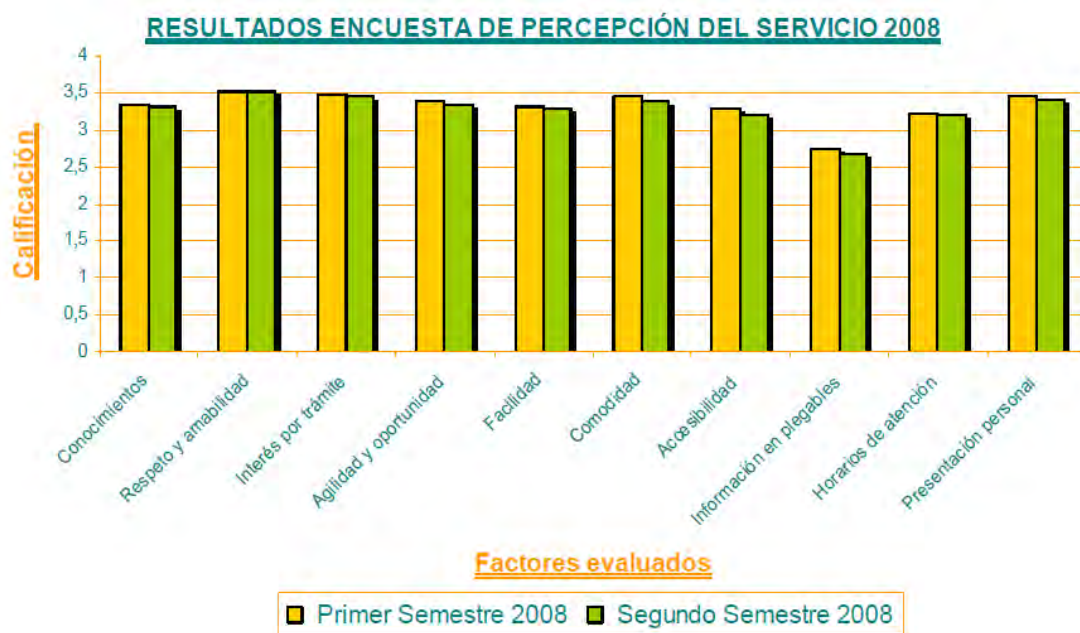
4.1.6 Mediciones Del Servicio. El servicio en la DIAN es objeto de evaluación permanente por parte de los clientes o usuarios. Esto implica la obligatoriedad de la entidad para definir y aplicar los mecanismos necesarios que permitan conocer cuál es la opinión que se ha formado el cliente en relación con los atributos que identifican el servicio que se presta.

Los resultados que se deriven de las actividades de medición, indicarán si es necesario llevar a cabo acciones correctivas y de control, implementaciones, modificaciones, eliminaciones, entre otras acciones, a fin de consolidar y mantener tanto el nivel de satisfacción del cliente como la voluntad de servicio de los funcionarios de la entidad.

Durante el año 2008, se realizaron las dos primeras encuestas de percepción del servicio; los objetivos específicos de esta medición estuvieron orientados a evaluar la percepción de los clientes respecto a cada una de los atributos o características del servicio prestado y a establecer el número de clientes satisfechos cuando acudieron a solicitar un servicio a las instalaciones de la DIAN.

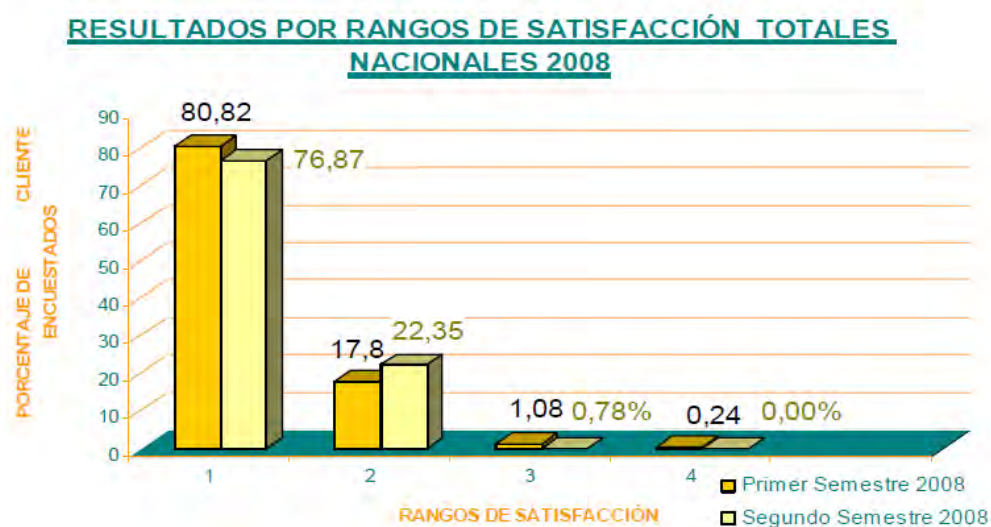
²¹ www.dian.gov.co

Grafico 2: Resultados de encuestas de percepción del servicio 2008



Fuente: U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Grafico 3: Resultados por rangos de satisfacción totales nacionales



Fuente: U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

4.1.7 Reconocimientos En El Servicio. Liderazgo a nivel nacional frente a política denominada “Gobierno en Línea” que adelanta el Gobierno Nacional.

En la estrategia de implementación de gobierno en línea, desde 2007 la DIAN se encuentra en la fase de transformación, convirtiéndose en una de las entidades líderes a nivel nacional.

Grafica 4 Implementación del Gobierno en Línea.



Fuente: U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

El Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Comunicaciones, destacan a la DIAN como una de las entidades que ofrece servicios sectoriales de gobierno en línea y aprovechamiento de su plataforma tecnológica en la interoperabilidad con otras plataformas a nivel gobierno como es el caso de la Ventanilla Única de Comercio Exterior y la Unidad de Lavado de Activos.

4.1.8 ¿Qué Es Un Contribuyente?

“El contribuyente es un sujeto pasivo (puede ser persona natural o jurídica), a quien la ley le impone la carga derivada de un hecho generador; de pagar impuestos para contribuir con la financiación y sostenimiento del Estado.”²²

²² www.dian.gov.co

4.1.8.1 Clases de contribuyente. Existen 2 clasificaciones:

Una que recae según la naturaleza del contribuyente; las personas naturales y las personas jurídicas.

- Personas naturales: Son aquellas que obtienen ganancias de su propio trabajo.
- Personas jurídicas: Son asociaciones de personas, las cuales crean un ente jurídico diferentes a ellas con capacidad para obligarse y derechos propios, el cual es reconocido por la ley. Se identifican a través de un número de identificación tributaria (NIT).

Otra, según la residencia del contribuyente; residentes y no residentes. Para esta clasificación se tiene en cuenta la definición de residencia en Colombia, en materia tributaria; *“Es la permanencia continua en Colombia por seis meses del año o período gravable o que se completen dentro de éste, así como la permanencia discontinua que sume más de seis meses en el año fiscal. Si una persona se ausenta del país, manteniendo en Colombia su asiento principal de negocios o su familia, se considera residente para efectos fiscales”²³.*

4.1.8.2 Derechos del Contribuyente. Dado que no existe una norma expresa en Colombia como la que tienen países como México o España, voy a escribir los derechos que los contribuyentes tienen en España y que según a mi parecer son los más importantes:

- a. Derecho a ser informado y asistido por la Administración tributaria sobre el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.*
- b. Derecho a obtener, en los términos previstos en esta Ley, las devoluciones derivadas de la normativa de cada tributo y las devoluciones de ingresos indebidos que procedan, con abono del interés de demora, sin necesidad de efectuar requerimiento .*
- c. Derecho a ser reembolsado, en la forma fijada en esta Ley, del coste de los avales y otras garantías aportados para suspender la ejecución de un acto o para aplazar o fraccionar el pago de una deuda, si dicho acto o deuda es declarado total o parcialmente improcedente por sentencia o resolución administrativa firme, con abono del interés legal sin necesidad de efectuar requerimiento al efecto, así como a la reducción proporcional de la garantía aportada en los supuestos de estimación parcial del recurso o de la reclamación interpuesta.*
- d. Derecho a utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.*

²³ http://www.businesscol.com/productos/glosarios/economico/glosario_economia_r.html.

- e. *Derecho a conocer el estado de tramitación de los procedimientos en los que sea parte*
- f. *Derecho a conocer la identidad de las autoridades y personal al servicio de la Administración tributaria bajo cuya responsabilidad se tramitan las actuaciones y procedimientos tributarios en los que tenga la condición de interesado.*
- g. *Derecho a solicitar certificación y copia de las declaraciones por él presentadas, así como derecho a obtener copia sellada de los documentos presentados ante la Administración, siempre que la aporten junto a los originales para su cotejo, y derecho a la devolución de los originales de dichos documentos, en el caso de que no deban obrar en el expediente.*
- h. *Derecho a no aportar aquellos documentos ya presentados por ellos mismos y que se encuentren en poder de la Administración actuante, siempre que el obligado tributario indique el día y procedimiento en el que los presentó.*
- i. *Derecho, en los términos legalmente previstos, al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes obtenidos por la Administración tributaria, que sólo podrán ser utilizados para la aplicación de los tributos o recursos cuya gestión tenga encomendada y para la imposición de sanciones, sin que puedan ser cedidos o comunicados a terceros, salvo en los supuestos previstos en las Leyes.*
- j. *Derecho a ser tratado con el debido respeto y consideración por el personal al servicio de la Administración tributaria.*
- k. *Derecho a que las actuaciones de la Administración tributaria que requieran su intervención se lleven a cabo en la forma que le resulte menos gravosa, siempre que ello no perjudique el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.*
- l. *Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos que serán tenidos en cuenta por los órganos competentes al redactar la correspondiente propuesta de resolución.*
- m. *Derecho a ser oído en el trámite de audiencia, en los términos previstos en esta Ley.*
- n. *Derecho a ser informado de los valores de los bienes inmuebles que vayan a ser objeto de adquisición o transmisión.*
- o. *Derecho a ser informado, al inicio de las actuaciones de comprobación o inspección sobre la naturaleza y alcance de las mismas, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tales actuaciones y a que las mismas se desarrollen en los plazos previstos en esta Ley.*
- p. *Derecho al reconocimiento de los beneficios o regímenes fiscales que resulten aplicables.*
- q. *Derecho a formular quejas y sugerencias en relación con el funcionamiento de la Administración tributaria.*
- r. *Derecho a que las manifestaciones con relevancia tributaria de los obligados se recojan en las diligencias extendidas en los procedimientos tributarios.*
- s. *Derecho de los obligados a presentar ante la Administración tributaria la documentación que estimen conveniente y que pueda ser relevante para la resolución del procedimiento tributario que se esté desarrollando.*

- t. *Derecho a obtener copia a su costa de los documentos que integren el expediente administrativo en el trámite. Este derecho podrá ejercitarse en cualquier momento en el procedimiento de apremio*²⁴

La Constitución de 1991 trajo aspectos detallados sobre el tratamiento de datos de carácter personal, al decir en su artículo 15:

“Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución.

La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables. Sólo pueden ser interceptados o registrados mediante orden judicial, en los casos y con las formalidades que establezca la ley.”

De esta forma, este derecho se convirtió en una garantía, que por medio de la acción de tutela protege los derechos fundamentales derivados de la vida privada y la intimidad, con respecto a los avances de la tecnología y la recopilación de datos personales en bancos de datos.

Se busca con esto que en materia tributaria se guarde reserva de la información de los contribuyentes que afecten la integridad personal.

Por ejemplo no se puede suministrar información de los estados de cuenta corriente a una persona diferente del contribuyente, a menos que lo solicite una autoridad administrativa, un juez, o el apoderado legal del contribuyente.

Con el proyecto de Ley de Habeas Data 074/03 en Colombia, se ha traído un concepto de Operador de información que es el siguiente:

“Se denomina operador de información a la persona, entidad u organización que recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios, bajo los parámetros de la presente ley.

Por tanto, el operador, en cuanto tiene acceso a información personal de terceros, se sujeta al cumplimiento de los deberes y responsabilidades previstos para garantizar la protección de los derechos del titular de los datos. Salvo que el

²⁴ El artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre. Véase en:

http://216.239.51.104/search?q=cache:ICiqKVUL5vEJ:www.bcn.es/hisenda/cas/seccio_dretscontribuent.htm+derechos+del+contribuyente&hl=es&ct=clnk&cd=3&gl=co

*operador sea la misma fuente de la información, éste no tiene relación comercial o de servicio con el titular, y por ende, no es responsable por la calidad de los datos que le sean suministrados por la fuente*²⁵

*En consecuencia, en materia tributaria se habla de un subtipo de habeas data de reserva, el cual tiende a garantizar que un dato legal y debidamente almacenado sea mantenido en reserva y sólo pueda comunicarse a quienes se encuentren legalmente autorizados.*²⁶

Algo importante, que está por reglamentarse con el proyecto de ley, es la facultad de vigilancia otorgada a una superintendencia, porque se le otorgan competencias de vigilancia a un ente diferente a la DIAN, lo cual hace que el procedimiento y labores sean más transparentes.

4.1.9 Asistencia Al Contribuyente.

4.1.9.1 Definición de asistencia al contribuyente. Es una ayuda que otorga el Estado para capacitar a las personas que buscan pagar sus impuestos, con la finalidad de concientizar y dar a conocer plenamente al contribuyente toda la información relativa al cumplimiento efectivo y oportuno de sus obligaciones tributarias.

Dicha ayuda se divide en información, asistencia y asesoría

Información:

Es un conjunto de datos en materia tributaria, que son otorgados al contribuyente para lograr el cumplimiento óptimo de sus obligaciones fiscales. Ejemplos: fechas de presentación de solicitudes, lugares donde se puede llevar la declaración entre otros.

Asistencia:

Es la ayuda Técnica presentada por especialistas en materia tributaria que busca evitar y solucionar impases de los contribuyentes en los trámites que realicen ante la administración.

Asesoría:

Es orientar al contribuyente respecto a los trámites que el debe realizar frente a la administración. No sólo es darle información sino decirle como debe utilizarla y que procesos debe llevar a cabo para cumplir con sus obligaciones fiscales.

²⁵ http://www.portafolio.com.co/porta_dono_online/proy_ley_porta/proyectos2002/.

²⁶ www.infobaeprofesional.com/adjuntos/documentos/08/0000887.pdf.

4.1.9.2 Políticas para la asistencia del contribuyente. Una política es el conjunto de lineamientos que adopta el gobierno de un país para favorecer el crecimiento económico, facilitar cumplimiento de las obligaciones tributarias y fortalecer la capacidad de fiscalización del Estado en materia Impuestos, fundamentada en la asistencia al contribuyente.

Él es quien debe pagar los impuestos; de él depende el recaudo que el gobierno tenga en materia tributaria.

En América latina, los diferentes gobiernos poco a poco han venido implementando políticas de modernización, con el fin de lograr la eficiencia de la administración y evitar la evasión fiscal. Todo esto para lograr que el contribuyente conozca cuáles son sus derechos y obligaciones, y ofrecer al agente económico un panorama claro para planificar sus decisiones de consumo e inversión.

Con esta política se busca: Desde el punto de vista social, obtener una asignación de recursos eficiente, con el dinero recaudado cubrir, los gastos fiscales sin generar déficit, y buscar una mejor distribución del ingreso.

Los gobiernos de los países se dieron cuenta que los servicios públicos que ellos prestan deben estar a la vanguardia en materia de comunicaciones para desarrollar un sistema estable de desarrollo en sus respectivos países por medio de la asistencia a los ciudadanos.

Para mejorar las políticas de asistencia al contribuyente es menester acudir a la tecnología por medio de tres medios:

- *La tecnología de la información, información utiliza las computadoras, un componente indispensable en la sociedad moderna para procesar datos con ahorro de tiempo y esfuerzo.*
- *La tecnología de telecomunicaciones, comprende los teléfonos (con fax) y la transmisión de señales de radio y televisión, con frecuencia a través de los satélites.*
- *Las tecnologías de redes, con Internet como su forma más conocida, pero que también se ha extendido a la telefonía móvil, la tecnología de voz por redes IP (VOIP), las comunicaciones satelitales, y otras formas de comunicación que aún se encuentran en sus inicios.*²⁷

4.1.9.3 Política en Colombia. En Colombia desde el año 2000 se ha venido desarrollando una política de modernización del Estado y más exactamente desde

²⁷ <http://lac.derechos.apc.org/es-what-is-ict-policy.shtml>

el 2002 el Programa MUISCA, que busca gestionar de manera integral la organización, los procesos, las personas, los recursos y la tecnología alrededor de la información en materia tributaria.

Con la creación de la Agenda de Conectividad en el gobierno del presidente Andrés Pastrana, se planteó el proyecto gobierno en línea, que a su vez con tiene 5 proyectos²⁸ que son:

- *Intranet gubernamental: Trata de conservar una correspondencia interna con todas las entidades oficiales para cooperar s, intercambiar información, realizar procesos y actividades conjuntas, desarrollar trámites y servicios en línea, fomentar el comercio electrónico y facilitar el acceso de todos los ciudadanos .*
- *Trámites electrónicos: Busca que los trámites públicos a través de Internet sean más expeditos.*
- *Sistema integral de contratación electrónica: Su objetivo es la transparencia en todos los contratos que realice la administración pública.*
- *El gobierno en línea territorial: su fin es dotar a las regiones en soluciones tecnológicas para que puedan utilizar esta red en trámites, información, quejas y reclamos. En las regiones funcionará a través de Compartel, con 32 gobernaciones e inicialmente con 68 alcaldías de categorías 1 y 2. También para 626 alcaldías de categoría 3, 4, 5 y 6. Adicionalmente tendrá programas del Ministerio de Hacienda, como el Sistema integrado de información financiera (SIIF), programas administrativos y atención.*
- *Sistema centralizado de consultas de información: Con este sistema se quiere intercambiar información que permita agilizar las investigaciones sobre lavado de activos.*

4.1.10 Estructura Para La Asistencia Del Contribuyente.

Definición:

“Se refiere al esquema de distribución y orden de funciones que se le asigna a la administración, con el fin de lograr que el contribuyente cumpla con sus obligaciones tributarias para fortalecer el Estado.”²⁹

²⁸ Para más información véase ¿En qué va la agenda de conectividad? en: [http:// www.micrositios.net/2/?idcategoria](http://www.micrositios.net/2/?idcategoria)

²⁹ <http://insitu> (pagina interna de la DIAN)

Este tipo de estructura se ve reflejado en los organigramas de las respectivas entidades que se encargan de recaudar impuestos en cada uno de los países.

Ejemplos de esto en Colombia, son la existencia de la oficina de atención al contribuyente; donde éste puede solicitar que se corrijan inconsistencias.

Igualmente existe el defensor del contribuyente, quien es el encargado de defender los derechos y garantías de los contribuyentes frente a la administración de impuestos.

En Chile se creó el departamento de asistencia al contribuyente que tiene como fin *“establecer acciones eficaces que fortalezcan la calidad en el servicio y brinden satisfacción al contribuyente en materias de asistencia y educación. Y proponer las estrategias comunicacionales del Servicio con el objeto de facilitar la atención, asistencia y educación de los contribuyentes”*³⁰.

En Colombia existe un problema respecto de la estructura, que es la existencia de la falta de información sobre el contribuyente, la cual es muy grande. Me parece que es vital mejorar esto, porque la información es la base para tener una cartera eficiente.

4.1.11 Instrumentos Para La Asistencia Del Contribuyente.

Definición:

*“Son mecanismos tangibles que son utilizados para llevar a cabo el procedimiento de asistencia y soporte al contribuyente, propuesto por la administración en materia tributaria.”*³¹

Se refiere a equipos de computación, software, telecomunicaciones, redes y bases de datos.

Respecto a este punto, voy a hablar del programa que se está llevando a cabo en Colombia. Luego analizaré los problemas en Latinoamérica y por último daré soluciones.

4.1.12 Programa MUISCA. Es reconocido como el modelo único de ingresos, servicios y control automatizado.

Definición:

³⁰ Véase Resolución exenta SII N 59 del 15 de Octubre de 2003.

³¹ <http://insitu> (pagina interna de la DIAN)

“Es un programa informático electrónico que la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia (DIAN) ha puesto a disposición de clientes internos y externos para que mediante éste se realice la gestión de los objetivos de la administración en materia tributaria (recaudación de impuestos, integrar conceptos y datos, entre otros).”³²

4.1.12.1 Buzones. Son aquellos distribuidores electrónicos creados por el programa Muisca para ayudar al cliente con sus consultas e inquietudes. Se clasifican en:

Buzón DIAN: Sirve para formular a la oficina jurídica, *“las consultas que implican la interpretación y aplicación en forma general de las normas tributarias de carácter nacional, aduaneras y cambiarias”³³*.

- Asistencia al cliente: Resuelve inquietudes y comentarios sobre el registro único tributario (RUT), diligenciamiento de documentos, presentación virtual de documentos, presentación de información por envío de archivos y mecanismo digital.
- Buzón de Quejas: reclamos contra la DIAN. Igualmente existe una línea telefónica especial para hacerlo.
- Asuntos internacionales: Implica la solicitud de interpretación de tratados y convenios internacionales en materia tributaria, aduanera y cambiaria.
- Defensoría: Si el contribuyente piensa que han sido transgredidos sus derechos, puede solicitar su defensa.

4.1.12.2 Consulta. Es un servicio de la página web de la DIAN, donde se relacionan las personas naturales y jurídicas que han sido notificadas por la DIAN a través de la publicación de un acto administrativo, en un periódico de circulación nacional o local (según la última dirección del RUT). Las administraciones usuarias del sistema notificar, deben incluir la fecha de notificación del acto y el periódico donde se realizó su publicación, una vez sea recibida la información correspondiente, la cual es enviada por el área de comunicaciones.

La información que se puede consultar es: administración y dependencia que profirió el acto, fecha del acto, código y nombre del acto, consecutivo, NIT, razón social, fecha de notificación y periódico en el cual se realizó la publicación.

³² <http://insitu> (pagina interna de la DIAN)

³³ <http://muisca.dian.gov.co/descargas/otrosbuzones.htm>

4.1.12.3 Correo electrónico corporativo. Este correo tiene un acceso a través de un navegador, el cual permite a los funcionarios usar el correo desde cualquier sitio, dentro o fuera de la DIAN, utilizando un navegador. Cada buzón tiene una capacidad de 40 megabytes. Tiene un control de virus y programas espías, control sobre mensajes masivos

4.1.13 Sistema De Gestión De Calidad Y Control Interno En La DIAN. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 872 de 2003 por la cual se crea el Sistema de Gestión de Calidad en las instituciones públicas de la Rama Ejecutiva, y con el compromiso de mejorar continuamente la prestación del servicio para el beneficio de sus usuarios, se ha dado a la tarea de implementar un Sistema de Gestión Integral que contempla no solo los elementos determinados por el Decreto 4110 de 2004, sino que involucra los aspectos requeridos por el Modelo Estándar de Control Interno establecidos por el Decreto 1599 de 2005 y el modelo de riesgo operativo que se establece en la NTC 5254:2006

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público, en el Decreto 4110 de 2004, por el cual se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública, NTCGP 1000:2004, en la Ley 87 de 1993, por la cual se establecen las normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado, en el Decreto 1599 de 2005, por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, en la Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, en la Ley 909 de 2004, por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública, el Decreto 765 de 2005, por el cual se modifica el Sistema Específico de Carrera de los empleados de la DIAN, en el Decreto 3625 de 2005 a través del cual se adopta la política de Desarrollo administrativo, en la Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos y teniendo en cuenta lineamientos de la norma internacional OHSAS 18001:1999, la cual proporciona los requisitos para la implementación de Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional en la norma NTC 5254 la cual constituye una guía para la administración del riesgo y la Resolución 119 de 2006, por la cual se adopta el Modelo Estándar de Procedimientos para la sostenibilidad del Sistema de Contabilidad Pública; la DIAN expide la Norma Técnica Corporativa, que integra las metodologías, instrumentos, requisitos y definiciones establecidos en las normas citadas, y orienta en el diseño, desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno, (en adelante SGCCI), que cumple con todos los requerimientos y especificaciones establecidas en las leyes citadas, y cuya adopción y aplicación es obligatoria en todos los niveles jerárquicos de la entidad, en todo el territorio nacional.

El propósito de la Norma Técnica Corporativa es mejorar el desempeño de la entidad y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, y a la vez fortalecer el control y la evaluación interna, orientando a la entidad hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y su responsabilidad social contribuyendo así a los fines esenciales del Estado.

La Norma Técnica Corporativa establece el marco conceptual del SGCCI, el cual puede desarrollarse haciendo uso de las metodologías, procedimientos e instructivos que el gobierno nacional establezca o haciendo uso de aquellos instrumentos o mecanismos que la entidad requiera para dar respuesta a los requisitos indicados.

La orientación de esta Norma Técnica Corporativa promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en identificar y gestionar, de manera eficaz, numerosas actividades relacionadas entre sí.

“Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que hacen parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

El modelo del SGCCI basado en procesos ilustra los vínculos entre los diferentes procesos de la entidad. En el mismo, los clientes juegan un papel significativo en la definición de requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca del cumplimiento de la DIAN con respecto a sus requisitos.”³⁴

De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

Planificar:

Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la DIAN.

Hacer:

Implementar los procesos.

Verificar:

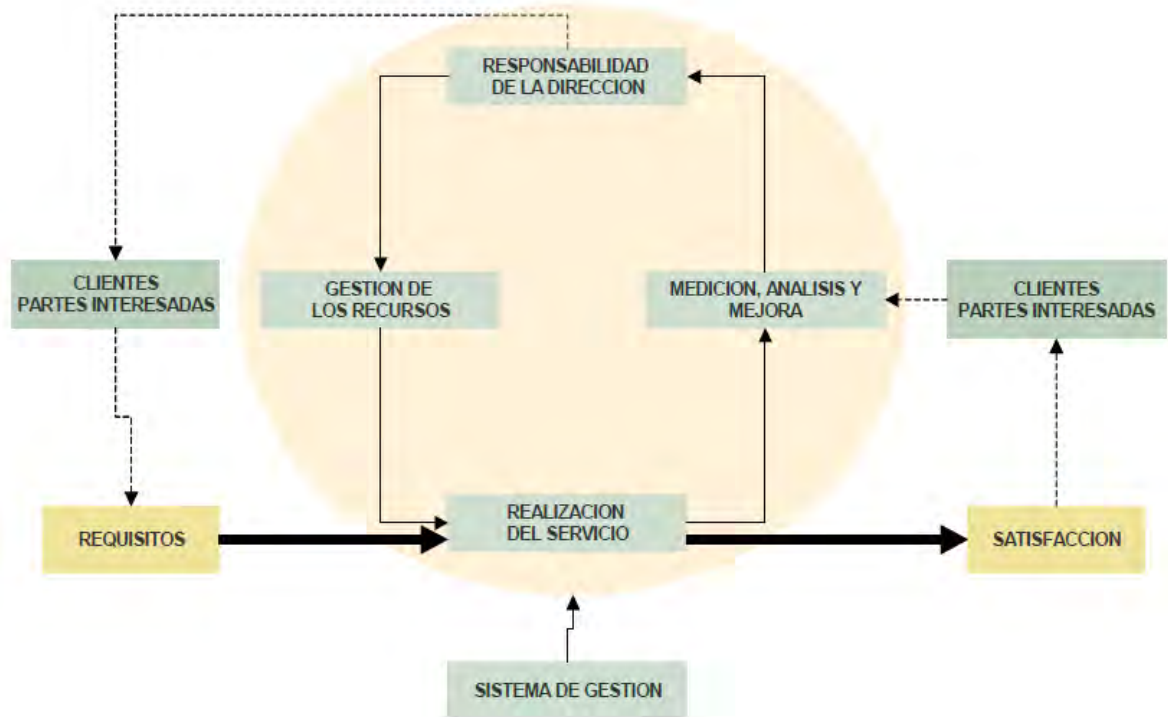
Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y/o servicios respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto y/o servicio, e informar sobre los resultados.

³⁴ Norma Técnica Corporativa Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno – Versión 05 Julio 2007

Actuar:

Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Grafico 5: Modelo del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno SGCCI basado en procesos



Fuente: U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

4.1.13.1 Principios rectores del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno. Los principios del SGCCI se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales de la función pública.

Se han identificado los siguientes principios, los cuales serán utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño.

Enfoque hacia el cliente:

La DIAN identificará cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes internos y externos, cumplirá con sus requisitos y se esforzará por exceder sus expectativas reflejando su responsabilidad social.

Liderazgo:

La alta dirección desarrollará una conciencia hacia la mejora de los procesos, mediante la generación y mantenimiento de un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.

Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: El compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, que permite el logro de los objetivos de la DIAN debe ser evidente.

Enfoque basado en los procesos:

En la entidad existe una red de procesos que al trabajar articuladamente permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque del sistema para la gestión:

Identificar, entender, mantener, mejorar, y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema, contribuye a la eficacia, eficiencia, transparencia, integridad y efectividad de la entidad en el logro de sus objetivos.

Mejora continua:

La mejora continua del desempeño global de la DIAN es un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:

En todos los niveles de la DIAN, las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.

Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: la DIAN y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual, aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Coordinación, cooperación y articulación: El trabajo en equipo dentro de la DIAN y fuera de ésta, es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.

Transparencia:

La gestión de la DIAN será visible a través de la relación directa entre los gobernantes, los gerentes y los servidores, con el público que atiende. Se materializa en la entrega de información adecuada para facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten, tal como lo dispone el Artículo 2º de la Constitución Política. Para ello, las autoridades administrativas mantienen

disponible la información y los documentos públicos, y rinden informes a la comunidad y demás grupos de interés sobre los resultados de su gestión.

Preservación del medio ambiente:

Cuando el quehacer de la DIAN pueda tener un impacto negativo en las condiciones ambientales, es necesario valorar sus costos y emprender las acciones necesarias para su minimización.

Autocontrol:

La DIAN a través de cada servidor público controlará su trabajo, detectará desviaciones y efectuará correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.

Autorregulación:

La entidad velará por la aplicación de manera participativa al interior, de los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.

Autogestión:

La entidad posee la capacidad para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la ley y sus Reglamentos.

La adecuada operación del SGCCI garantiza el acatamiento de estos principios por parte de los servidores públicos, ya que se consideran como punto de partida para el desempeño de sus funciones.

4.1.13.2 Manual de Calidad. Documentos que conforman la estructura de los documentos de la entidad:

Catálogo Normativo:

Relaciona las normas de carácter constitucional, legal, y reglamentario, atendiendo al principio de Autorregulación referido en el Modelo Estándar de Control Interno, mediante el cual se evidencia la capacidad de la Entidad para aplicar a su interior los métodos y procedimientos establecidos, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno.

Plan Estratégico:

Se constituye en el documento que define la orientación de la entidad en el corto mediano y largo plazo, incluye la Misión es decir la razón de ser de la institución; la Visión la cual determina hacia dónde se quiere llevar la institución en el largo plazo; y los objetivos que se definen como el elemento programático que identifica la finalidad hacia la cual deben dirigirse los recursos y esfuerzos para dar cumplimiento a la misión o a los propósitos institucionales.

Manual de Calidad:

Es el Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, en él se detalla el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno de los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión, o referencia a los mismos así como la descripción de la interacción entre sus procesos³⁵.

Mapa de Procesos:

Documento en el que se identifican los procesos de la entidad y se definen sus interacciones.

Caracterizaciones de proceso:

Tiene como finalidad describir el proceso, definiendo entre otros, el objetivo, alcance, responsable, los recursos necesarios para su operación y los indicadores necesarios para garantizar su control.

Procedimientos:

Especifican de manera detallada la forma de ejecutar las diferentes actividades tendientes al cumplimiento de los objetivos de cada uno de los procesos identificados en el Sistema.

Dichos procedimientos cuentan con una documentación de referencia que apoya de manera directa su ejecución, entre ellos se cuentan:

Fichas de productos:

Se constituyen en documentos sobre los cuales se determinan las características de los productos que entregan los procesos misionales a sus clientes y se encuentran descritas en el formato 1349 – Ficha Técnica de Productos y Servicios.

Políticas operacionales (Lineamiento operacional):

Constituyen el marco de acción necesario para hacer eficiente la operación, establecen las guías de acción para la implementación de las estrategias de ejecución y definen los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades, están inmersas en la descripción de los procedimientos.

³⁵ Manual de Calidad DIAN, Versión: 1 Diciembre de 2008.

Indicadores:

Corresponden al conjunto de mecanismos necesarios para la evaluación de la gestión de la Entidad y permiten efectuar la medición de la eficiencia, eficacia y efectividad de un producto o servicio de acuerdo con la misión y objetivos que cumple, se encuentran descritos en el formato 1161 – Ficha Técnica del Indicador.

Controles:

Los controles hacen referencia al conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos y estrategias de la Entidad en desarrollo de sus actividades.

En la DIAN los controles tienen un enfoque preventivo y buscan el logro de los propósitos de cada proceso y la reducción de los riesgos existentes en los mismos.

Resoluciones, órdenes administrativas o Instrucciones:

Reglamentan la forma en que los empleados públicos deben adelantar las actividades involucradas en los procedimientos.

Registros del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno:

Conjunto de evidencias que se generan una vez se han adelantados las diferentes actividades del proceso. Estos deben gestionarse a partir del procedimiento para el control de los registros.

Los documentos que hacen parte del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno son controlados de acuerdo al procedimiento definido para el control de documentos.

4.1.14 Código Del Buen Gobierno. El Código de Buen Gobierno de la DIAN es la expresión voluntaria y participativa, de autorregulación y compromiso, tanto de su cuerpo directivo como de sus empleados públicos, para realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente, que fortalezca la credibilidad y la confianza de la ciudadanía en la institución; así mismo, para propiciar un diálogo sincero, directo y dinámico acerca de las tareas encomendadas.

“El Código contiene dos partes fundamentales: una, el Código de Ética, que hace referencia a los valores y las pautas éticas que todos debemos seguir como empleados públicos de la DIAN; y otra, el conjunto de políticas de su cuerpo directivo para llevar un estilo de gerencia unificado, orientado hacia los fines sociales del Estado, el cumplimiento de la misión, y el logro de la visión.”³⁶

³⁶ Resolución N° 10621 del 31 de Octubre de 2008

Trabajar en la DIAN es motivo de orgullo y también de altísima responsabilidad, dado que el desarrollo de la misión permite la consecución de recursos para que el Estado pueda cumplir de manera eficiente sus fines, entre los cuales se destaca el bienestar social de los colombianos. Por esto, la excelencia y el carácter ético de las acciones es incuestionable y cada tarea que se realiza es el reflejo de los valores.

Contar con el Código de Buen Gobierno es un logro muy importante para la DIAN, pues es parte integral de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y Control Interno. Sin embargo, su promulgación es apenas el punto de partida de un proceso en el que son necesarios un compromiso genuino, acciones y decisiones, algunas colectivas otras individuales, encaminadas a consolidar una cultura organizacional caracterizada por la práctica permanente de valores, de las pautas éticas, de las políticas de buen gobierno y de la responsabilidad social que se tiene como servidor público.

4.1.15 Procesos En La DIAN. La DIAN, adoptó el “MAPA DE PROCESOS” mediante la resolución 10621 de octubre 31 de 2008, en un esquema que integra los procesos institucionales y su interacción dentro del Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno de Gestión, de conformidad con los requisitos de la NTCGP 1000:2004 y la ISO 9001:2000, así:

Grafico 6: Mapa de procesos DIAN



4.1.15.1 Procesos Estratégicos. Su finalidad es la de orientar a la entidad para que cumpla con su misión, visión, política y objetivos y de que satisfaga los intereses de las entidades que controlan o tienen algún interés e influencia sobre la misma (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).

Constituyen la base para el diseño de acciones de prevención y/o corrección que garanticen una efectiva planeación estratégica y organizacional.

PROCESO	PROPÓSITO	RESPONSABLE(S)
Inteligencia Corporativa.	Proveer los elementos necesarios para que la entidad desarrolle y aplique los principios fundamentales de previsión, organización, coordinación de esfuerzos y control de acciones y resultados.	Dirección General. Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica. Dirección de Gestión Organizacional. Dirección de gestión Jurídica. Dirección de Ingresos. Dirección de Gestión de Aduanas. Dirección de Gestión de Fiscalización. Dirección de Gestión de Policía fiscal y Aduanera. Subdirección de Gestión Humana.

4.1.15.2 Procesos Misionales. Abarca a aquellos procesos que realizan el trabajo básico, la razón de ser de la entidad, mediante la cual cumple su función en la sociedad (la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia es responsable 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., obedeciendo los principios

constitucionales de la función administrativa) directamente relacionado con la producción de servicios y productos.

Para la identificación de estos procesos misionales en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, se acudió a las denominaciones contenidas en el artículo 5 del Decreto 3626 de 2005.

PROCESO	PROPÓSITO	RESPONSABLE
Administración de Cartera.	Administrar la cartera morosa ejecutando todos los procesos para obtener el pago y/o extinción de las obligaciones administradas por la DIAN.	Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.
Asistencia al Cliente.	Acercar la DIAN a los clientes, con el fin de facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, ofreciendo una oportuna y amplia atención, mediante el uso de diferentes canales, aprovechando toda la capacidad y opciones tecnológicas que cuenta la entidad.	Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente.
Comercialización.	Custodiar y comercializar la mercancía aprehendida, decomisada y abandonada a favor de la Nación (ADA), como etapa final del proceso aduanero, garantizar efectividad en el manejo del inventario, custodia, conservación, disposición, austeridad en el gasto público, apoyo a programas sociales y rentabilidad en su actividad comercial.	Subdirección de Gestión Comercial.
Fiscalización y Liquidación.	Planear, Organizar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con la prevención, investigación, determinación, penalización, aplicación y liquidación de los tributos nacionales, de las sanciones, multas y de los demás emolumentos de competencia de la entidad.	Subdirección de Gestión de Fiscalización Tributaria, Fiscalización Aduanera, control cambiario y Fiscalización Internacional.
Gestión Jurídica.	Compilar, actualizar y divulgar las normas sobre regímenes tributarios	Subdirección de Gestión de: Normativa

	del orden nacional, aduanero, de comercio exterior y de control de cambios en los asuntos de su competencia; interpretar y actuar como autoridad doctrinaria en dichas materias.	y doctrina, Recursos Jurídicos y de Representación Externa
Gestión Masiva.	Prevenir y subsanar errores o incumplimientos relacionados con las obligaciones de los clientes.	Subdirección de Gestión y Asistencia al Cliente.
Operación Aduanera.	Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con la aplicación y desarrollo de la operación aduanera, regímenes aduaneros, valoración aduanera, clasificación arancelaria, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías, facilitando y agilizando todas las operaciones.	Subdirección de Gestión de Comercio Exterior, Técnica aduanera y Registro Aduanero.
Recaudación	Planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con el recaudo de tributos nacionales, derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior y de las sanciones cambiarias, presentación de la cuenta fiscal de ingresos públicos, actualización y depuración de la cuenta corriente, devolución y/o compensación de los saldos a favor.	Subdirección de Gestión de Recaudo y Cobranzas.

4.1.15.3 Procesos de Apoyo. Consiste en procesos cuya finalidad es la de proporcionar apoyo a los otros procesos de la cadena de valor institucional, de tal forma que puedan operar con solvencia. Se van estableciendo en torno a los procesos misionales y en función de las necesidades de éstos. (Contando con un equipo de funcionarios públicos comprometidos y formados para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido de servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizado, y un régimen administrativo especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, funcionarios, contribuyentes y usuarios).

PROCESO	PROPÓSITO	RESPONSABLE
Gestión Humana.	Proveer todos los servicios necesarios para la adecuada gestión del capital humano con el que cuenta la entidad. Ello incluye las actividades relacionadas con la selección, administración, formación, desarrollo, sanción y retiro del personal que se encuentra vinculado a la entidad.	Subdirección de Gestión: de Personal y la de Procesos y Competencias Laborales.
Recursos Financieros.	Administrar eficientemente los recursos financieros, basados en lo requerimientos efectuados por cada una de las áreas misionales y los generados por el cotidiano funcionamiento de la entidad.	Subdirección de Gestión de Recursos Financieros.
Recursos Físicos.	Administrar eficientemente los recursos físicos, basados en lo requerimientos efectuados por cada una de las áreas misionales y los generados por el cotidiano funcionamiento de la entidad.	Subdirección de Gestión de Recursos Físicos.
Servicios Informáticos.	Satisfacer las necesidades generadas en los procesos institucionales, relacionadas con sistemas de información, tecnología de computación, redes informáticas, mediante la gestión y aplicación de los recursos de software y hardware.	Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones.

4.1.15.4 Procesos de Control. Permiten garantizar un ejercicio de medición, retroalimentación y ajuste, de tal forma que la entidad pueda reaccionar ante eventos que impidan llegar a los resultados propuestos.

PROCESO	PROPÓSITO	RESPONSABLE
Control Interno.	Realizar el seguimiento y verificación de los resultados obtenidos por los diferentes procesos desarrollados en la administración, de acuerdo con lo establecido en las normas para cada uno de ellos.	Oficina de Control Interno.
Investigación Disciplinaria.	Desarrollar las actividades Legales de prevención y corrección de conductas disciplinables (Capacitación, divulgación, procesos disciplinarios, etc.), administra el sistema de quejas, reclamaciones y peticiones.	Subdirección de Gestión de Control Disciplinario Interno.

4.1.16 Proceso De Importación. Al territorio colombiano, se pueden importar todo tipo de bienes que no estén prohibidos, es decir que no se encuentren relacionados en el artículo 81 de la Constitución Política Colombiana o por Leyes o normas especiales; puede ser importador cualquier persona natural o jurídica, previamente inscrita ante la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, a través del RUT (registro único tributario).

Cuando hablamos de Importaciones nos estamos refiriendo a *“una actividad económica realizada por personas naturales o jurídicas, consistente en la introducción de mercancía de procedencia extranjera al territorio colombiano,”*³⁷ cuyos bienes estarán destinados al proceso productivo y al consumo interno, según sea su naturaleza.

Los pasos a seguir para realizar una importación de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2685 de 1999, la Resolución 4240 de 2000 que lo reglamenta, son los siguientes:

Estudio de Mercado

El primer paso para efectuar una importación es el estudio de mercado y la factibilidad económica que pueda tener la importación de x o y producto. Con el estudio de mercado se lograra establecer la necesidad de un producto en el mercado local, por diferentes factores que pueden ser: la oferta deficitaria o ausencia total del producto, el precio elevado en el mercado nacional, la calidad,

³⁷ Decreto 2685 de 1999 con sus adiciones y modificaciones, reglamentado por la Resolución 4240 de 2000 con sus adiciones y modificaciones

entre otros factores que nos llevan a determinar la factibilidad del proyecto de importación.

En el estudio se hace necesario tener en cuenta los costos que se ocasionaran y que incrementaran el valor inicial del producto, entre los principales tenemos:

Precio Externo del producto:

En primer lugar se debe cotizar con los posibles proveedores en el exterior el precio del producto, igualmente los costos de los fletes y los seguros internacionales, y la forma y el plazo de pago.

Costos de nacionalización:

Este se determina con base en la calificación arancelaria, de una buena clasificación de la mercancía depende que los tributos aduaneros sean liquidados con exactitud.

Costos administrativos:

Se ocasionan cuando para realizar la importación se hace necesario de la intermediación de una Agencia de Aduanas, cabe anotar que si la importación supera los mil dólares es de obligatorio cumplimiento hacerlo a través de una Agencia de Aduanas.

Preferencias Arancelarias:

Es muy importante conocer con claridad los acuerdos comerciales, para saber si el producto a importar tiene alguna clase de preferencia arancelaria.

Tramite del Registro de Importación:

La importación de algunos productos requiere de la inscripción del importador ante alguna entidad o la expedición de permisos o autorizaciones expresas de las mismas.

Las principales entidades encargadas de efectuar dichas autorizaciones son:

ICA (Instituto Colombiano Agropecuario)

INPA (Instituto Nacional de Pesca)

INVIMA (Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos)

Ministerio de Minas

Ministerio de transporte

Ministerio del Medio Ambiente

Si el producto a importar necesita de registro de importación ante el Ministerio de Comercio Industria y Turismo, el importador debe diligenciar a través de la Ventanilla Única de Comercio Exterior el formulario correspondiente con el fin de obtener la autorización y poder realizar la importación.

Pago de la Importación:

El pago de la importación debe realizarse a través de los intermediarios cambiarios autorizados por el Banco de la República.

Despacho de la Mercancía

El exportador es el encargado de elaborar factura comercial y lista de empaque, contrata el transporte (según las condiciones y términos de negociación acordados), el cual puede pagarse por anticipado o cuando la mercancía llegue a su destino según sean los términos de negociación.

Realizado esto se procede al despacho de la mercancía y al envío de los documentos anteriores al importador.

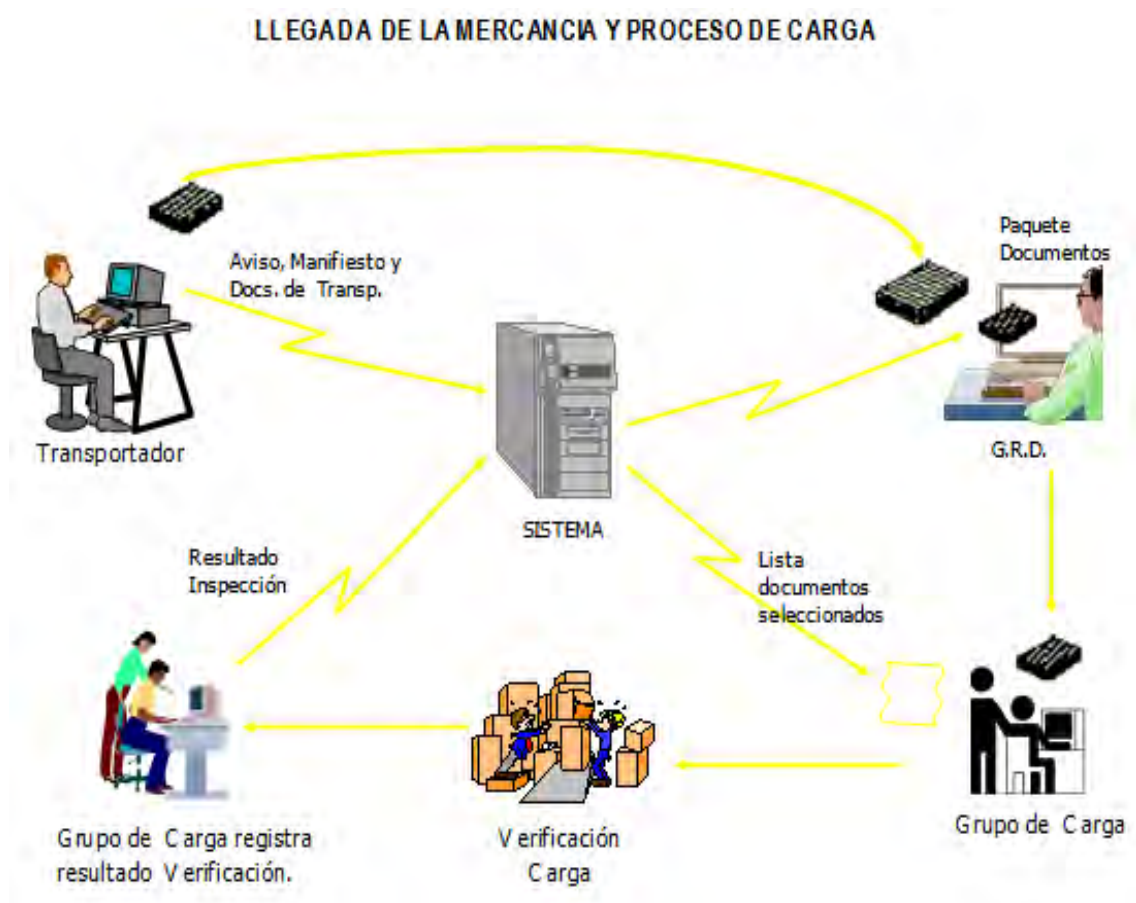
También se debe elaborar el documento de transporte el cual debe contener la información básica que la aduana exige para su verificación como son: número de bultos, peso, descripción de la mercancía, además se debe notificar del almacén de depósito donde se almacenará la mercancía para proceder a su nacionalización.

Llegada De La Mercancía Al Territorio Nacional

Cuando la mercancía arriba al territorio aduanero nacional, la compañía transportadora elabora el manifiesto de carga para presentar ante la DIAN. La compañía transportadora por su parte traslada la mercancía al depósito al cual vengan remitidas o consignadas en el documento de transporte, o en su defecto al depósito que se le asigne.

Esta mercancía queda a responsabilidad del depósito, hasta que sea entregada al importador después de su nacionalización.

Gráfico 7: Llegada de la Mercancía y Proceso de Carga.



Fuente: Este trabajo

- *Arribo de mercancías:* por los puertos, aeropuertos y pasos de frontera habilitados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.
- *Aviso de llegada del medio de transporte al territorio nacional:* a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales de Aduana de la jurisdicción de puerto, aeropuerto o paso de frontera habilitado.
- Entrega a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de los documentos de transporte que respaldan la mercancía, como son: el manifiesto de carga, los documentos que lo adicionen, modifiquen o expliquen, los conocimientos de embarque, las guías aéreas o las cartas de porte, según corresponda.
- *Descargue de la mercancía:* una vez el funcionario de la Aduana verifique la legalidad y correspondencia de los documentos recibidos.

- *Entrega de las mercancías al depósito habilitado:* señalado en los documentos de transporte, al usuario de la zona franca al cual se encuentre consignado o se endose el documento de transporte, o al depósito habilitado que determine el transportador si no se indicó depósito

Gráfico 8: Entrega de la Mercancía al Depósito Habilitado.



Fuente: Este trabajo

Tramite de Nacionalización de la Mercancía

Culminado el proceso de llegada de la mercancía, continuamos con el procedimiento que conlleva su nacionalización y la libre disposición de ésta en el resto del territorio nacional así

Ingreso de mercancía al depósito: La mercancía de procedencia extranjera se almacenará en los depósitos autorizados por la DIAN mientras se realizan los trámites para su nacionalización

Permanencia de la mercancía en el depósito: La mercancía podrá permanecer almacenada mientras se realizan los trámites para obtener su levante, dentro de los términos establecidos en la legislación aduanera.

Presentación de la Declaración de Importación: Ésta deberá presentarse en la forma y dentro de los términos establecidos por la Aduana. Debe ir acompañada de los documentos soporte requeridos y deberá contener la autoliquidación de los tributos aduaneros, que posteriormente serán pagados en los bancos o entidades autorizadas para su recaudo

Para que la mercancía quede en libre disposición se hace necesario realizar los trámites correspondientes para su nacionalización.

La Agencia de Aduanas, o el Declarante, es la encargada de diligenciar la declaración de importación y presentarla con los documentos soportes ante la DIAN a través de los sistemas informáticos electrónicos.

Documentos Soportes:

- Carta de Porte Internacional por Carretera (CPIC)
- Manifiesto de Carga Internacional (MCI)
- Factura Original
- Lista de Empaque
- Registro de Importación (cuando el producto a importar así lo requiera)
- Certificado de Origen
- Mandato
- Aplicación o Certificación de seguro
- Declaración Andina de Valor (cuando el valor de la mercancía sea superior a cinco mil dólares.

Una vez ingresados los datos, el sistema arroja un número denominado de Aceptación

Cuando la declaración ya tiene el número de aceptación, el Declarante presenta la declaración de importación ante las entidades financieras autorizadas para hacer el respectivo pago de los tributos o impuestos a que haya lugar; si la Importación no causa pago alguno, también debe presentarse ante la entidad bancaria para su respectivo control.

Realizado este paso, el Declarante procede a solicitar el levante de la mercancía a través del Sistema Informático Aduanero, este aplica la selectividad aleatoria o programada de manera que determina si se autoriza el levante automático de la mercancía, caso contrario el sistema informa si la Importación necesita una inspección física o Documental para proceder a su levante.

Determinación de inspección o levante: Presentada la Declaración de Importación y previo el pago de los tributos aduaneros, se procede a autorizar el levante automático de la mercancía, o determinar que debe efectuarse inspección documental o física a través del sistema informático o manual según corresponda.

Cuando el sistema informa de una inspección documental, el inspector debe realizar una revisión muy cuidadosa de los documentos que soportan la importación para proceder a otorgar el levante de la mercancía, es decir debe establecer la conformidad entre lo declarado y lo consignado en los documentos soporte.

Cuando el sistema informa una Inspección Física, el funcionario que tiene las funciones de inspector debe trasladarse al depósito en donde se encuentra almacenada la mercancía para constatar que exista conformidad entre lo declarado o consignado en la declaración de importación, lo relacionado en los documentos soporte y lo inspeccionado físicamente en la mercancía, realizado este paso el inspector procede a otorgar el levante a la mercancía.

Autorización de levante: La autorización del levante ocurre cuando el sistema así lo determine, o cuando culminada la inspección física o documental se establezca la conformidad entre lo declarado y los documentos presentados o cuando se subsane algunas de las causales que motivó su rechazo

Con el levante la mercancía queda en libre disposición, esto siempre y cuando sea una importación definitiva. Cuando se trate de otra modalidad de importación se debe tener en cuenta los requisitos o condiciones que se tengan que cumplir

Retiro de la mercancía: Para retirar la mercancía el importador deberá entregar de manera definitiva al depósito donde ésta se encuentre, la Declaración de Importación y los documentos soporte señalados por la DIAN, si la legislación aduanera así lo dispone.

A efectos de importar mercancías extranjeras al territorio colombiano se han adaptado varios tipos de modalidades de importación, o varias formas a través de las cuales se puede declarar la mercancía objeto de importación e indican si la misma queda sujeta a restricciones aduaneras una vez haya obtenido el levante, o si por el contrario, quedan en libre disposición.

En la etapa de los trámites de la Declaración de Importación, el importador o la Agencia de Aduanas, o quien actúe como Declarante, declara la mercancía bajo la modalidad de Importación que corresponda a la naturaleza o condiciones de importación de la misma, como regla general, debe presentarse ante la Dirección Seccional de Impuestos y de la jurisdicción donde se encuentra la mercancía, a través del sistema informático o en el formulario oficial establecido para ello.

La Declaración debe contener toda la información relacionada con la mercancía objeto de importación y estar acompañada de los documentos soporte que amparan la operación.

Estos deben obtenerse por el importador o por el declarante con anterioridad a la presentación y aceptación de la Declaración, por cuanto la información contenida en ella, tiene directa relación con los citados documentos.

El sistema informático aduanero asignará número y fecha de aceptación a la declaración, siempre que la misma no se encuentre incurso en una de las causales de NO aceptación.

El pago de los tributos aduaneros debe corresponder a la liquidación arrojada por el sistema y se efectúa ante las Entidades Financieras Autorizadas para el Recaudo. La entidad bancaria deberá dejar constancia del valor pagado, timbre o sello y autoadhesivo correspondiente.

Efectuado el pago de tributos aduaneros, el declarante puede solicitar a través del sistema informático, la autorización de levante de las mercancías.

Con la autorización de levante se finaliza el proceso de importación

Dentro del proceso de importación e incluso para realizar el control posterior a las Declaraciones, es imprescindible conocer el manejo arancelario de las mercancías. Ello se constituye en parte fundamental para determinar correctamente la clasificación arancelaria y el gravamen que le correspondería pagar a la mercancía objeto de importación, la estructura y agrupamiento de las mercancías dentro de la nomenclatura arancelaria, está orientada desde los bienes más simples o en su estado natural, hasta los más complejos o de mayor tecnología.

Determinando que el anterior proceso es útil y completamente necesario por cuanto nos permite diferenciarla de las demás de su género o especie, establecer su naturaleza y características, determinar el gravamen arancelario que debe liquidarse y pagarse para obtener el levante.

También es útil porque permite a los países conocer y manejar las estadísticas reales de los volúmenes de intercambio comercial entre ellos y determinar los flujos de mercancías por ramas y actividades económicas. El registro de estos flujos, facilita a los países establecer los movimientos financieros de sus operaciones

4.1.17 La Idoneidad De La Tecnología Soporte De La Estrategia De Gestión Del Riesgo. Dado que la estrategia de gestión de riesgo es de gran cobertura, compleja e integra todos los aspectos de la DIAN, es necesario considerar en su sistema de información las necesidades de todas las áreas y todos los procesos de forma que la tecnología adquirida y/o desarrollada reúna las condiciones necesarias y suficientes que demuestren ampliamente el apoyo a la estrategia, siendo pertinente entonces acudir a las disciplinas sobre las que se apoya la generación de conocimiento, la estadística y las matemáticas, entre otras, así como la aplicación de conceptos de vanguardia aportados por las mejores prácticas en ingeniería de software y acudir a la implementación de las arquitecturas técnicas de referencia para modelamiento, administración y control de datos, procesos y recursos aportadas por la industria informática y de telecomunicaciones.

El sistema de información y bases de datos de la DIAN se ha implementado sobre criterios que facilitan su función y dan valor a los procesos de la Entidad y se enuncian enseguida:

Unidad:

Este criterio del sistema de información apunta hacia una única definición de cada concepto en la DIAN. Cada concepto (contribuyente, impuesto, formulario, recurso, lugar, proceso, etc) debe identificar además las relaciones que tiene con los otros conceptos e incorporar su manejo a través de procedimientos automatizados o no, claramente definidos.

Flexibilidad:

El sistema de información sobre el que se apoya la estrategia de riesgo aplica conceptos o patrones de información, hardware, software y comunicaciones integrales y generales lo que permite su adaptabilidad a cualquier proceso misional o de apoyo de la DIAN.

Sostenibilidad:

Atenuar el riesgo de cautividad de agentes únicos de la industria informática, es uno de los pilares de los procesos de utilización de tecnología. En efecto, el uso de diseños y estándares abiertos permiten controlar el impacto asociado a únicos proveedores, obsolescencia de la tecnología, así como también favorece la realización de procesos competitivos de adquisición a favor de los costos de la DIAN.

Conectividad:

La utilización de estándares abiertos y ampliamente difundidos para intercambio de información y de sus servicios, permite a la DIAN establecer vínculos tanto internos como hacia su entorno de manera estandarizada y controlada.

Seguridad:

La continuidad de la prestación de los servicios de la DIAN se salvaguarda mediante un modelo único de seguridad, establecido sobre los más exigentes esquemas y estándares de seguridad informática. Se establecen en este modelo los soportes procedimentales, lógicos y tecnológicos para el acceso, la custodia y la recuperación de los servicios.

Capacidad:

Asegurar la utilización de la información en todos los procesos transaccionales y de inteligencia y generación de conocimiento, exige la consecución de los recursos que permitan dicha utilización a todos los procesos de manera cabal. La adecuada capacidad de cómputo, procesamiento, almacenamiento, concurrencia, transmisión, etc., es fundamental al sistema de información de la DIAN.

Trazabilidad:

La Facilidad de examinar, verificar y demostrar la realización de acciones y transacciones en cumplimiento de los procedimientos administrativos y técnicos garantiza transparencia y capacidad de reacción y prevención de acciones no deseadas a favor de la transparencia.

Adaptabilidad:

Este criterio le permite a la DIAN adaptarse a herramientas informáticas especializadas que posibilitan la generación de conocimiento en aras de la eficacia de la Entidad.

Ahora bien, se muestra a continuación con algunos ejemplos el tipo de tecnología utilizada por la DIAN en su estrategia de administración de riesgo.

Interacción ciudadana:

Tecnologías que permiten interacciones más dinámicas y manejo de estructuras de datos complejas para la realización de procedimientos visuales como es la definición de formatos: Java EE, XML, Applets. El XML soporta el almacenamiento de la información de la estructura visual de un formato. Java EE es la plataforma sobre la que todos los servicios están contruidos.

Esto permite que la aplicación pueda ejecutarse en cualquier computador que tenga una conexión a Internet.

Captación de la información:

Tecnologías para implementación de interfaces web que permitan el ingreso de información y su validación. Todas las tecnologías se mezclan para dar al cliente una experiencia amigable durante el proceso de presentación.

JSP (Java Server Pages), JSF (Java Server Faces), JavaScript, Servlets, Java EE, Certificados Digitales. Los Certificados Digitales se utilizan para autenticar a la

persona que está presentando la información y así evitar el repudio. La tecnología de XML se utiliza para la estandarización en la forma de enviar la información.

Esto se hace mediante archivos que se rigen por una estructura definida en un estándar que es conocido como “Esquemas”.

XML, JSF (Java Server Faces), VBA for Applications en los asistentes para el diligenciamiento y generación de archivos en forma desconectada que cumplan con los estándares XML que solicita la entidad.

Java Server Faces es utilizado en la implementación de la interfaz de usuario que le permite entregar a la DIAN en forma visual la información solicitada.

Transparencia de las actuaciones:

Tecnologías para implementación de flujos de procesos definidos a través del diseñador de circuitos lo suficientemente amigable para la definición visual de los mismos.

El XML es el medio escogido para el almacenamiento de las estructuras visuales de los circuitos. Java EE está implícito ya que el proceso se puede realizar desde cualquier computador que esté conectado a Internet. Todo está construido sobre una plataforma empresarial de servicios: Java EE, XML, Applets.

Trazabilidad de los asuntos:

Casos y Expedientes. Tecnologías utilizadas para consultar y visualizar imágenes de procesos seguidos en un determinado asunto, caso o expediente.

Se utiliza Java Server Faces para crear la interfaz que le permite consultar los asuntos y el estado de los mismos (Abierto, Cerrado). Adicionalmente le permite navegar a través de ellos y obtener la información sobre los procedimientos realizados (con los tiempos), las personas y los documentos involucrados.

El Viewer se refiere a la herramienta que permite visualizar gráficamente el camino recorrido por un asunto en particular en un momento determinado.

Intercambio de información:

Los Web Services son una tecnología creada para permitir la creación de sistemas distribuidos orientados a Servicios (SOA) que permiten la interacción de sistemas creados en plataformas distintas, pero que respetan un contrato en la forma de intercambio de la información siguiendo el estándar determinado por los esquemas XML.

Java Server Faces se utilizó ya que algunos de estos procedimientos requieren que se realice un conjunto de operaciones antes de efectuar el intercambio. Para

el caso de RUT, se intercambia la información del Registro Único Tributario con las Cámaras de Comercio.

Con respecto al Pago Electrónico, el intercambio de información y la transacción en línea se lleva a cabo entre los sistemas de la DIAN y las diferentes Entidades Autorizadas para Recaudar a quienes la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales autorice además para ofrecer el pago electrónico de las diferentes obligaciones administradas por la Entidad.

De igual forma, el intercambio de información y la transacción en línea de los vistos buenos de las diferentes entidades de control y la DIAN para autorizar las exportaciones e importaciones de mercancías en el país se realiza utilizando la interconectividad con la Ventanilla Única - del Ministerio de Comercio Exterior.

No siempre los costos más altos de la tecnología, o las marcas más populares y famosas y/o el sólo volumen de información con bases de datos robustas garantizan el éxito de la administración del riesgo en las administraciones tributarias y aduaneras. La concepción integral desde el mismo modelo de negocio, la estructura de la organización adecuada al modelo, la interacción de gente calificada en todos los ejes de conocimiento y el cumplimiento razonable de estándares abiertos en desapego de intereses puramente comerciales, pueden en cambio, ser factores muy determinantes en la idoneidad de la tecnología soporte de la estrategia de administración del riesgo.

Los alcances de la continua y progresiva adecuación del Estado colombiano a los sistemas contemporáneos de información, muestran un esfuerzo consciente por colocar su acción fiscalizadora en consonancia con los tiempos modernos.

Mientras que con la utilización de tecnologías de punta se ha impulsado el desarrollo de aplicativos importantes para el control y el manejo de contribuyentes y responsables, con las facultades legales impulsadas por la Administración Tributaria para acompañar dicho esfuerzo, se ha dotado al aparato fiscalizador de herramientas eficaces para la lucha contra la evasión y el contrabando.

Finalmente, la Organización administrativa ha tenido que irse adaptando a tales cambios, creando departamentos especializados en el manejo de las facultades obtenidas, en especial las relativas a infracciones que revisten un carácter penal.

4.1.18 Relacionado Con Sistemas De Información.

“En 1989 Tim Berners Lee inventó lo que hoy en día se conoce como HTML (Hyper Terminal Markup Language) que permitía separar la implementación, de la información que se le mostraba al usuario, también creó el HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) que permitía a los servidores comunicarse con los clientes.

Cuando aparecieron las páginas Web solamente tenían contenido estático, lo cual para comenzar estaba bien, los científicos intercambiaban textos de sus investigaciones. Sin embargo, al popularizarse Internet los usuarios comenzaron a demandar un contenido que les permitiera interactuar con los sitios Web. La primera solución que se creó fue la de los scripts CGI (Common Gateway Interface), los cuales pueden ser creados en diferentes lenguajes de programación pasando por PERL hasta Visual Basic, estos scripts son rutinas que se ejecutan del lado del servidor cuando el cliente envía una petición. No obstante, los scripts CGI son lentos y poco seguros, pero aún son usados en diversos sitios Web.

PHP (Hypertext PreProcesor) fue creado, en 1995, por Rasmus Lerdorf, con el objetivo de dar dinamismo a las páginas Web su principal ventaja es la gran cantidad de extensiones que permiten aumentar su potencial, a pesar de su potencial se hizo popular varios años después.

Los Applets surgieron en 1995 con la creación del Lenguaje de programación Java™ el cual era soportado por el Navegador Netscape. De esta forma, se encontró una nueva manera de crear páginas Web dinámicas. Estos permitían a los desarrolladores crear una gran cantidad de aplicaciones dinámicas con pocas instrucciones de código, pero tenían una serie de restricciones, por ejemplo no es permitido que los Applets lean o escriban archivos del sistema, no pueden hacer uso de librerías nativas y no pueden iniciar programas del lado del cliente.

La ejecución de los Applets se hace dentro del navegador sin importar la plataforma que el usuario tenga en su sistema, de ahí su éxito, aunque los desarrolladores deben estar seguros de que sus clientes tengan la versión apropiada de la Máquina Virtual de Java™ con el fin de evitar ambigüedades.³⁸

Paralelamente, Netscape trabajaba en un lenguaje que permitiera a los desarrolladores que no estaban familiarizados con Java™ crear aplicaciones dinámicas. Para esto la compañía contrató a Brendan Eich con el fin de diseñar e implementar un lenguaje de encriptación al cual actualmente se le conoce como JavaScript, este tenía como objetivo ayudar a los desarrolladores a modificar los atributos de sus páginas de forma dinámica y así proveer al usuario una mejor experiencia.

En 1996 Sun Microsystems creadora del lenguaje Java™ introdujo los Servlets los cuales se ejecutaban desde el servidor y permitían al desarrollador aislar la capa de negocio, sin necesidad de preocuparse por la versión instalada en el cliente, también podían ser usados como sustitutos de los scripts CGI.

³⁸ Tomado de Wikipedia, Sistemas de Información

Los Servlets tienen un completo acceso a la API de Java™ y vienen con una librería para el manejo del protocolo HTTP. Pero, el diseño de interfaces puede ser complejo pues se debe generar el código HTML manualmente.

Fue este problema el que llevó a Sun Microsystems a desarrollar una forma de aislar la capa de presentación de la capa de negocios y fue así como se construyeron las JSP (Java Server Pages) como contrapropuesta a las ASP (Active Server Pages) de Microsoft las cuales fueron la alternativa creada por esta compañía para la creación de páginas dinámicas. Estas últimas son muy similares en la forma como fueron diseñadas y separan la capa de negocio de la capa de presentación.

Otra alternativa bastante atractiva es Flash, que permite crear aplicaciones altamente dinámicas a diferencia de los anteriores, para usar Flash básico no es necesario tener conocimientos avanzados de programación a menos que requiera de opciones un poco más complejas.

Aunque Flash requiere que el cliente tenga instalado un reproductor especial, las aplicaciones hechas en él también requieren de una buena conectividad a Internet para funcionar rápidamente pues las aplicaciones deben ser cargadas totalmente.

En 1997, cuando Netscape y Microsoft lanzaron las versiones 4.0 de sus navegadores, los cuales implementaban la versión 1.15 del protocolo HTTP, los desarrolladores podían crear nuevas aplicaciones basadas en DHTML (Dynamic Hyper Text Language) que es una unión entre HTML, CSS (Cascading Style Sheets) y JavaScript. La combinación de estas tecnologías le permitía a los desarrolladores modificar el contenido y la estructura de las páginas rápidamente.

Sin embargo, las implementaciones para cada uno de estos navegadores era diferente lo cual ha sido un problema para DHTML. Además, Los costos de desarrollo también fueron altos debido a la gran cantidad de código necesario para crear las aplicaciones.

La W3C (Wide World Web Consortium) creó XML (eXtensible Markup Language) en 1998 como una forma de representar información, también se pretendía estandarizar las páginas Web, debido a que las aplicaciones de XML han llegado mucho más lejos y actualmente es usado como un metalenguaje en diferentes aplicaciones tanto de Web, como de escritorio.

Las páginas Web se basaban en el paradigma petición / respuesta donde los usuarios envían solicitudes al servidor normalmente usando los métodos GET o POST y éste contesta con una página Web generalmente en lenguaje HTML; el servidor devuelve la página completa y no solamente la sección que se modificó, por lo que se obliga a la aplicación cliente que maneja el usuario a refrescar por completo la página que se está visualizando.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

4.2.1 Relacionado Con El Servicio.

Asistencia: Prestación de ayuda. En el ámbito asegurador, la ayuda técnica que, prestada por especialistas en la materia, actúa como complementaria de un riesgo o actividad principal y tiende a solventar contingencias que pueden sobrevenir en dicha actividad.

Asistencia al cliente: La experiencia internacional señala que la implementación de un servicio de asistencia a los usuarios resulta ser uno de los medios más efectivos para el logro de mejores niveles de cumplimiento voluntario y para la prevención de acciones evasoras. En la mayoría de los países, las agencias tributarias cuentan con unidades de asistencia que cumplen tres funciones principales: atención de consultas, difusión masiva de información tributaria, y desarrollo de actividades y programas educativos³⁹.

Consulta: Es la petición presentada a través de cualquier medio sea oral, escrita u otro, mediante la cual el usuario o cliente somete a consideración de la Dirección de Impuestos y Aduanas un caso o asunto, para que éste emita el correspondiente concepto

Consulta Asistida: Es el servicio de apoyo y continuación de una consulta que se otorga cuando el consultante no está familiarizado con los datos, procedimientos y demás información que le será suministrada como respuesta o solución a la consulta interpuesta. Es la ayuda que se presta cuando el usuario de comercio exterior no está familiarizado con la información que le será otorgada al practicar la consulta.

Herramienta: es un objeto utilizado a fin de facilitar la realización de una tarea que requiere de una aplicación correcta. El término herramienta, en sentido estricto, se emplea para referirse a utensilios resistentes (hechos de hierro, como sugiere la etimología), útiles para realizar trabajos mecánicos que requieren la aplicación de una cierta fuerza física

Herramienta de Apoyo: objeto, elemento, sistema o mecanismo que sirve de ayuda o soporte en la obtención de la información que debe ser entregada a un usuario de comercio exterior.

³⁹ La Asistencia a los Contribuyentes en el Marco de la Promoción del Cumplimiento Voluntario de las Obligaciones Tributarias. Luisa C. Rains, Jorge Febres y Martín Bes División Fiscal, BID, Washington, Noviembre de 199

Información: Conjunto de datos relacionados con el tema de interés del usuario de comercio exterior, y que le serán entregados como respuesta al momento de presentar una consulta o requerir una consulta asistida.

Orientación: Entrega de información de manera ordenada, que permita guiar al usuario de comercio exterior sobre los posibles procedimientos o caminos a seguir ante una situación dada.

Sistema: conjunto de funciones, virtualmente referenciada sobre ejes, bien sean estos reales o abstractos. También suele definirse como un conjunto de elementos dinámicamente relacionados formando una actividad para alcanzar un objetivo operando sobre datos, energía y/o materia para proveer información

Sistema Integral: se refiere a un sistema que integra o centraliza la información misional de una organización facilitando su uso a lo largo y ancho de todas las áreas de la Organización

Usuarios de Comercio Exterior: Persona natural o persona jurídica que tiene algún tipo de interés específico sobre las actividades de comercio exterior que administra, controla y regula la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

4.2.2 Relacionado Con El Comercio Internacional.

Almacenamiento: Es el depósito de mercancías bajo el control de la autoridad aduanera en recintos habilitados por la Aduana.

Carta de Porte: Documento de transporte por vía férrea o por vía terrestre que expide el transportador.

CENAF: Los Centros Nacionales de atención en Frontera son el conjunto de instalaciones y oficinas donde se cumplen las inspecciones, comprobaciones, trámites o diligencias indispensables para la salida del país o ingreso al otro.

Comunidad Andina: Grupo de cuatro países unidos voluntariamente con el objetivo de alcanzar un desarrollo más acelerado, más equilibrado y autónomo, mediante la integración andina, sudamericana y latinoamericana. Ubicados en América del Sur, los cuatro países andinos (Colombia, Ecuador, Perú y Venezuela) agrupan 97 millones de habitantes en una superficie de 3'789.000 kilómetros cuadrados.

Declarante: Es la persona que suscribe y presenta una Declaración de mercancías a nombre propio o por encargo de terceros.

Deposito: Es el recinto público o privado habilitado por la autoridad aduanera para el almacenamiento de mercancías bajo control aduanero.

Derechos de Aduana: Son todos los derechos, impuestos, contribuciones, tasas y gravámenes de cualquier clase, los derechos antidumping o compensatorios y todo pago que se fije o se exija, directa o indirectamente por la importación de mercancías al territorio aduanero nacional o en relación con dicha importación, lo mismo que toda clase de derechos de timbre o gravámenes que se exijan o se tasen respecto a los documentos requeridos para la importación o, que en cualquier otra forma, tuvieran relación con la misma.

Eficiencia: Es básicamente un análisis de los costos a los cuales una empresa o entidad alcanza resultados en un periodo de tiempo determinado (optimización de los recursos) Logro de un objetivo al menor costo posible.

Eficacia: Como el grado en que se logra los objetivos y metas de un plan, programa, proyecto en la población en la que se espera beneficiar en un tiempo previamente establecido (sin tener en cuenta la variable costos). Consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

Efectividad: Concepto que involucra la eficiencia y la eficacia, entonces consiste en alcanzar los resultados programados a través de un uso óptimo de los recursos involucrados.

Estrategia: La estrategia está relacionada con la competencia y si no la hubiera, la empresa tuviera planes pero no estrategias, por lo tanto es el patrón que integra las principales directrices de la empresa y establece la secuencia coherente de las acciones a realizar ajustadas a los medios.

Importación: Es la introducción de mercancías de procedencia extranjera al territorio aduanero nacional. También se considera importación la introducción de mercancías procedentes de zona franca industrial de bienes y servicios, al resto del territorio aduanero nacional en los términos previstos en este decreto.

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

Levante: Es el acto por el cual la autoridad aduanera permite a los interesados la disposición de la mercancía, previo el cumplimiento de los requisitos legales o el otorgamiento de garantía, cuando ha ello haya lugar.

Manifiesto de Carga: Es el documento que contiene la relación de todos los bultos que comprenden la carga, incluida la mercancía a granel, a bordo del medio de transporte.

Mercancía: Es todo bien clasificable en el Arancel de Aduanas, susceptible de ser transportado y sujeto a un régimen aduanero.

Mercancía Declarada: Es la mercancía nacional o extranjera que se encuentra descrita en una Declaración de Exportación, de Transito Aduanero o de Importación.

Mercancía Nacionalizada: Es la mercancía de origen extranjero que se encuentra en libre disposición por haberse cumplido todos los trámites y formalidades exigidos por las normas aduaneras.

Proceso de Importación: Es aquel que se inicia con el aviso de llegada del medio de transporte y finaliza con la autorización del levante la mercancía, previo el pago de los tributos y sanciones.

Paso de Frontera: Es el habilitado por las autoridades nacionales competentes para el ingreso y salida al territorio de la otra parte de personas, vehículos, animales y mercancías.

Puerto: Es el lugar y conjunto de instalaciones capacitados por la autoridad nacional competente para el arribo de vehículos, embarcaciones o aeronaves provenientes del territorio de la otra parte y para su salida.

Régimen Aduanero: Es el tratamiento aplicable a las mercancías sometidas al control y vigilancia de la autoridad aduanera, mediante el cual se les asigna un destino aduanero específico que puede ser de importación, exportación o tránsito.

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

Tránsito Binacional: Es el que se efectúa por tierra, agua o aire, desde cualquier punto del territorio de una parte, a otro cualquiera de la otra parte, excepto la zona de integración fronteriza, que se regulan por disposiciones especiales.

Tránsito Transfronterizo: Es el que tiene lugar desde un punto cualquiera de la zona de integración fronteriza de una parte a otro punto de la zona de integración fronteriza de la otra parte.

Visto Bueno: autorización, permiso, certificación, acreditación que debe obtenerse antes de la nacionalización de una mercancía.

Zona de Integración Fronteriza: Es la que comprende, en territorio ecuatoriano, las provincias del Carchi, Esmeraldas, Imbabura, Napo y Sucumbíos; y en territorio colombiano, el Departamento de Nariño y la Intendencia del Putumayo, además de otras que en el futuro incorporen las partes.

Zona para Libre Circulación de Vehículos: Es el espacio delimitado, junto al CENAF, donde los vehículos del otro país pueden dejar y recibir pasajeros, sin ningún tipo de inspección.

4.3 MARCO LEGAL

El marco legal nos proporciona las bases sobre las cuales las instituciones construyen y determinan el alcance y naturaleza de las actividades que las mismas realizan, es la concentración de normas para el caso concreto.

Considerando que los Regímenes Aduaneros Especiales son un conjunto de normas, trámites, procedimientos administrativos, controles, derechos y obligaciones aplicables a mercancías que son introducidas o extraídas del territorio aduanero de manera temporal o con mucha frecuencia de un territorio a otro, y gravarlas generaría una restricción a este tipo de actividades, por la presión excesiva de la carga tributaria que se causaría, doble en algunos casos, y múltiple en otros; y que La Norma Aduanera tiene por finalidad intervenir, facilitar y controlar la entrada, permanencia y salida del territorio nacional, de mercancías objeto de tráfico internacional y de los medios de transporte que las conduzcan, con el propósito de determinar y aplicar el régimen jurídico al cual dichas mercancías estén sometidas, así como la supervisión de bienes inmuebles cuando razones de interés y control fiscal lo justifiquen.

En esta parte del proyecto no se hará ningún tipo de análisis sobre la influencia de la normatividad aquí citada en el desarrollo del proyecto, toda vez que la misma es el fundamento legal básico y obligatorio que debe cumplir el Sistema Integral de Consulta Asistida al momento de su diseño y creación.

Puede considerarse que la normatividad aquí citada es la Ley que fundamenta los actos o hechos jurídicos, el precepto jurídico que sustenta un hecho; es el principio y cimiento legal sobre la que se apoya el diseño y creación del Sistema Integral de Consulta Asistida.

Se presenta de forma general toda la normatividad relacionada con el proyecto en cuanto a los pasos de frontera, así como también las normas relacionadas de manera específica con el régimen de importaciones, en especial la relacionada con vistos buenos y autorizaciones para la importación de mercancías, como los reglamentos técnicos de obligatorio cumplimiento que a la fecha se encuentran vigentes; Igualmente se hará mención de la normatividad concernida con el Transporte Internacional de carga.

4.3.1 Normatividad De La Comunidad Andina De Naciones (CAN).

4.3.1.1 Decisiones.

- Decisión 1: Designación del Acuerdo de Integración Subregional con el nombre de "Acuerdo de Cartagena".
- Decisión 71: Creación del Consejo de Integración Física.
- Decisión 76: Creación del Consejo Agropecuario.
- Decisión 166: Creación del Consejo de Asuntos Aduaneros.
- Decisión 257: por la cual los Países Miembros de la Comunidad Andina, por intermedio del Organismo Nacional Competente, cuando corresponda, permitirán cualquiera de las siguientes modalidades para el Transporte Internacional de Mercancías por Carretera: Transporte directo, sin cambio de vehículo; Transporte directo sin transbordo de la mercancías con cambio de la unidad de tracción; Transbordo de las mercancías.
- Decisión 271: por la cual se reglamenta el Sistema Andino de Carreteras, modificada por la Decisión 277.
- Decisión 290: Póliza Andina de Seguro de Responsabilidad Civil para el Transportador Internacional por Carretera.
- Decisión 331: por la cual se reglamenta el Transporte Multimodal.
- Decisión 399: por la cual se reglamenta el Transporte Internacional de Mercancías por Carretera.
- Decisión 409: Reglamento de la Secretaría General de la Comunidad Andina de Naciones.
- Decisión 416: Normas para la calificación y certificación del origen de las mercancías.
- Decisión 417: Criterios y procedimientos para la fijación de Requisitos Específicos de Origen (REOS).
- Decisión 418: Expedición de Registro o Inscripción Sanitaria.
- Decisión 434: por la cual se reglamenta el Comité Andino de Autoridades de Transporte Terrestre (CAATT).
- Decisión 501: Zonas de Integración Fronteriza (ZIF) en la Comunidad Andina
- Decisión 502: Centros Binacionales de Atención en Frontera (CEBAF), en la Comunidad Andina.
- Decisión 515: Sistema Andino de Sanidad Agropecuaria.

- Decisión 562: Directrices para la elaboración, adopción y aplicación de Reglamentos Técnicos en los Países Miembros de la Comunidad Andina y a nivel comunitario.
- Decisión 571: ámbito de aplicación, determinación del valor en aduana.
- Decisión 617: Transito Aduanero Comunitario, modificada por la Decisión 636.
- Decisión 653: Adopta la cuarta enmienda del Sistema Armonizado de designación y clasificación de Mercancías (Arancel de Aduanas), Actualización de la Nomenclatura Común Andina (NANDINA).
- Decisión 657: Actualización del Arancel Armonizado Andino (ARIAN).
- Decisión 669: Política Arancelaria de la Comunidad Andina.

4.3.1.2 Resoluciones.

- Resolución 846: mediante la cual se establece el reglamento para la aplicación de la Decisión 571 de la CAN.
- Resolución 961: Procedimiento de los Casos Especiales de Valoración Aduanera.
- Resolución 1112: Adopción de la Declaración Andina del Valor.
- Resolución 1104: Actualización de la Nómina de Bienes No Producidos en la Subregión.

4.3.2 Normatividad De Colombia.

4.3.2.1 Leyes.

- Ley 103 de 1944: Por medio del cual se aprueba el tratado de comercio entre Colombia y Ecuador. Promulgado por decreto no. 863 de 6 de abril de 1945.
- Ley 10 de 1992: Por medio del cual se aprueba el convenio que crea el Consejo de Cooperación Aduanera. Promulgado por decreto nº 1943 de 7 de noviembre de 1995.
- Ley 646 de 2001: Por medio del cual se aprueba el convenio internacional del sistema armonizado de designación y codificación de mercancías. Promulgado por el decreto nº 2128 de 29 de julio de 2003.
- Ley 42 de 1978: Por medio del cual se aprueba el Protocolo de Arequipa adicional al Acuerdo de Cartagena. Promulgado por el decreto nº 113 de 22 de enero de 1992.
- Ley 45 de 1981: Por medio del cual se aprueba el Tratado de Montevideo. Promulgado por el decreto nº 1617 de 24 de julio de 1990.

- Ley 60 de 1987: Por medio del cual se aprueba el protocolo modificatorio del Acuerdo de Cartagena (Protocolo de Quito). Promulgado por el decreto nº 113 de 22 de enero de 1992.
- Ley 323 de 1996: Por medio del cual se aprueba el protocolo modificatorio del Acuerdo de Integración Subregional Andino (Acuerdo de Cartagena) “Acta de Trujillo” Promulgado por el decreto nº 2049 de 15 de octubre de 1999.
- Ley 103 de 1968: Por medio del cual se aprueba el convenio constitutivo de la Corporación Andina de Fomento (CAF).
- Ley 170 de 1994: Por medio del cual se aprueba el acuerdo por el que se establece la Organización Mundial del Comercio “OMC”. Promulgado por el decreto nº 516 de 14 de marzo de 1996.
- Ley 8 de 1973: Por medio del cual se aprueba el Acuerdo de Integración Subregional Andino “Acuerdo de Cartagena”. Promulgado por el decreto nº 113 de 22 de enero de 1992.
- Ley 42 de 1978: Por medio del cual se aprueba el protocolo de Lima adicional al Acuerdo de Cartagena. Promulgado por el decreto nº 113 de 22 de enero de 1992.
- Ley 0007 de 1991 Por el cual se dictan las normas a las cuales debe sujetarse el gobierno Colombiano para regir el Comercio Exterior.
- Ley 16 de 1989 – Ley 763 de 2002. Por medio del cual se aprueba el convenio multilateral sobre cooperación y asistencia mutua entre las direcciones nacionales de aduanas y el protocolo de modificación de 1999.

4.3.2.2 Decretos.

- Decreto 2685 de 1999 Por el cual se modifica la legislación aduanera en Colombia. Estatuto Aduanero Colombiano.
- Decreto 4712 de 2007: por medio del cual se reglamentan algunos aspectos procedimentales de las negociaciones comerciales internacionales.
- Decreto 4589 de 2006 mediante el cual se adopta el Arancel de Aduanas.
- Decreto 3803 de 2006: por el cual se establecen disposiciones relacionadas con las solicitudes de Registro y Licencia de Importación.
- Decreto 1910 del 21 de octubre de 1996, por el cual se reglamenta parcialmente el contrato de transporte de carga y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 173 del 5 de febrero de 2001, por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor de carga.

4.3.2.3 Resoluciones.

- Resolución 037 de 2008: por medio de la cual se señalan los requisitos de descripciones mínimas objeto de importación.

- Resolución 1512 de 2007: por medio de la cual se reglamenta el Decreto 3803 de 2006.
- Resolución 1267 de 2007: por la cual se expide el Reglamento Técnico sobre Etiquetado de Confecciones.
- Resolución 4240 de 2000 Mediante la cual se reglamenta el Decreto 2685 de 1999
- Resolución 13791 del 21 de diciembre de 1988, por la cual se determinan los límites de pesos y dimensiones de los vehículos de carga para la operación normal en las carreteras del país.

4.3.2.4 Circulares.

- Circular Externa 077 de 2002: Régimen y Requisitos Legales para las importaciones que obligatoriamente deben obtener el Registro o Licencia de Importación.
- Anexo I: Productos sometidos al régimen de licencia previa para la importación.
- Anexo II: Bienes sometidos a Control por la Dirección Nacional de Estupefacientes.
- Anexo III: Importaciones que deben adelantarse a través del Fondo Nacional de Estupefacientes
- Anexo IV: Importaciones que deben adelantarse a través de INDUMIL.
- Anexo VI: Importación de bienes sometidas a medidas antidumping, medidas compensatorias o salvaguardias
- Anexo VII: Vistos Buenos y Requisitos Previos del Ministerio de Transporte.
- Anexo VIII: Vistos Buenos y Requisitos Previos del Ministerio de Medio Ambiente.
- Anexo VIII-A: Vistos Buenos y Requisitos Previos del Ministerio de Medio Ambiente, de sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono.
- Anexo IX: Vistos Buenos y Requisitos Previos del Ministerio de Medio Ambiente, Certificado de Emisión de Gases y de Prueba Dinámica.
- Anexo X: Vistos Buenos y Requisitos Previos otorgados por INGEOMINAS.
- Anexo XI: Vistos Buenos y Requisitos del INCODER
- Anexo XII: Vistos Buenos y Requisitos Previos que deben ser obtenidos en el Instituto Colombiano Agropecuario (ICA).
- Anexo XIII: Vistos Buenos y Requisitos Previos del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Anexo XIV: Vistos Buenos y Requisitos Previos del Ministerio de Minas y Energía.
- Anexo XV: Vistos Buenos y Requisitos Previos del Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural.
- Anexo XVI: Vistos Buenos y Requisitos Previos del Ministerio de Defensa Nacional.

- Anexo XVII: Vistos Buenos y Requisitos Previos de la Superintendencia de Defensa y Seguridad Privada.
- Anexo XVIII: Vistos Buenos y Requisitos Previos del Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA).

4.4 MARCO CONTEXTUAL

En el desarrollo del presente proyecto, el marco contextual se encuentra delimitado en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, desde una visión macro hasta concretar el campo de acción en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, dentro de ella los aspectos relacionados con la gestión y asistencia al cliente, consultas asistidas a los usuarios de comercio exterior, para el efecto es necesario contextualizar aspectos propios de la Entidad tales como:

4.4.1 Presentación. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN)⁴⁰.

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Mediante el Decreto 4048 de 2008 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

4.4.2 Naturaleza Jurídica. La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

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

⁴⁰ Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público

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

4.4.4 Patrimonio. Está constituido por los bienes que posee y por los que adquiera a cualquier título o le sean asignados con posterioridad.

4.4.5 Para qué existe la DIAN. *Para coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales 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.*

4.4.6 Misión⁴¹. 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.

4.4.7 Visión⁴². En el 2010 la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia ha consolidado: la autoridad fiscal del Estado, la autonomía institucional, altos niveles de cumplimiento voluntario de las obligaciones que controla y facilita, la integralidad y aprovechamiento pleno de la información, de los procesos y de la normatividad, el aporte de elementos técnicos para la adecuación de la carga fiscal y la simplificación del sistema tributario, aduanero y cambiario.

Contando con un equipo de funcionarios públicos comprometido y formado para salvaguardar los intereses del Estado con un sentido de servicio, un soporte tecnológico integral y permanentemente actualizado, y un régimen administrativo

⁴¹ Manual de calidad DIAN Versión: I Diciembre 2008

⁴² Manual de calidad DIAN Versión: I Diciembre 2008

especial propio de una entidad moderna que responde a las necesidades de la sociedad, funcionarios, contribuyentes y usuarios.

4.4.8 Valores⁴³. 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.

4.4.9 Objetivos Estratégicos.

- **Alcanzar la excelencia en sus operaciones:** Con unas reglas de juego dadas, unos recursos del Estado escasos y el objetivo de maximizar la recaudación de acuerdo con esas reglas de juego, el reto para la DIAN es uno de los mayores

⁴³ Manual de calidad DIAN Versión: I Diciembre 2008,
Código de ética
Código del Buen Gobierno

en la gestión del Estado. Este reto debe asumirse de manera inteligente, procesando la mayor cantidad de información posible, que le permita a la entidad identificar a todos los obligados, y su estado frente al fisco. Para ello, los contribuyentes deben encontrar transacciones fáciles y transparentes que les permitan cumplir con sus obligaciones, pero a la vez la DIAN debe fortalecer el control tributario y aduanero para garantizar el cumplimiento de dichas obligaciones. En desarrollo de esta estrategia, la DIAN debe hacer sentir que sus clientes cuentan con el apoyo y la asesoría de ésta cuando se encuentran cumpliendo al día, así como la reacción inmediata con la fortaleza necesaria en los momentos en que no lo hacen.

- Redireccionar la entidad hacia el servicio: La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales debe estar a la altura del ciudadano moderno, que exige más y mejores productos y servicios “a menor precio”. En el caso de la DIAN, esto se traduce en velar por el estricto cumplimiento de las normas vigentes, garantizando que cada contribuyente pague exactamente lo que le corresponde, y que paguen sus impuestos todos los contribuyentes que están en la obligación de hacerlo. Para ello la estrategia debe ser integral, proveyendo servicios que faciliten la tarea para los que cumplen y contando con las herramientas adecuadas para reducir de manera significativa la evasión, el contrabando y las infracciones cambiarias. Ello implica reorientar la organización, sus procesos y su gente hacia el servicio, optimizar las operaciones de control aduanero, administrar la red de recaudación, así como optimizar, agilizar y flexibilizar los procesos logísticos que soportan la gestión de la entidad.
- Consolidar la legitimidad y la autonomía: Más del 80% de los ingresos recaudados por la DIAN vienen del cumplimiento voluntario (o inducido) de las obligaciones por parte de los contribuyentes. Igualmente, el pago de los impuestos es uno de los principales momentos en los que el ciudadano tiene contacto con el Estado. La manera como resulta esta transacción es fundamental para determinar la actitud presente y futura del ciudadano frente a su responsabilidad contributiva y su sentimiento frente al Estado.

Si bien la DIAN no es responsable por la gestión del Estado en general, si puede ser un vehículo para comunicar sus resultados, especialmente a aquellos ciudadanos que han contribuido con el pago de sus impuestos. Debe ser un ejemplo de buena gestión y transparencia ante la ciudadanía, no sólo en el manejo de sus recursos y de su Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales en general, sino en los servicios que presta, las transacciones que se hacen con ella y la aplicación de la normatividad de manera justa y objetiva. Ello implica luchar frontalmente contra la corrupción, y crear los mecanismos efectivos que permitan blindarla frente a ella.

Se trata de fortalecer la imagen institucional para que la ciudadanía y el Estado confíen cada vez más en ella y para posibilitar el acceso a más recursos de forma tal que sea posible sostener y potenciar la inversión en ella.

- Contribuir a la competitividad del país: Por su naturaleza, la DIAN es una entidad con alto impacto en la competitividad nacional. La manera cómo ésta garantiza el cumplimiento y la consistencia en las reglas de juego asociadas con el sistema tributario, aduanero y cambiario es fundamental para las expectativas de inversión (nacional o extranjera), la competitividad en las operaciones de comercio exterior y la reducción del tiempo y costo asociados al cumplimiento de las obligaciones.

Por esta razón, el adecuado balance entre la facilitación y el control, la seguridad jurídica y la unidad de criterio son acciones prioritarias para la DIAN, que combinadas con la búsqueda de una simplificación de la legislación y una planeación proactiva de los cambios legislativos, deben coadyuvar al desarrollo competitivo de nuestro país. La existencia y seguimiento de este principio estratégico garantiza al modelo un desarrollo equilibrado que favorece la organización en todos sus aspectos.

4.4.10 Política De Calidad⁴⁴. Los siguientes son los lineamientos que en materia de Política de Calidad ha establecido la entidad, los cuales están incluidos en el Código de Buen Gobierno:

Sobre procesos:

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.

Sobre los clientes:

En la DIAN, 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.

Sobre las partes interesadas:

La DIAN promoverá las acciones necesarias para garantizar la cooperación de las partes interesadas, en el mejoramiento de su desempeño.

Sobre los productos y servicios:

⁴⁴ SGCCI Norma Técnica Corporativa DIAN V: 5 2008

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.

Sobre los recursos:

La DIAN empleará los recursos logísticos, financieros y tecnológicos más idóneos, requeridos en la generación de los productos y servicios, dirigidos a sus clientes.

Sobre la competencia técnica:

La DIAN, contará con perfiles del rol claramente identificados para el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios

4.4.11 Objetivos De Calidad⁴⁵. La DIAN, en el marco de su misión y visión, y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar del país; asume su compromiso bajo las siguientes directrices:

- Garantizar la eficacia, eficiencia y efectividad de sus servicios.
- Mejorar continuamente su desempeño organizacional, a través de un enfoque basado en procesos y contando con mecanismos de control y evaluación.
- Brindar las condiciones laborales de salud, seguridad y desarrollo de competencias, necesarias para garantizar el crecimiento personal y profesional de los funcionarios, con miras al logro de los resultados esperados.
- Soportar su gestión y la toma de decisiones en información confiable y oportuna, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.
- Asegurar el adecuado desarrollo de sus procesos de comunicación.

Lo anterior, con el fin de generar una cultura de servicio al cliente y confianza en la entidad, y de posicionar adecuadamente su imagen.

4.4.12 La Dian En Ipiales. La Administración Delegada de Aduanas de Ipiales se creó con la Resolución 5633 de 19 de Julio de 1999 y se incorporó a la Estructura Orgánica de las Administraciones Delegadas mediante el Decreto 1071 de 1999.

Mediante el Decreto 2392 de 18 de Julio de 2006 se creó en la Organización Interna de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

⁴⁵ SGCCI Norma Técnica Corporativa DIAN V: 5 2008

Con la Resolución 11162 de 20 de septiembre de 2006 que modificó y adicionó la Resolución 0157 de 9 de agosto de 1999, se crearon y modificaron Grupos Internos de Trabajo en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Con el Decreto 4048 de 2008 se creó la nueva estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Con la Resolución 0007 de 2008 se determina la competencia territorial y funcional de las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Mediante la Resolución 0008 de 2008 se distribuyen las Divisiones y se organiza la estructura interna de las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Mediante la Resolución 009 de 2008, modificada por la Resolución 002283 de 2008 se distribuyen funciones en las Divisiones de las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

5. METODOLOGÍA

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Un proyecto nace cuando se identifica un problema y este genera un estudio el cual debe ser ejecutado de una manera lógica y racional.

El nivel de la investigación se ubica en una investigación de tipo empírico analítico y descriptivo – propositivo.

Mediante la descripción se identifican las características particulares, que permiten analizar el objeto de estudio, que es predominante cuantitativo, realizando el respectivo análisis e interpretación cualitativa de los datos que se obtendrán, utilizando las herramientas básicas de la estadística, se propondrá los criterios pertinentes para el diseño y creación de un Sistema Integral de Consulta Asistida para los usuarios de comercio exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

Lo anterior se realizará mediante una formulación de preguntas a los encuestados para obtener la información deseada, la investigación se lleva a cabo mediante la presencia constante en las Divisiones de Gestión de Asistencia al Cliente y de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, todo esto para obtener la información necesaria y realizar el diagnóstico al problema.

El propósito del investigador es describir y evaluar situaciones y eventos que han ocasionado que la gestión y asistencia al usuario en la División de Gestión y Asistencia al Cliente y en la División de Gestión de la Operación Aduanera, no pueda ser catalogada como una asistencia integral que satisfaga todas las expectativas presentadas por el cliente de la Entidad.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, es necesario realizar una descripción y análisis de las actividades que desempeñan los funcionarios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente y en la División de Gestión de la Operación Aduanera, con el fin de determinar qué hacen; cómo, dónde, cuándo y de qué manera lo realizan, lo que permite diagnosticar en forma real la situación que se presenta en el área objeto de estudio.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método de investigación a utilizar en el proyecto, en primera instancia será, el método de observación indirecta, tomando como referencia testimonios orales y escritos de personas que tienen relación directa con el objeto de estudio, dado que con la práctica se logra percibir las características que se presentan en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales con respecto a la situación actual que presentan las áreas en las que se quiere enfatizar, esto servirá para alcanzar los resultados de los objetivos planteados anteriormente.

También se utilizará el método inductivo, por cuanto se basará en aspectos particulares para generalizar determinadas situaciones, así mismo se interpretará toda la situación encontrada en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales en los aspectos administrativos para poder así dar respuesta a los objetivos ya planteados.

5.3 FUENTES Y TÉCNICAS PARA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

5.3.1 Fuentes Primarias. Es la información que el investigador obtiene de forma directa, lo que implica la utilización de técnicas que suministren información adecuada.

La información que se desarrollará en cada punto son fuentes otorgadas por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, para lo cual se utilizarán procedimientos como el de observación, cuestionarios y entrevistas para ello que se trabajará con la totalidad de la población, en este caso la totalidad de los funcionarios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente y la División de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, así como también con la aplicación de encuestas al usuario externo que acude a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales en búsqueda de información relacionada con la importación de mercancías.

5.3.2 Fuentes Secundarias. Se trabajará con fuentes secundarias extraídas de Internet, Revistas y Bases de Datos, en donde se tratará de obtener fuentes confiables y reconocidas que nos indiquen la realidad de lo que se quiere conocer.

5.3.3 Población Y Muestra. La determinación de los sujetos con quienes se va a llevar a cabo el estudio es una de las acciones imprescindible de todo investigador. Para ello se hizo necesario delimitar el ámbito de esta primera fase a

partir de la definición de la población y de una muestra específica a ser estudiada.

La población objeto de estudio está conformada por:

Setenta y seis funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales (76 Funcionarios)

A partir de esta población se seleccionó una muestra tomando en cuenta el criterio de mayor representatividad, centrando las actividades en los funcionarios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente y en los funcionarios de la División de Gestión de la Operación Aduanera, se realizó utilizando una metodología de forma intencional, se optó por esta modalidad dado que esta parte de la población es quien tiene el contacto directo con el usuario y no el resto de funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales

Consideramos adecuado seleccionar el muestreo intencional, ya que este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener "muestras representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos.

La selección de los sujetos participantes quedó constituida de la siguiente manera:

Para la aplicación de cuestionarios (encuestas) se seleccionaron 18 funcionarios, de los cuales 3 pertenecen a la División de Gestión y Asistencia al Cliente y 15 pertenecen a la División de Gestión de la Operación Aduanera; la totalidad de este grupo de funcionarios respondió el cuestionario.

Se realizó entrevista al Director Seccional, al Jefe de División de Gestión y Asistencia al Cliente, así como al Jefe de División de Gestión de la Operación Aduanera.

Mediante observación directa, realizada durante cuatro semanas en los puntos de atención al usuario en la División de Gestión de la Operación Aduanera Sede Rumichaca, Sede Centro y en la División de Gestión y Asistencia al Cliente, se pudo obtener valores respecto a la frecuencia de la solicitud del servicio, tipo de información solicitada y tiempo de duración de la prestación del servicio.

Para la recolección de la información del usuario externo que acude a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales en búsqueda de información respecto a importación de mercancías no se han utilizado técnicas aleatorias de muestreo, ya que aplicando el criterio de evaluar a todos los usuarios que acudieron al servicio durante un periodo de tiempo determinado, el que corresponde a dos semanas, encontrando que al final del periodo escogido se han realizado 120 encuestas al usuario externo.

5.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN

Observación, encuestas, entrevistas, información virtual, textos, revistas, documentos, prensa, entre otros.

La observación directa se utilizó para obtener información respecto del número de clientes atendidos en un tiempo determinado, la duración promedio de la prestación del servicio, mayores horarios de influencia, número de atenciones realizadas por funcionario.

Las encuestas se elaboraron con la finalidad de conocer las opiniones de los usuarios y de los funcionarios encargados de dar atención y asistencia a los usuarios sobre los criterios vinculados con la prestación del servicio tales como tipo de mercancías sobre las cuales se solicita información, tipo de información solicitada, mecanismos utilizados para acceder a la información para ser entregada al usuario, mecanismo mediante el cual se entrega la información al usuario, la frecuencia con la que se realizan las consultas, entre otros aspectos.

Las entrevistas realizadas a los Jefes de División involucrados con la atención al usuario, así como al Director Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, se aplicaron con el objeto de establecer el punto de vista de los jefes respecto a la atención al usuario, el tiempo de entrega del servicio, los mecanismos de acceso a la información, los registros de consultas atendidas, la especialización de conocimientos según tipos de mercancías.

La normatividad aduanera vigente, contribuirá a documentar todos y cada uno de los requisitos, vistos buenos, permisos y tramites adicionales que de manera legalmente exigible requiere un producto determinado para ser importado y nacionalizado en el Territorio Aduanero Nacional.

La información virtual, de textos, revistas, documentos, prensa entre otros se utilizó básicamente con el objeto de obtener toda la información requerida para la creación del Sistema Integral de Consulta Asistida, así como también para establecer las mercancías que con mayor frecuencia se importan por esta Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas y sobre las mercancías respecto de las cuales se presenta mayor número de consultas.

5.4.1 Actividades.

Para llevar a cabo el presente Estudio se realizaron las siguientes actividades:

1. Selección de las áreas o Divisiones de Gestión de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales donde se aplicaran las técnicas de recolección

de información, teniendo en cuenta la observación directa sobre el tema objeto de estudio.

2. Elaboración de formato de encuesta para los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas seleccionados.
3. Elaboración del formato de encuesta para la calificación del servicio por parte del usuario
4. Realización de entrevistas estructuradas para grupos focales, con el fin de profundizar en la temática objeto del estudio.
5. Análisis de la información obtenida en cada una de las Divisiones de Gestión. Seleccionar la información relevante para el estudio.
6. Análisis de la información obtenida de los usuarios a quienes se les aplicó la encuesta
7. Determinar en primera instancia cuáles son los productos sobre los que con mayor frecuencia se solicita información para su importación, por parte de los usuarios de comercio exterior que acuden a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

Para el diseño del formato de encuesta se agrupa los cuestionamientos planteados de la siguiente manera:

Tipo de vinculación del funcionario con la Entidad: Toda vez que históricamente se ha considerado dentro de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, que esta caracterización establece algunos parámetros de calidad, actitud y predisposición del funcionario frente a la atención del usuario.

Desarrollo de las Actividades: dentro de esta agrupación se enmarca la clasificación de los clientes atendidos, la información por estos requeridos, la disponibilidad y acceso de la misma, así como las alternativas de solución que establece la Entidad o que por iniciativa propia adopta el funcionario ante las dificultades detectadas durante la prestación del servicio.

Información que de manera directa conlleva a obtener algunos datos necesarios para describir la situación actual de la atención a los usuarios en las Divisiones de Gestión de la Operación Aduanera y de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

Determinación y selección de productos: con esta agrupación de cuestionamientos se logra establecer cuáles son los productos sobre los que con mayor frecuencia se solicita información para su importación, por parte de los usuarios que acuden a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

5.4.2 Análisis e Interpretación de los Datos. La recolección de la información para el presente estudio en cada una de las Divisiones de Gestión seleccionadas como población objetivo dentro la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, se realizó de la siguiente manera:

Mediante observación directa al desarrollo de las actividades de cada uno de los funcionarios que están ubicados en las Divisiones de Gestión y Asistencia al Cliente y de Gestión de la Operación Aduanera, actividad que tuvo una duración de dos semanas consecutivas.

Entrevista practicada al Jefe de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, al Jefe de División de Gestión de la Operación Aduanera y al Director Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales y posteriormente se realizó la práctica de encuestas a los funcionarios seleccionados.

La estadística proporciona una metodología para evaluar y juzgar las discrepancias entre la realidad y la teoría. Además de su papel instrumental, el estudio de la estadística es importante para entender las posibilidades y limitaciones de la investigación experimental, para diferenciar las conclusiones que pueden obtenerse de los datos de aquellas que carecen de base empírica y en definitiva para desarrollar un pensamiento crítico y antidogmático ante la realidad.

Para el análisis de datos cuantitativos, tenemos en la actualidad programas como el SAS, SPSS, MINITAB, SVSTAT, DBASE, RESAMPLING, STATGRAPHIS. Para el análisis de datos cualitativos existen programas como el QUALPRO, ETHNOGRAPH, NUDIST, AQUAD, en el tratamiento de la información en este trabajo se utiliza el programa estadístico DBASE 3 Plus V: 4.5, para lo cual se creó la base de datos correspondiente y se realizó la tabulación de la información, de manera sucinta se puede enumerar las actividades desarrolladas dentro del tratamiento de la información de la siguiente manera:

El tratamiento que se dio a la información recopilada en la investigación fue de ordenación de la información en tablas y de cuadros con descripciones de los datos.

Ya que se transformaron los datos obtenidos según a partir de las herramientas de recolección de datos identificados en la operacionalización de la problemática en estudio. A partir de los datos transformados y agregados se realizó un proceso de

confrontación, correlación y análisis de la tendencia que debe estar orientado al marco de referencia del proyecto.

El análisis de los resultados de la información recopilada se mostrará por cuadros de sumatorias tanto en las diferentes variables de la problemática en estudio como sus diferentes frecuencias (Fa, Fr), realizando un análisis exhaustivo de cada una de las preguntas, el cual se representará por medio de diagramas con descripciones de los datos.

5.4.2.1 Encuesta Aplicada a los Funcionarios

Pregunta N° 1: Tiempo que labora en la entidad

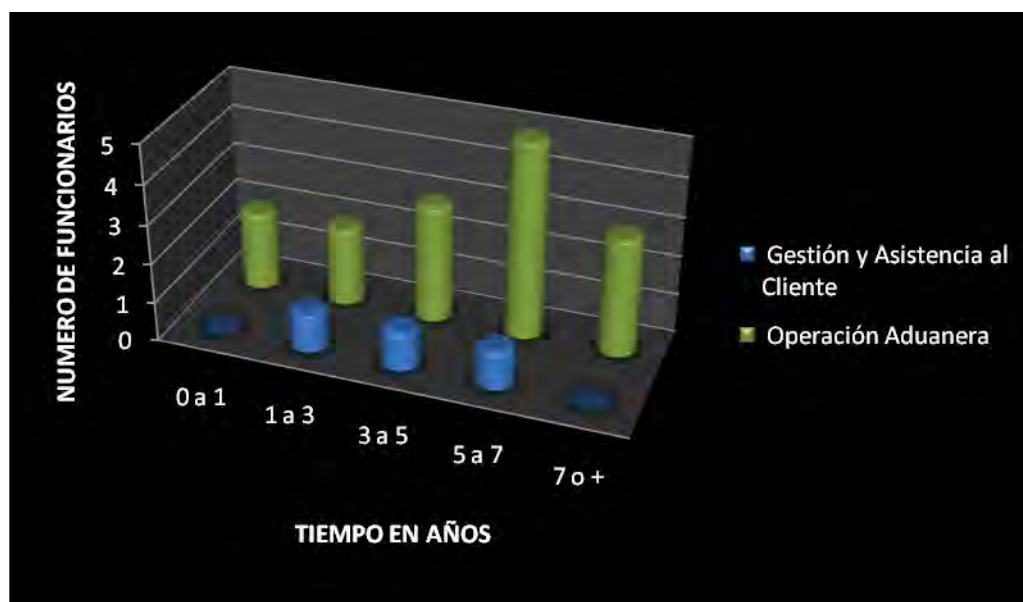
Objetivo: Evaluar que la muestra tomada de la población objeto de estudio es representativo frente al tiempo de vinculación del funcionario encuestado a la Entidad.

Tabla 1: Tiempo que labora en la Entidad

Tiempo de Vinculación	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
0 a 1	0	2	2	11
1 a 3	1	2	3	17
3 a 5	1	3	4	22
5 a 7	1	5	6	33
7 o +	0	3	3	17

Fuente: El presente trabajo

Grafico 9: Tiempo que labora en la Entidad



Fuente: El presente trabajo

Análisis: La muestra realizada mediante un muestreo selectivo intencional configura una muestra representativa de la población objeto de estudio

Pregunta N° 2: Tipo de vinculación

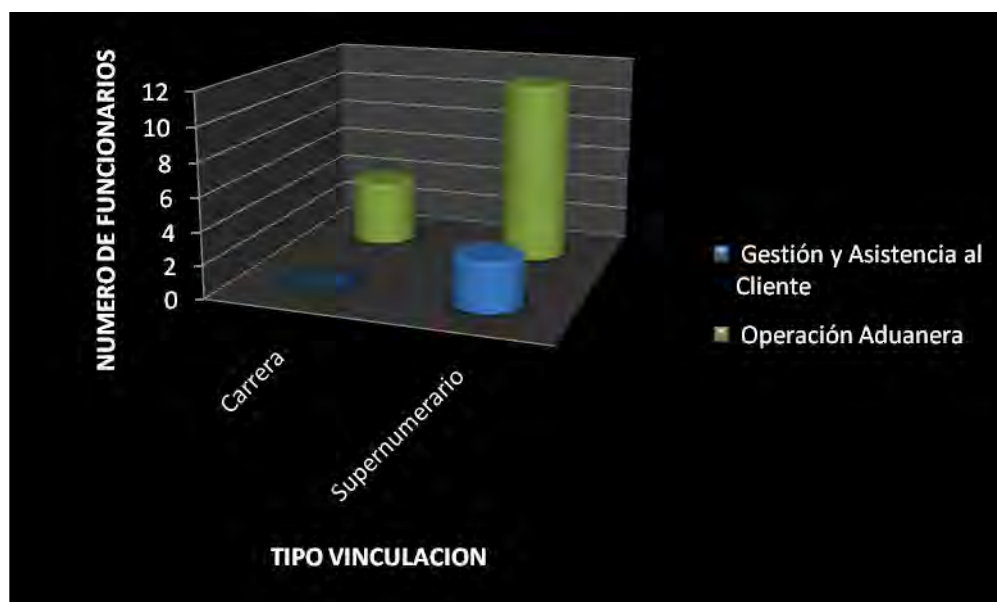
Objetivo: Evaluar que la muestra tomada de la población objeto de estudio es representativo frente al tipo de vinculación del funcionario encuestado a la Entidad.

Tabla 2: Tipo de Vinculación

Tipo de Vinculación	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Carrera	0	4	4	22
Supernumerario	3	11	14	78

Fuente: El presente trabajo

Grafico 10: Tipo de Vinculación



Fuente: El presente trabajo

Análisis: La muestra realizada mediante un muestreo selectivo intencional configura una muestra representativa de la población objeto de estudio, donde se encuentra que el 78% de los funcionarios encuestados tienen una vinculación laboral denominado Supernumerario, que se caracteriza por no ofrecer continuidad, ni estabilidad laboral, los contratos laborales se realizan por un periodo de tiempo determinado.

Pregunta N° 3: Tipo de actividades que realiza

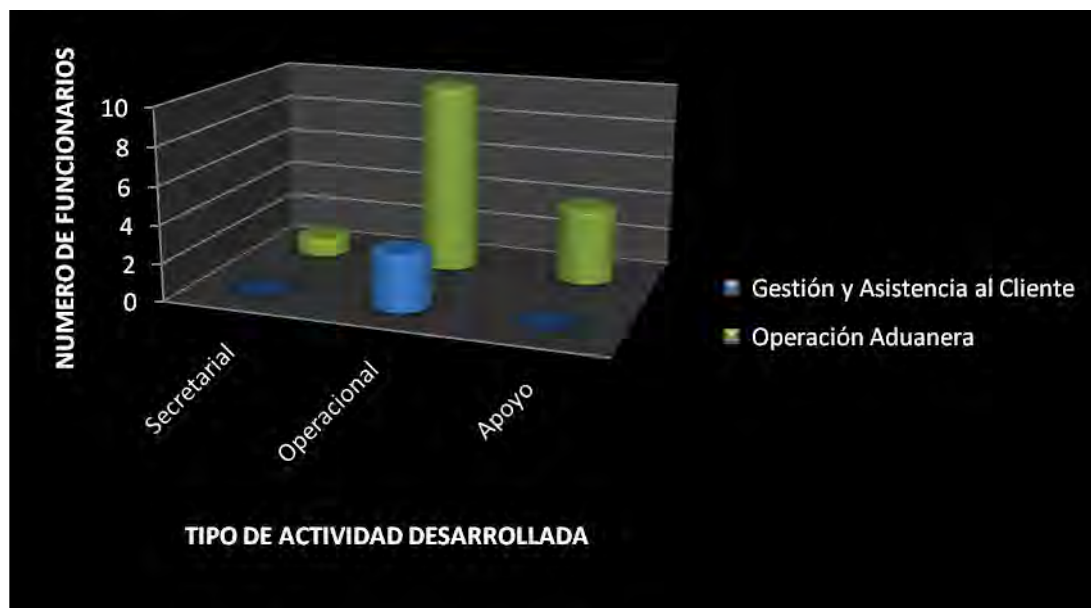
Objetivo: Determinar entre las actividades secretariales y operacionales, cual es la que predomina entre la población objeto de estudio.

Tabla 3: Actividades que Realiza

Tipo de Actividad	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Secretarial	0	1	1	6
Operacional	3	10	13	72
Apoyo	0	4	4	22

Fuente: El presente trabajo

Grafico 11: Actividades que Realiza



Fuente: El presente trabajo

Análisis: El 72% de los funcionarios encuestados, pertenecientes a la División de Gestión y Asistencia al Cliente y a la División de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales desarrollan actividades operativas, es decir el mayor porcentaje de la población en estudio dedica sus esfuerzos en pro de alcanzar los objetivos y políticas misionales de la Entidad.

Pregunta N° 4: ¿Dentro de las actividades que realiza debe prestar servicios de atención y asistencia a usuarios de la entidad?

Objetivo: Establecer cuáles de los funcionarios encuestados prestan de gestión y asistencia a usuarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, según la División de Gestión a la que pertenecen.

Tabla 4: Prestación de Servicio al Usuario Externo

Atención, Gestión, Asistencia	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
SI	3	9	12	67
NO	0	6	6	33

Fuente: El presente trabajo

Grafico 12: Prestación de Servicio al Usuario Externo



Fuente: El presente trabajo

Análisis: El 67% de los funcionarios encuestados, pertenecientes a la División de Gestión y Asistencia al Cliente y a la División de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales durante el desarrollo de sus actividades deben prestar servicios de atención y asistencia a usuarios de la Entidad, dentro de los cuales el 60% de los funcionarios encuestados de la División de Gestión de la Operación Aduanera dentro de las actividades que realizan deben prestar atención, gestión y asistencia a los clientes de la Entidad.

Pregunta N° 5: ¿Qué tipo de clientes atiende?

Objetivo: Evaluar el tipo de cliente atendido por los funcionarios encuestados.

Tabla 5: Tipo de Cliente que atiende

Tipo de Cliente	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Interno	0	6	6	33
Externo	3	9	12	67

Fuente: El presente trabajo

Grafico 13: Tipo de Cliente que atiende



Fuente: El presente trabajo

Análisis: El 67% de los funcionarios encuestados, pertenecientes a la División de Gestión y Asistencia al Cliente y a la División de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales durante el desarrollo de sus actividades ofrecen sus servicios a usuarios Externos de la Entidad, donde el 60% de los funcionarios encuestados en la División de Gestión de la Operación Aduanera en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, deben prestar sus servicios a Clientes Externos de la Entidad

Pregunta N° 6: ¿Qué tipo de servicio de atención presta?

Objetivo: Analizar los posibles servicios prestados por los funcionarios a quienes se les práctico la encuesta.

Tabla 6: Tipo de Servicio prestado

Respuesta a Solicitudes	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Prestan el servicio	3	13	16	89
No prestan el servicio	0	2	2	11

Fuente: El presente trabajo

Grafico 14: Tipo de Servicio prestado



Fuente: El presente trabajo

Análisis: El 40% de los funcionarios encuestados, pertenecientes a la División de Gestión y Asistencia al Cliente y a la División de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales durante el desarrollo de sus actividades ofrecen servicios de soporte y asistencia técnica, el servicio de facilitación de la información y el 89% del total de encuestados se ven obligados a atender y dar respuesta a las solicitudes presentadas por los usuarios.

Y de manera general se puede determinar que el 100% de los funcionarios que conforman la División de Gestión de la Operación Aduanera en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, presentan diferentes tipos de servicio al cliente

Pregunta N°7: ¿Qué tipo de información usted debe ofrecer a los usuarios que atiende?

Objetivo: Identificar concretamente cuales de los funcionarios encuestados deben en un momento dado brindar atención y asistencia a los usuarios de comercio exterior sobre importación de mercancías

Tabla 7: Información ofrecida al Usuario

Sobre Importaciones	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Entregan Información	0	10	10	56
No Entregan Información	3	5	8	44

Fuente: El presente trabajo

Grafico 15: Información ofrecida al Usuario



Fuente: El presente trabajo

Análisis: Con la información obtenida, se puede determinar que solo el 56% de la población sometida a encuesta, responde afirmativamente frente a la pregunta N° 7, es decir, actualmente solo el 57% de los funcionarios encargados del servicio en un momento dado brindan atención y asistencia a los usuarios de comercio exterior sobre importación de mercancías, sin ser tal vez los únicos que deban ejecutar esta labor y que a diferencia de lo que se presenta en la División de Gestión y Asistencia al Cliente, el servicio prestado por los funcionarios encuestados en la División de Gestión de la Operación Aduanera corresponde a información relacionada sobre importaciones o exportaciones de mercancías.

Pregunta N° 8: ¿Cuáles son las mercancías sobre las que se solicita información con mayor frecuencia por parte de los usuarios?

Objetivo: Establecer cuáles son los productos sobre los que con mayor frecuencia se solicita información para su importación, por parte de los usuarios de comercio exterior que acuden a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

Tabla 8: Mercancías sobre las que se solicita información

Mercancías	Gestión y Asistencia al Cliente	Gestión de la Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Víveres	0	15	15	83
Confecciones	0	11	11	61
Ropa de Cama	0	10	10	56
Calzado	0	8	8	44
Muebles	0	5	5	28
Vehículos	0	4	4	22
Motocicletas	0	2	2	11

Fuente: El presente trabajo

Grafico 16: Mercancías sobre las que se solicita información



Fuente: El presente trabajo

Análisis: El 100% de los funcionarios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, no dieron respuesta a este interrogante, toda vez que como se analizó en el punto anterior,

actualmente la información que requieren los usuarios sobre importación de mercancías es gestionada y facilitada a través de los funcionarios de la División de Gestión de la Operación aduanera, más adelante se analizará las razones por las cuales se presenta esta situación.

El 100% de los funcionarios de la División de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales dieron respuesta a este interrogante.

En la tabla anterior, se relacionan los productos más señalados por los funcionarios de la División de Gestión de la Operación Aduanera, como aquellos productos sobre los que con mayor frecuencia se solicita información para su importación, por parte de los usuarios de comercio exterior.

Para el desarrollo del trabajo, es indispensable determinar este tipo de mercancías, toda vez que sobre ellas girará el bosquejo inicial o aplicación preliminar mediante una interfaz visual intuitiva de un Sistema Integral de Consulta Asistida que facilite una atención integral, eficiente y eficaz al cliente, para contribuir a mejorar la atención y asistencia que prestan los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales a los usuarios de comercio exterior sobre importación de mercancías.

Las mercancías sobre las cuales se solicita información por parte de los usuarios con mayor frecuencia son: Víveres y productos de la canasta familiar tales como: Granos, Cereales, atunes y sardinas, aceites y grasas, pastas alimenticias, frutas, verduras en diferentes estados de conservación; Confecciones y demás prendas de vestir; Ropas de cama y mantas especialmente de fibras sintéticas; Calzado y sus partes; Manufacturas de madera, en especial partes de construcción como puertas, ventanas, así como muebles y demás enseres; Vehículos de transporte de personas y motocicletas.

Esta información es la que se tomó como punto de partida para la construcción del Sistema Integral de Consulta Asistida.

Pregunta N° 9 ¿Cuál es la información que sobre estos productos requiere el usuario?

Objetivo: Con esta pregunta se pretende determinar el tipo de información que el usuario requiere y si el mismo funcionario debe atender diferentes tipos de consultas relacionadas con la importación de este tipo de productos o por el contrario hay funcionarios o grupos de funcionarios que brindan determinado tipo de información.

Tabla 9: Información requerida sobre las mercancías

Descripción del Trámite	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Entregan Información	0	7	7	39
No Entregan Información	3	8	11	61

Fuente: El presente trabajo

Grafico 17: Información requerida sobre las mercancías



Fuente: El presente trabajo

Análisis: Según el resultado de la totalidad de las encuestas practicadas, se puede determinar que la gran mayoría de los funcionarios de la División de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, en el desarrollo de sus labores no brindan ninguno de los tipos de información relacionados en la encuesta, por el contrario se puede observar que unos pocos de estos funcionarios son quienes se encargan de la atención al usuario respecto a estos temas.

En el resto de funcionarios de la División de Gestión de la Operación Aduanera y la totalidad de los funcionarios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, no se percibe el desarrollo de acciones tales como la personalización con el cliente, la personalización del servicio, lo cual limita la profesionalización del personal o especialización respecto de los servicios a prestarse, se genera y fomenta el riesgo de ocasionar demoras en el servicio y la pérdida de tiempo valioso para los usuarios, entre otros tantos factores que se pueden desplegar como consecuencia

de lo anterior durante la Gestión y Asistencia que se brinda a los usuarios, hechos que disminuyen la calidad del servicio que la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales ofrece.

Entre el tipo de información sobre importación de mercancías que con mayor frecuencia ofrecen actualmente los funcionarios que de una u otra forma al usuario de comercio exterior, ocupa un lugar muy importante los tributos o impuestos que causa la importación del producto sobre el que se está solicitando información, seguido por la descripción general del trámite de importación, la clasificación arancelaria, los vistos buenos requeridos y demás requisitos para la importación de determinada mercancía.

Es decir, se aprecia con facilidad cual es el tipo de información que debe ser facilitada al funcionario de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales que en determinado momento se encargue de brindar asistencia y cualquier tipo de consulta asistida sobre importación de mercancías a los usuarios de comercio exterior.

De la anterior información se puede concluir que es completamente variada la información que requieren los usuarios de comercio exterior sobre un determinado producto al momento de asistir para soporte a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, encontrando que ninguno de los aspectos consultados tiene menor importancia que otro, razón por la que es necesario que todos estos aspectos se contemplen en el Sistema Integral de Consulta Asistida en desarrollo.

Se concluye además, que un funcionario debe asistir en varios tipos de información al usuario que lo requiera.

Durante el periodo de recolección de información mediante observación directa fue posible llegar a la conclusión que si bien la totalidad de los usuarios que requieren información sobre comercio exterior en la División de Gestión y Asistencia al Cliente son trasladados a la División de Gestión de la Operación Aduanera, igual número de clientes o mayor en algunas ocasiones se dirige a realizar las consultas y a solicitar asistencia al respecto directamente a la División de Gestión de la Operación Aduanera, es decir que solo el 50% de la gestión adelantada con los clientes respecto a operaciones de comercio exterior se encamina a través de la División de Gestión y Asistencia al Cliente.

Pregunta N° 10 ¿Cuenta usted con la información que el usuario solicita?

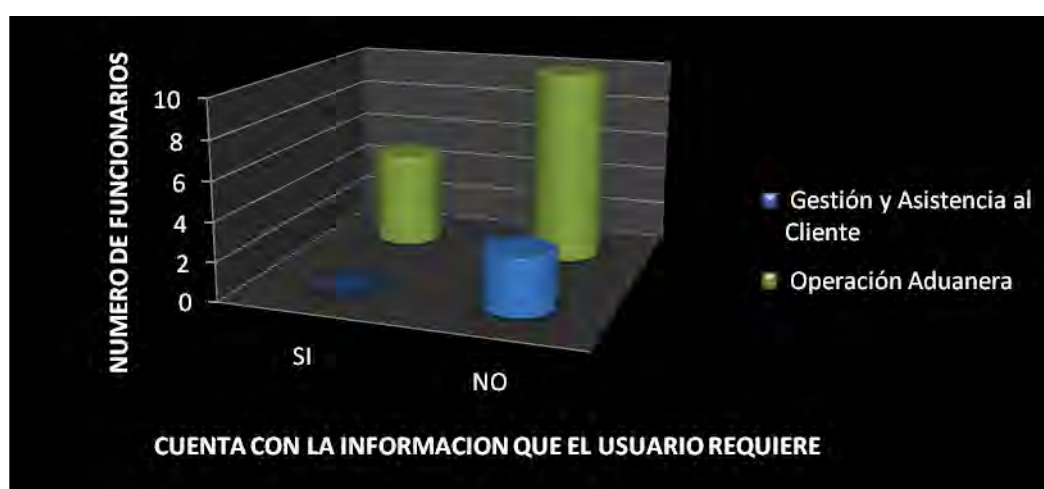
Objetivo: Definir si los funcionarios cuentan con la información que el usuario necesita.

Tabla 10: Funcionarios que cuentan con la información

Cuenta con la Información Requerida	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
SI	0	5	5	28
NO	3	10	13	72

Fuente: El presente trabajo

Grafico 18: Funcionarios que cuentan con la información



Fuente: El presente trabajo

Análisis: El 72% de los funcionarios encuestados informa que al momento de brindar la asesoría, gestión y asistencia al cliente, no cuenta con la información que este requiere. Mediante observación directa, se determinó que en aquellas ocasiones donde el usuario acudió de manera inicial a la División de Gestión y Asistencia al Cliente, para solicitar información sobre temas relacionados con importación de mercancías, este fue trasladado hasta la División de Gestión de la Operación Aduanera, donde se remite a un grupo determinado de funcionarios que desarrollan actividades vinculadas directamente con la importación de mercancías, pero que sus funciones claramente establecidas implican el desarrollo de otro tipo de actividades tales como el control previo a la nacionalización de mercancías, el control a la actividad de Agenciamiento Aduanero, el control a la actividad de Almacenamiento temporal de mercancías bajo control aduanero entre otros, los cuales se ven obligados a suspender el desarrollo de las actividades y responsabilidades que les han sido encomendadas para despejar las dudas e inquietudes que presenta el usuario, sin ser plenamente detallada la información que al mismo se brinda.

Pregunta N° 11 ¿Qué herramientas, aplicativos, bases de datos, sistemas de información existen en la Entidad que le sirvan de soporte y apoyo para prestarle esta información al usuario?

Objetivo: Evaluar si los funcionarios encuestados tienen conocimiento de las herramientas, aplicativos, bases de datos, sistemas de información existen en la Entidad, y que tipo de información en ellas se puede encontrar

Tabla 11: Bases de datos y Sistemas existentes para prestar el servicio

Conocimiento de Herramientas y aplicaciones	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
SYGA Exp	3	15	18	100
SYGA Imp	3	15	18	100
MUSICA	3	12	15	83
VUCE	2	8	10	56
Cartillas	3	5	8	44
Otros	1	4	5	28
No Conoce	0	0	0	0

Fuente: El presente trabajo

Grafico 19: Bases de datos y Sistemas existentes para prestar el servicio



Fuente: El presente trabajo

Análisis: Frente a esta pregunta se puede determinar que el 100% de los funcionarios encuestados conoce al menos una herramienta dispuesta por la Entidad o por otras Entidades como medio de almacenamiento de la información relacionada con importación de mercancías, situación que demuestra la amplia, plena y clara difusión sobre la existencia de las mismas dentro de los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales objeto de estudio.

Para lo cual, estos funcionarios relacionaron como herramientas, aplicativos, bases de datos, sistemas de información que existen en la Entidad que le sirven de soporte a los funcionarios de la División de Gestión de la Operación Aduanera en la prestación del servicio al cliente según el número de repeticiones a los siguientes:

Sistema Informático Aduanero SYGA exportaciones
Sistema Informático Aduanero SYGA SIGLO XXI (Importaciones)
Modelo Único de Ingresos, Servicio y Control Automatizado (Muisca) módulo de salida de mercancías y módulo de carga
Ventanilla Única de Comercio Exterior
Cartillas de Diligenciamiento de cada una de las Declaraciones

Los cuales se han ordenado de mayor a menor, es decir, el Sistema Informático Aduanero SYGA exportaciones, es la herramienta más conocida o mencionada por los funcionarios en el desarrollo de la encuesta practicada.

Esta información es importante para este trabajo, toda vez que cada uno de estos sistemas tiene unos parámetros de consulta y unos parámetros de información que ofrece como resultado de la misma, es decir, el saber cuáles son las herramientas, aplicativos, bases de datos, sistemas de información que mencionaron los funcionarios, guía el tipo de información que se debe incorporar al Sistema Integral de Consulta Asistida.

Pregunta N° 12 ¿Tiene usted acceso a ellos?

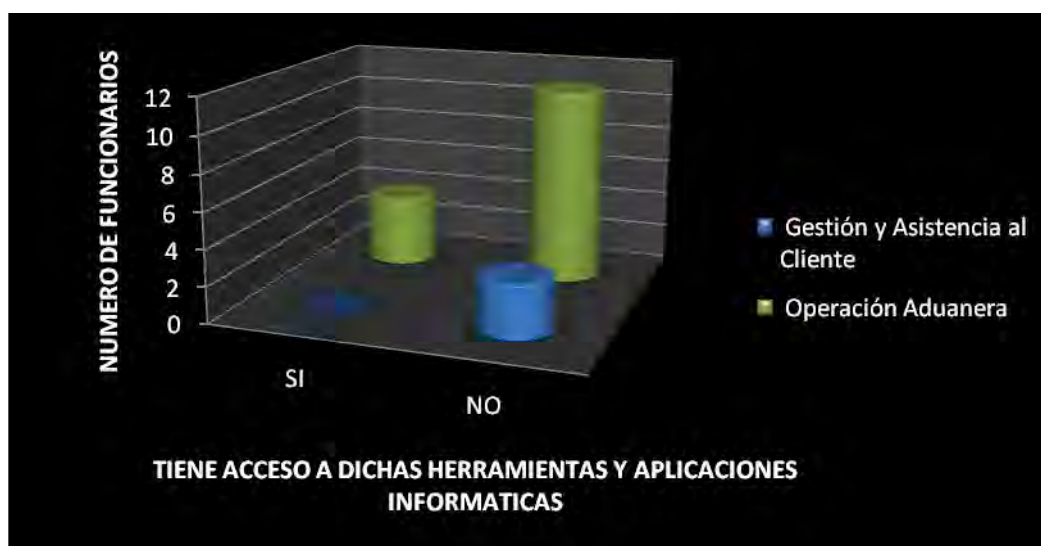
Objetivo: con esta pregunta se pretende determinar si a demás de conocer la existencia de las herramientas, aplicativos, bases de datos, sistemas de información que ha dispuesto al Entidad, los funcionarios encuestados tienen acceso a estas.

Tabla 12: Accesibilidad a las bases de datos y sistemas

Tiene acceso a ellas	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
SI	0	4	4	22
NO	3	11	14	78

Fuente: El presente trabajo

Grafico 20: Accesibilidad a las bases de datos y sistemas



Fuente: El presente trabajo

Análisis: El 78% de los funcionarios encuestados, comunica que NO tiene acceso a estas herramientas, aplicativos, bases de datos, sistemas de información, en este porcentaje se incluyen los funcionarios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente, los que de igual forma manifiesta no tener acceso.

Durante el periodo de observación directa se pudo determinar que aquellos funcionarios que no tienen acceso a estos sistemas de información y demás herramientas existentes en la Entidad, requieren del soporte y apoyo de otros funcionarios de la División de Gestión de la Operación Aduanera que tienen acceso a estas herramientas o cuentan con la información requerida.

Pregunta Nº 13 ¿Si tiene acceso a ellas, al momento de prestar atención al usuario las utiliza?

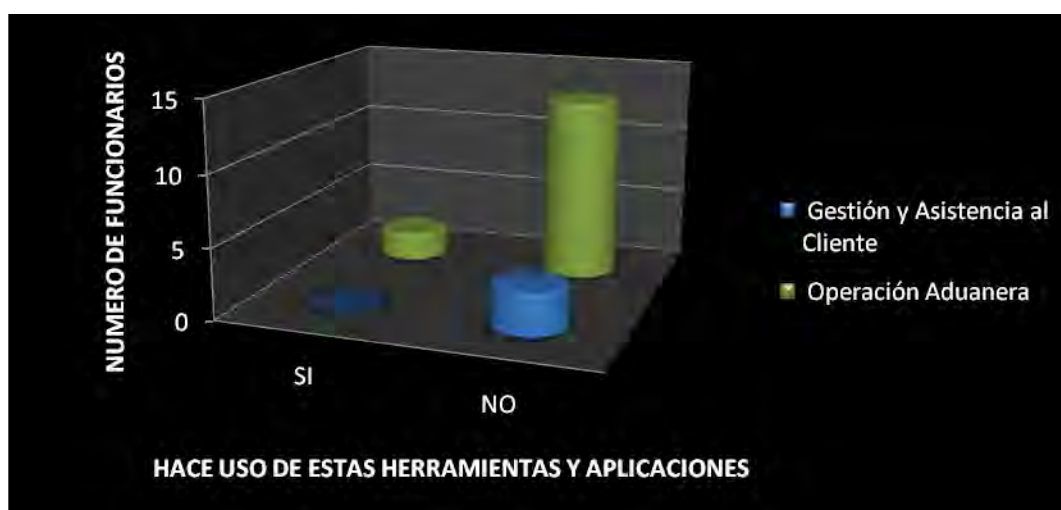
Objetivo: Determinar, si aquellos funcionarios que de una u otra forma tienen acceso a estas herramientas, aplicativos, bases de datos y sistemas de información, hacen uso de las mismas.

Tabla 13: Uso dado a las bases de datos y sistemas

Hace uso de ellas	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
SI	0	2	2	11
NO	3	13	16	89

Fuente: El presente trabajo

Grafico 21: Uso dado a las bases de datos y sistemas



Fuente: El presente trabajo

Análisis: A esta pregunta dieron respuesta todos los funcionarios encuestados, sin embargo para efectos del análisis de la misma solo se tomarán en cuenta las respuestas dadas por aquellos funcionarios que en la pregunta anterior contestaron que sí tienen acceso a estas herramientas, aplicativos, bases de datos y sistemas de información; por lo cual es conducente mencionar que El 50% de los funcionarios de la División de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales que tienen acceso a los sistemas de información y demás herramientas de acceso a la información no hace uso de ellas.

Pregunta N° 14 ¿Por qué?

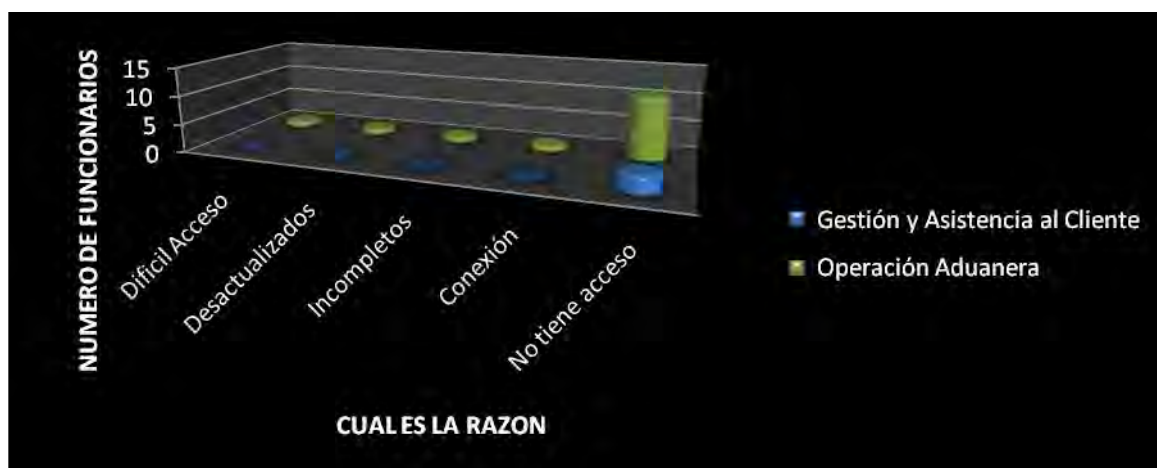
Objetivo: Identificar las causas y razones por las que, algunos funcionarios a pesar de tener acceso a estos elementos de ayuda no hace uso de ellas.

Tabla 14: Razones para el NO uso de las bases de datos y sistemas

Porque razón	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Difícil Acceso	0	1	1	6
Desactualizados	0	1	1	6
Incompletos	0	1	1	6
Conexión	0	1	1	6
No tiene acceso	3	11	14	78

Fuente: El presente trabajo

Grafico 22: Razones para el NO uso de las bases de datos y sistemas



Fuente: El presente trabajo

Análisis: A esta pregunta dieron respuesta todos los funcionarios encuestados, sin embargo para efectos del análisis de la misma solo se tomarán en cuenta las respuestas dadas por aquellos funcionarios objeto de interés en el presente estudio; para los cuales se considera que a pesar de que tienen acceso a estas herramientas, bases de datos y demás sistemas de información, regularmente no hacen uso de ellos por cuanto la información que en estos medios se encuentra no es de fácil acceso, no está totalmente actualizada, así como tampoco se encuentra la totalidad de la información requerida por el usuario y al mismo tiempo es necesario realizar varias consultas en más de una base de datos y en más de un aplicativo; así mismo se encuentra que los funcionarios encuestados opina que casi siempre pierde conectividad de 5 veces o más al día por el alto tráfico que posee la red informática y que la red presenta inestabilidad en su comunicación

Pregunta N° 15 ¿Con que frecuencia las utiliza?

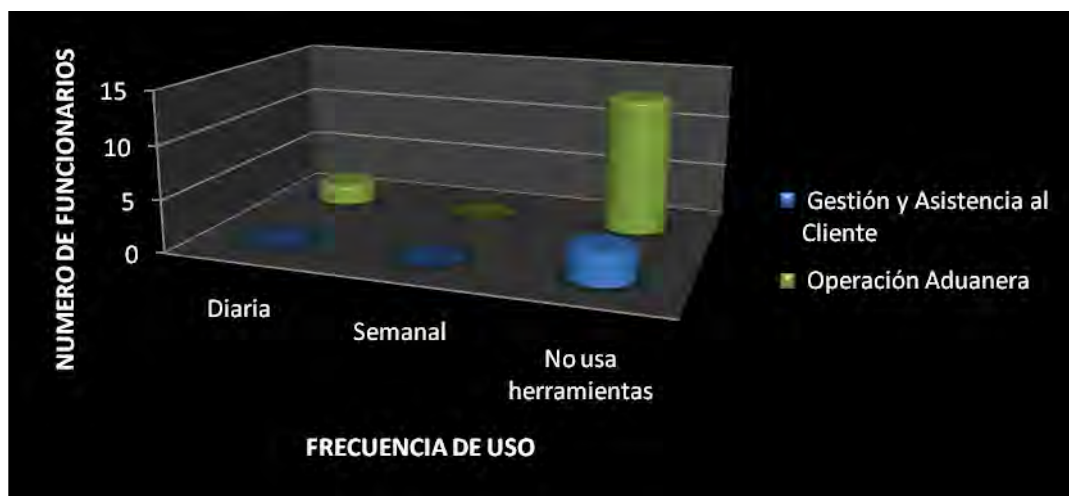
Objetivo: Al realizar esta pregunta, el investigador busca determinar la frecuencia de uso de estas herramientas, bases de datos y demás sistemas de información.

Tabla 15: Frecuencia de uso de las bases de datos y sistemas

Frecuencia de uso de herramientas	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Diaria	0	2	2	11
Semanal	0	0	0	0
No usa herramientas	3	13	16	89

Fuente: El presente trabajo

Grafico 23: jFrecuencia de uso de las bases de datos y sistemas



Fuente: El presente trabajo

Análisis: Según las respuestas consignadas por los encuestados para la pregunta N° 15, la frecuencia de uso y consulta en estas herramientas, aplicativos y bases de datos existentes se encuentra entre la consulta diaria hasta la consulta semanal o periódicamente tal como se ha manifestado, siendo la de mayor relevancia la consulta diaria.

Pregunta N° 16 ¿La información necesaria para atender satisfactoriamente lo que el usuario requiere en ese momento lo encuentra en las herramientas existentes?

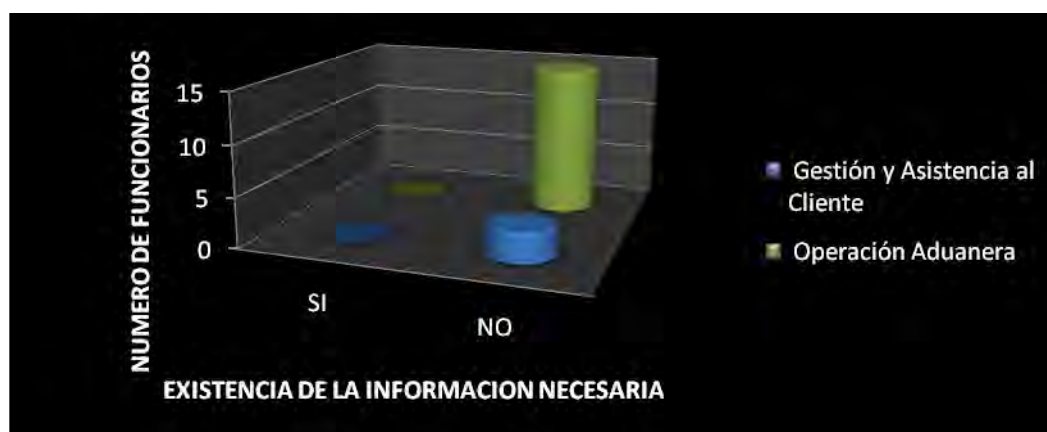
Objetivo: Esta pregunta se plantea con el objeto principal de determinar si es suficiente y completa la información que dentro de estas herramientas, bases de datos y demás sistemas de información se almacena.

Tabla 16: Información contenida en las bases de datos y sistemas

Encuentra la información necesaria	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
SI	0	0	0	0
NO	3	15	18	100

Fuente: El presente trabajo

Grafico 24: Información contenida en las bases de datos y sistemas



Fuente: El presente trabajo

Análisis: El 100% de los funcionarios encuestados ha contestado que en estas herramientas, bases de datos y demás sistemas de información no se encuentra de forma completa, ni es suficiente la información que en estas reposa, por su parte el 100% de los funcionarios que tienen acceso a las herramientas, aplicativos, sistemas de información con los que cuenta la Entidad consideran que en ellas no se encuentra la totalidad de la información requerida para prestar un servicio totalmente satisfactorio al usuario.

Pregunta N° 17 ¿Qué información no encuentra en ellas?

Objetivo: Se busca establecer las carencias y deficiencias respecto a información de las herramientas, bases de datos y demás sistemas de información dispuestos

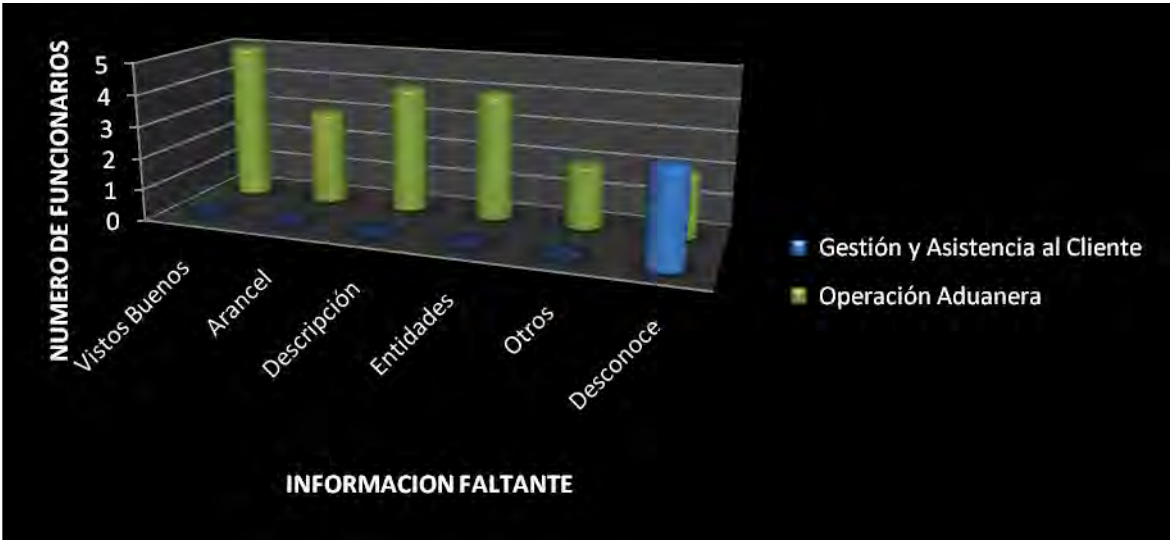
por la Entidad como elementos propios para el trabajo de los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales objeto de estudio.

Tabla 17: Que información no se encuentra en las bases de datos y sistemas

Información faltante	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Vistos Buenos	0	5	5	28
Arancel	0	3	3	17
Descripción	0	4	4	22
Entidades	0	4	4	22
Otros	0	2	2	11
Desconoce	3	2	5	28

Fuente: El presente trabajo

Grafico 25: Que información no se encuentra en las bases de datos y sistemas



Fuente: El presente trabajo

Análisis: Frente a esta pregunta, los funcionarios encuestados, y en especial los funcionarios que tienen acceso a estas herramientas, base de datos y demás sistemas informáticos considera que no encuentran la información suficiente sobre Vistos Buenos, Descripción de Mercancías, Entidades que controlan o supervisan la importación de ciertos tipos de mercancías, actualizaciones sobre arancel y sus gravámenes aplicables según las constantes modificaciones.

Pregunta N° 18 ¿Qué dificultades encuentra en el acceso a la información que requiere al momento de atender al usuario?

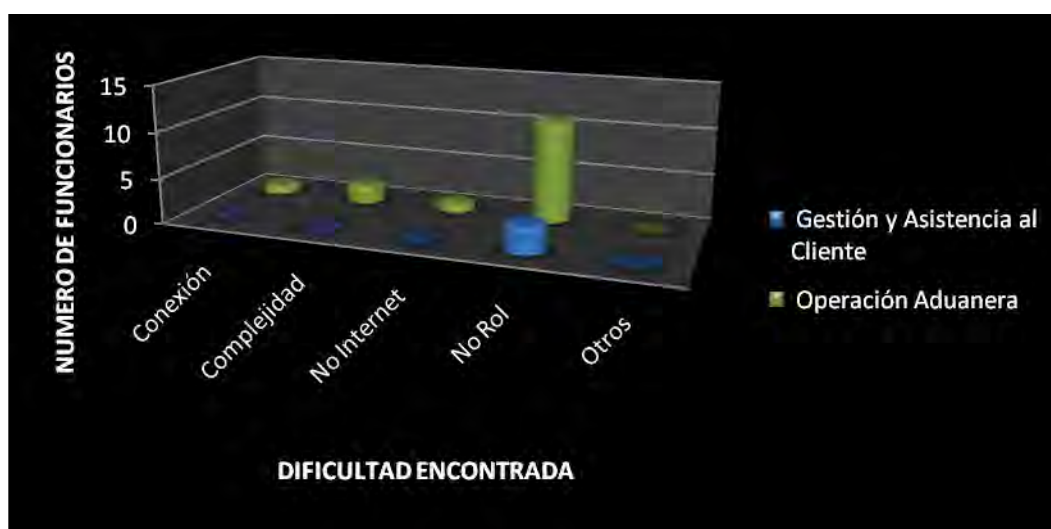
Objetivo: Identificar las dificultades principales sobre acceso a la información al momento de atender al usuario.

Tabla 18: Dificultades en el acceso a la Información

Dificultades encontradas	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Conexión	0	1	1	6
Complejidad	0	2	2	11
No Internet	0	1	1	6
No Rol	3	11	14	78
Otros	0	0	0	0

Fuente: El presente trabajo

Grafico 26: Dificultades en el acceso a la Información



Fuente: El presente trabajo

Análisis: La principal dificultad detectada es el hecho de no tener Rol de acceso o de consulta, seguida por la complejidad de uso de las plataformas de estos aplicativos, así como no tener acceso a la Red interna ni a Internet, el 50% de los encuestados rara vez visita sitios web no laborales con el fin de ofrecer un servicio que reúna la mayor cantidad posible de información que requiere el usuarios.

Pregunta N° 19 ¿Durante la prestación del servicio, como soluciona estas dificultades?

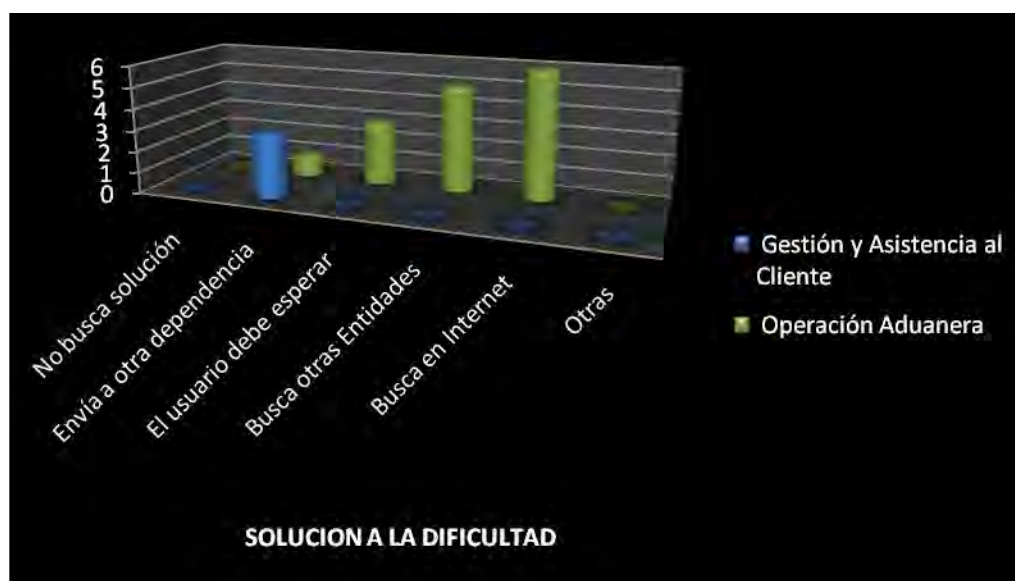
Objetivo: Determinar las posibles soluciones dadas por los funcionarios frente a las dificultades que se generan durante la prestación del servicio.

Tabla 19: Como soluciona las dificultades

Solución a las dificultades	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
No busca solución	0	0	0	0
Envía a otra dependencia	3	1	4	22
El usuario debe esperar	0	3	3	17
Busca otras Entidades	0	5	5	28
Busca en Internet	0	6	6	33
Otras	0	0	0	0

Fuente: El presente trabajo

Grafico 27: Como soluciona las dificultades



Fuente: El presente trabajo

Análisis: Es alentador y satisfactorio señalar que ninguno de los funcionarios encuestados contesto que no busca ningún tipo de solución, esto quiere decir que la totalidad de los funcionarios se encuentran comprometidos con la atención y asistencia al cliente, que si bien en un determinado momento existen diferentes tipos de dificultades, siempre se busca una alternativa de solución para el asunto.

Los funcionarios de la División de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, manifestaron que son varias las alternativas de solución que en el momento del hecho se adoptan, entre ellas y según las repeticiones señaladas en las encuestas, algunas de estas alternativas de solución son: retrasar la atención al usuario hasta que se restablezca la conexión con el servidor nacional que soporta estos aplicativos o en algunas ocasiones se opta por buscar la información solicitada en Internet a través de navegadores y buscadores generales por parte de aquellos funcionarios que cuentan con acceso autorizado, los problemas con los equipos de computación y ambiente de la red lo resuelve el área de soporte técnico con problemas de nivel avanzado y los problemas de tipo básico, es decir, cuando se bloquea la máquina u otros inconvenientes en el mismo sentido se corrigen reiniciando el equipo o también cuando se presentan problemas en el procesador de texto, lo realizan directamente los funcionarios involucrados

Dentro de la información aportada por los encuestados, que si bien a primera vista no aparenta guardar relación con lo consultado, pero que no por ello no deja de ser indispensable que sea tomada en cuenta es el hecho de que los encuestados creen que sus equipos tienen las características mínimas de tecnología para desempeñar las diferentes tareas dentro del flujo técnico y que algunos de sus equipos se encuentran obsoletos con la tecnología actual y presentan mucha lentitud a la hora de realizar un proceso cualquiera.

Pregunta N° 20 ¿Cómo se realiza la entrega de la información al usuario?

Objetivo: Saber de qué forma se entrega la información al usuario, información que posteriormente conllevará a determinar la forma a través de la cual se entregará la información al usuario cuando se obtenga a través del Sistema Integral de Consulta Asistida.

Tabla 20: Entrega de la Información al Usuario

Como entrega la información	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Verbal	0	15	15	83
Escrita	3	0	3	17
Impresa	0	0	0	0
Otra	0	0	0	0

Fuente: El presente trabajo

Grafico 28: Entrega de la Información al Usuario



Análisis: El 83% de los funcionarios encuestados indica que la información se entrega al usuario de manera verbal.

En esas condiciones y en ese orden de ideas, no es factible, hacer seguimiento apropiado de la temática, principales consultas y contenidos sobre los cuales se presentan mayor requerimiento de información por parte del usuario.

Pregunta N° 21 ¿Considera usted que la atención o servicio que actualmente se presta al usuario en el grupo al que pertenece satisface completamente la necesidad del cliente?

Objetivo: Se busca conocer el criterio propio y personal de cada uno de los encuestados a manera de autoevaluación sobre la calidad y tipo de servicio prestado al usuario.

Tabla 21: Se satisface la necesidad del cliente?

Satisface la necesidad del Cliente	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
SI	0	9	9	50
NO	3	6	9	50

Fuente: El presente trabajo

Grafico 29: Se satisface la necesidad del cliente?



Fuente: El presente trabajo

Análisis: Al realizar el análisis de todos aquellos que contestaron las encuestas se puede determinar que la opinión de los funcionarios pertenecientes a las Divisiones de Gestión de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales objeto de estudio, se encuentra que al respecto existen opiniones encontradas, toda vez que el 50% de los encuestados piensa que la atención o servicio que actualmente le presta al usuario en el grupo al que pertenece satisface completamente la necesidad del cliente, y el otro 50% de los encuestados considera algo totalmente contrario.

Pregunta N° 22 ¿Por qué?

Objetivo: Determinar cuáles son las razones por las que se cree por parte de los funcionarios de las Divisiones de Gestión de la Operación Aduanera y de Gestión

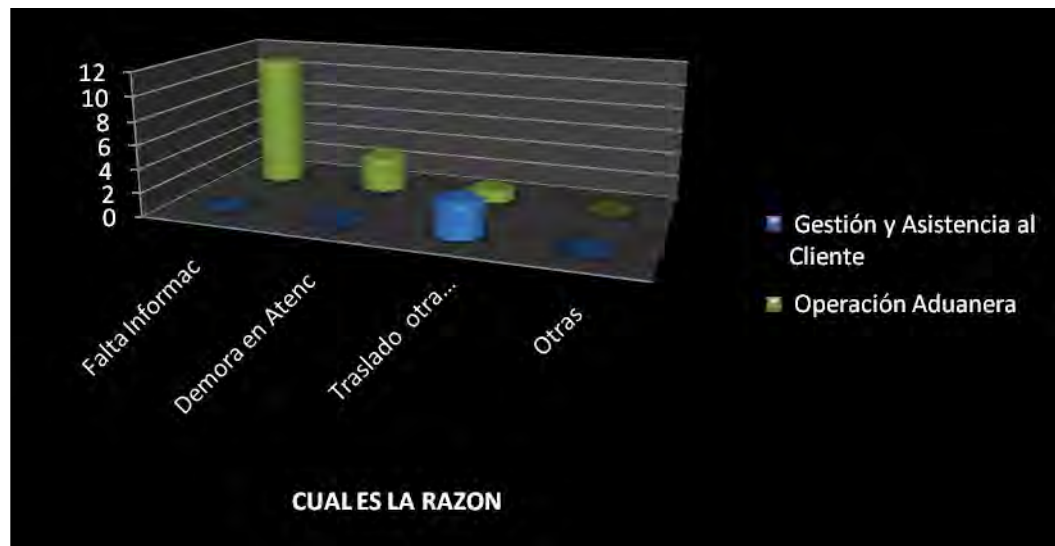
y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, que la atención o servicio que actualmente se presta al usuario en el grupo al que pertenece satisface completamente la necesidad del cliente.

Tabla 22: Razones por las que no se satisface la necesidad del cliente

Porque razón	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Falta Información	0	11	11	61
Demora en Atención	0	3	3	17
Traslado otra dependencia	3	1	4	22
Otras	0	0	0	0

Fuente: El presente trabajo

Grafico 30: Razones por las que no se satisface la necesidad del cliente



Fuente: El presente trabajo

Análisis: Frente a esta pregunta de manera general todos los encuestados afirman que la satisfacción total del cliente se ve disminuida por cuanto el enfrentamiento ante algunas dificultades durante la prestación del servicio genera demoras, retrasos en la atención o entrega de información incompleta, así como el traslado del usuario o su consulta a otra entidad, sin lograr satisfacer lo que el usuario requiere en ese momento.

Pregunta N° 23 ¿Que considera necesario para que la atención o servicio prestado al usuario sea de una calidad superior a la actual?

Objetivo: Conocer el punto de vista y disponibilidad de cada uno de los encuestados sobre aspectos a ser mejorados para que la atención o servicio prestado al usuario sea de una calidad superior a la actual.

Tabla 23: Requerimientos para mejorar la calidad de la atención

Que necesita para ofrecer un servicio de mayor Calidad	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Conocer el procedimiento	2	10	12	67
Capacitación y Actualización	2	6	8	44
Acceso a Herramientas	2	11	13	72
Facilitar acceso a información	3	8	11	61
Información Consolidada	3	15	18	100
Consulta constante	3	15	18	100
No problemas de conexión	2	15	17	94
Otras	1	0	1	6

Fuente: El presente trabajo

Grafico 31: Requerimientos para mejorar la calidad de la atención



Fuente: El presente trabajo

Análisis: Frente a esta pregunta, durante el periodo de análisis de la información se determinan dos posiciones completamente diferentes, la primera es que según el propio punto de vista de los funcionarios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de impuestos y Aduanas de Ipiales, se considera básico y necesario para que la atención o servicio prestado al usuario sea de una calidad superior a la actual, conocer el procedimiento de importación de mercancías, además manifiestan que requieren de información, actualización y capacitación respecto a los procesos, procedimientos y actividades que guardan estrecha relación con el comercio internacional de mercancías y que se requiere acceso a los mecanismos de facilitación de información existentes.

Por otro lado, como alternativas de solución a lo anterior, los funcionarios de la División de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, manifiestan que requieren de información actualizada, consolidada, de consulta constante, que no se sufra por problemas de conexión y que no sea necesario buscar en varios lugares la información requerida, es decir que esta se encuentre en un solo sitio de manera consolidada.

Pregunta N° 24 ¿Considera usted que el diseño y creación de un Sistema Integral de Consulta Asistida a los usuarios de comercio exterior, donde encuentre de manera consolidada toda la información relacionada con tramites, permisos,

requisitos, vistos buenos, tarifas e impuestos aplicables en la importación de mercancías sería de ayuda en su puesto de trabajo?

Objetivo: Evaluar la predisposición y aceptabilidad de los funcionarios frente al diseño y creación de un Sistema Integral de Consulta Asistida.

Tabla 24: Ayuda del Sistema Integral de Consulta Asistida

Es de ayuda el Sistema Integral de Consulta	Gestión y Asistencia al Cliente	Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
SI	3	15	18	100
NO	0	0	0	0

Fuente: El presente trabajo

Grafico 32: Ayuda del Sistema Integral de Consulta Asistida



Fuente: El presente trabajo

Análisis: Sobre este cuestionamiento, el 100% de los funcionarios encuestados respondieron que si consideran que el diseño y creación de un Sistema Integral de Consulta Asistida a los usuarios de comercio exterior, donde encuentre de manera consolidada toda la información relacionada con tramites, permisos, requisitos, vistos buenos, tarifas e impuestos aplicables en la importación de mercancías sería de ayuda en cada uno de los puestos de trabajo.

Pregunta N° 25 ¿Porque?

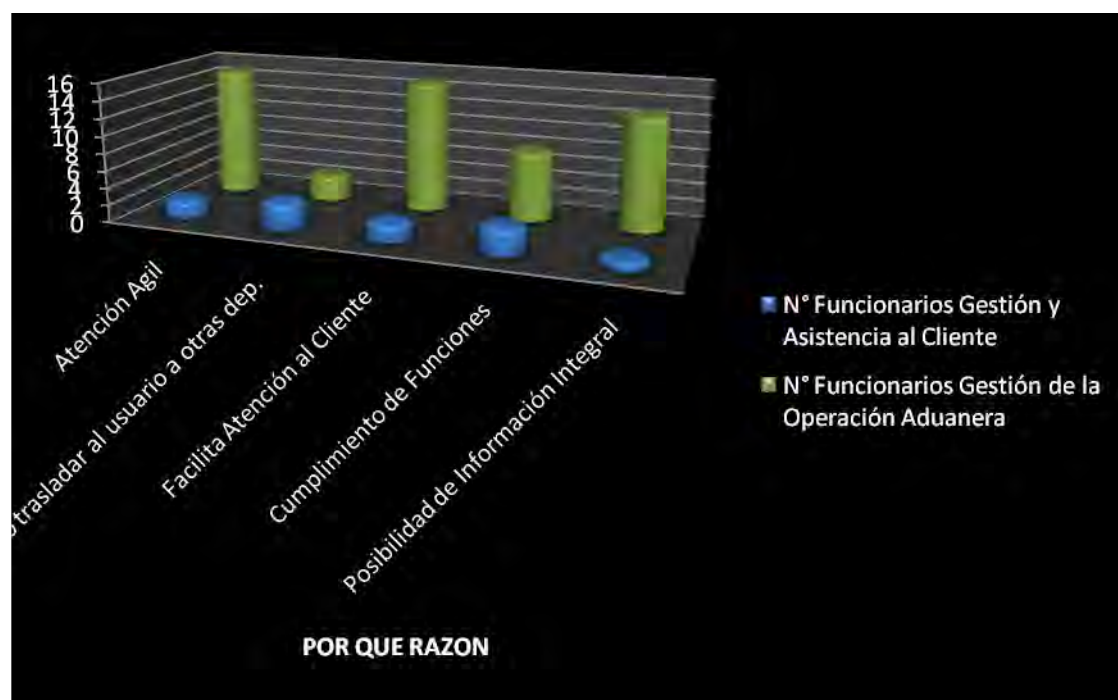
Objetivo: Conocer las razones por las cuales cada uno de los funcionarios encuestados considera que el diseño y creación de un Sistema Integral de Consulta Asistida a los usuarios de comercio exterior, donde encuentre de manera consolidada toda la información relacionada con tramites, permisos, requisitos, vistos buenos, tarifas e impuestos aplicables en la importación de mercancías sería de ayuda en su puesto de trabajo.

Tabla 25: Razones para la implementación del Sistema Integral de Consulta Asistida

Por qué	N° Funcionarios Gestión y Asistencia al Cliente	N° Funcionarios Gestión de la Operación Aduanera	TOTAL	PORCENTAJE
Atención agilizada	2	15	17	94
No trasladar al usuario a otras dependencias	3	3	6	33
Facilita Atención al Cliente	2	15	17	94
Cumplimiento de Funciones	3	8	11	61
Posibilidad de Información Integral	1	13	14	78

Fuente: El presente trabajo

Grafico 33: Razones para la implementación del Sistema Integral de Consulta Asistida



Fuente: El presente trabajo

Análisis: Frente a esta pregunta son variadas las razones por las cuales cada uno de los funcionarios encuestados considera que el diseño y creación de un Sistema Integral de Consulta Asistida a los usuarios de comercio exterior, donde encuentre de manera consolidada toda la información relacionada con tramites, permisos, requisitos, vistos buenos, tarifas e impuestos aplicables en la importación de mercancías sería de ayuda en su puesto de trabajo se manifestó que facilitaría la atención al cliente y que se disminuiría o inclusive se podría hasta eliminar el traslado de las consultas o requerimientos del cliente sobre importación de mercancías a la División de Gestión de la Operación Aduanera, permitiendo así cumplir por sí mismos con las funciones que tienen asignadas y que facilitaría la atención al cliente disminuyendo el tiempo actual de prestación del servicio, se podría ofrecer una información integral al usuario.

5.4.2.2 Encuesta Aplicada a los Usuarios

Pregunta N° 1: Motivo de su visita

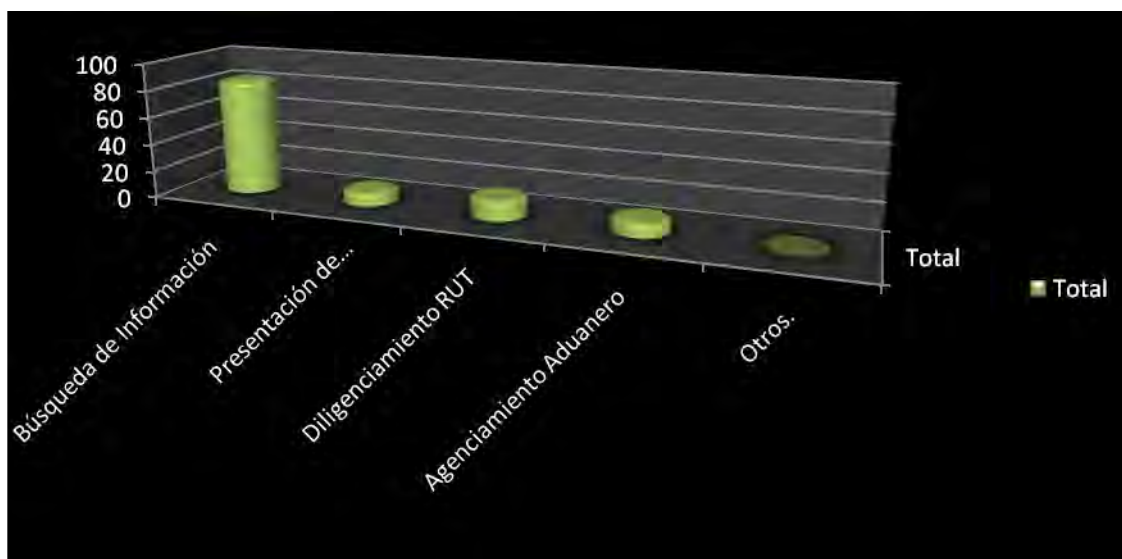
Objetivo: Conocer cuáles son las razones por las cuales asisten los usuarios a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, en el área de Gestión y Asistencia.

Tabla 26 Motivo de la Visita

Motivo de la Visita	Total
Búsqueda de Información	85
Presentación de Declaraciones	10
Diligenciamiento RUT	15
Agenciamiento Aduanero	10
Otros.	0

Fuente: Este trabajo

Grafico 34: Motivo de la Visita del Usuario



Fuente: Este trabajo

Análisis: el 80% de los usuarios que asisten al área de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, acuden a la misma con el objeto principal de búsqueda de información.

Pregunta N° 2: Tiempo de espera

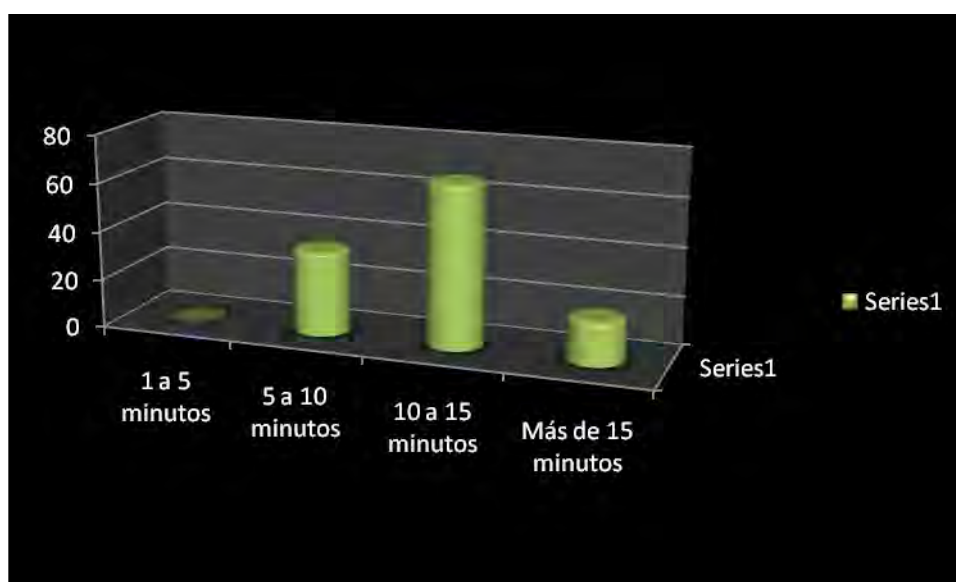
Objetivo: Conocer desde el punto de vista del usuario el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido, desde su llegada hasta la prestación del servicio.

Tabla 27 Tiempo de espera

Tiempo de Espera	Total
1 a 5 minutos	0
5 a 10 minutos	35
10 a 15 minutos	67
Más de 15 minutos	18

Fuente: Este trabajo

Grafico 35: Tiempo de Espera



Fuente: Este trabajo

Análisis: El 56% de los usuarios encuestados ha esperado de 10 a 15 minutos antes de ser atendidos, el 29% de los usuarios encuestados ha esperado de 5 a 10 minutos para ser atendido, sin embargo el 15% de los usuarios han esperado más de 15 minutos en ser atendidos, situación que se considera como preocupante, toda vez que las expectativas en la prestación de servicios por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales considera como buena una espera de 5 a 10 minutos, las esperas mayores a 15 minutos para la atención en un momento dado, podrían llegar a ser como inoperantes para la imagen de la entidad.

Pregunta N° 3: En qué grado fue atendido su requerimiento de información

Objetivo: Conocer cuál es la percepción que se ha generado en el usuario externo respecto a la información que recibió durante la atención prestada, es

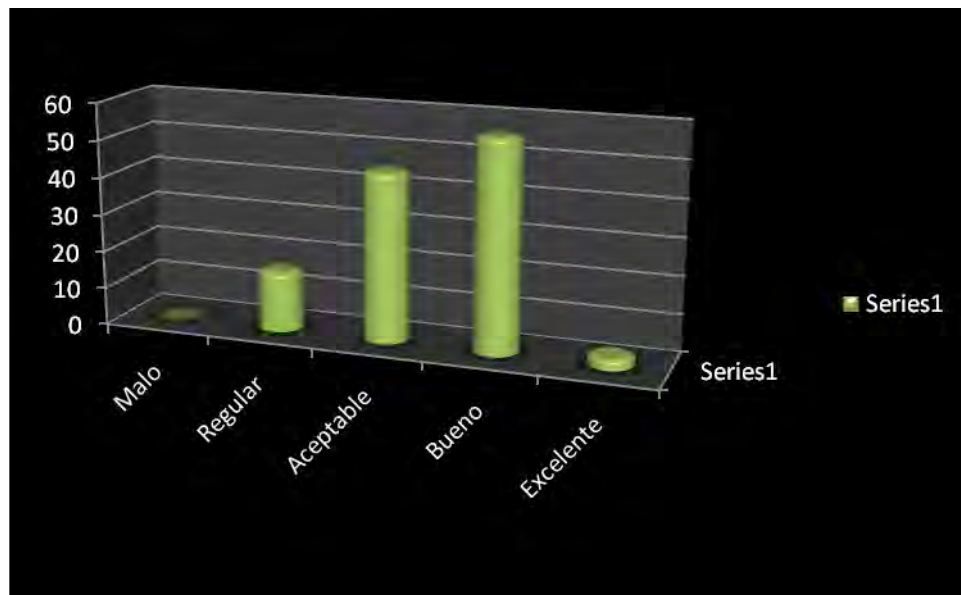
decir con esta pregunta se busca conocer si se atendió o no el requerimiento de información del cliente.

Tabla 28 Información entregada durante la consulta

Atención de la consulta	Total
Malo	0
Regular	16
Aceptable	45
Bueno	56
Excelente	3

Fuente: Este trabajo

Grafico 36: Información entregada durante la consulta



Fuente: Este trabajo

Análisis: El 47% de los usuarios encuestados considera que las respuestas al requerimiento de información del usuario fue satisfecho de una manera buena, sin embargo resulta preocupante que el 51% de los encuestados califican la atención a su requerimiento de información como aceptable y regular, lo que nos indica que la mayoría de los usuarios no se encuentran completamente satisfechos con la atención a sus requerimientos.

Pregunta N° 4: Encontró disposición para atender sus necesidades.

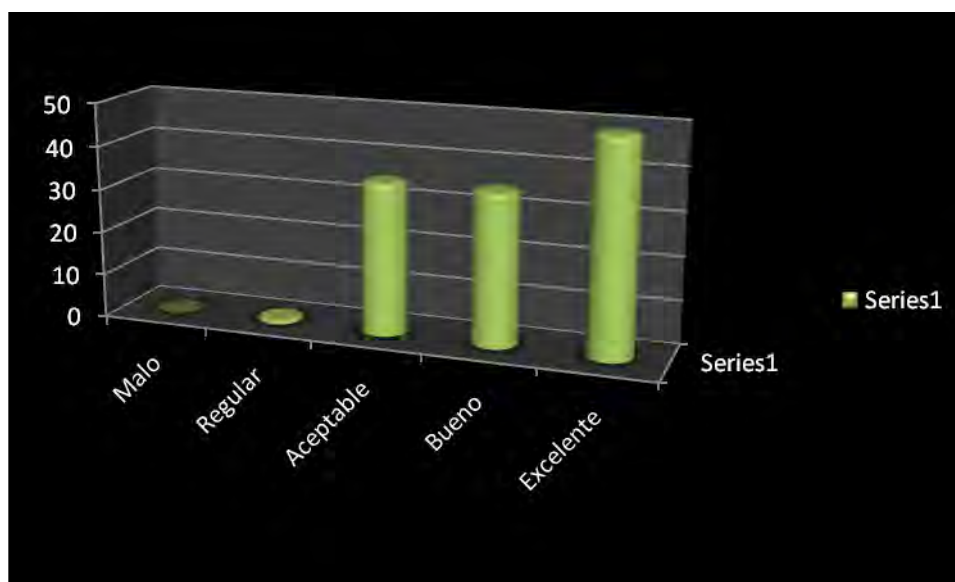
Objetivo: Con la realización de esta pregunta a los usuarios se pretende conocer cuál es la percepción que se generó en ellos sobre la disponibilidad y accesibilidad de cada uno de los funcionarios dedicados a la atención al usuario.

Tabla 29: Disposición para atender necesidades

Disposición para atención de necesidades	Total
Malo	0
Regular	1
Aceptable	35
Bueno	35
Excelente	49

Fuente: Este Trabajo

Grafico 37: Disposición para atender necesidades



Fuente: Este Trabajo

Análisis: Revisada la información obtenida con la respuesta de esta pregunta se puede concluir que el 41% de los usuarios encuestados considera que es excelente la disposición de los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales para atender a los usuarios con sus requerimientos, así mismo cabe destacar que menos del 1% de los encuestados considera que la disposición de los funcionarios es mala o regular.

Pregunta N° 5: Cordialidad, amabilidad, respeto en el trato.

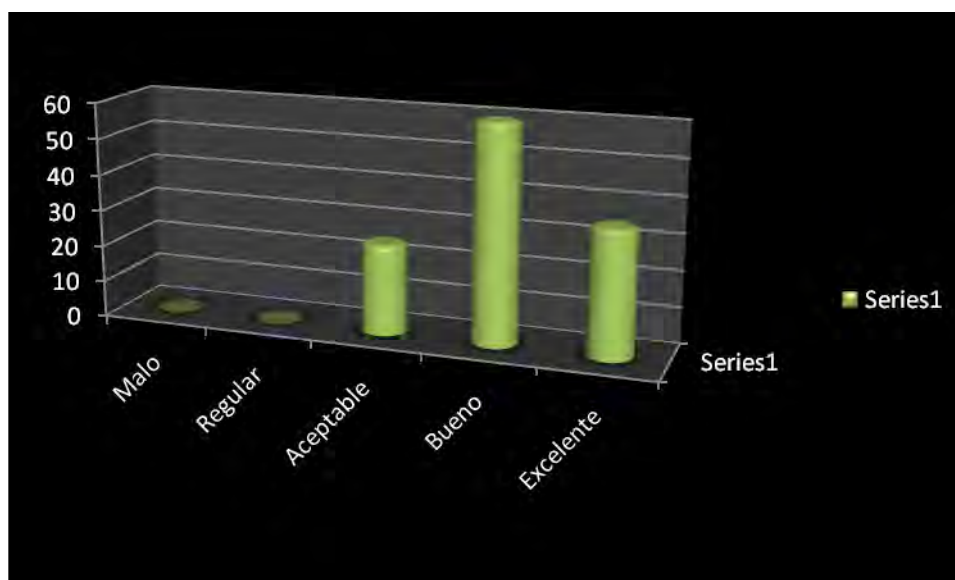
Objetivo: Con la realización de esta pregunta se pretende conocer el grado de cordialidad, amabilidad y respeto en el trato a los usuarios impartidos por los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales durante la atención.

Tabla 30 Cordialidad, amabilidad y respeto en el trato.

Cordialidad, amabilidad y respeto en el trato	Total
Malo	0
Regular	0
Aceptable	25
Bueno	60
Excelente	35

Fuente: Este trabajo.

Grafico 38: Cordialidad, amabilidad y respeto en el trato



Fuente: Este trabajo.

Analisis: Se encontró que el 50% de los usuarios encuestados consideran que es buena la cordialidad, amabilidad y respeto en el trato ofrecido por los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales durante la prestación del servicio y el 30% de los usuarios encuestados considera que ha sido excelente la cordialidad, amabilidad y respeto, es decir la imagen positiva al respecto es muy alta.

Pregunta N° 6: Resolución de todas sus inquietudes

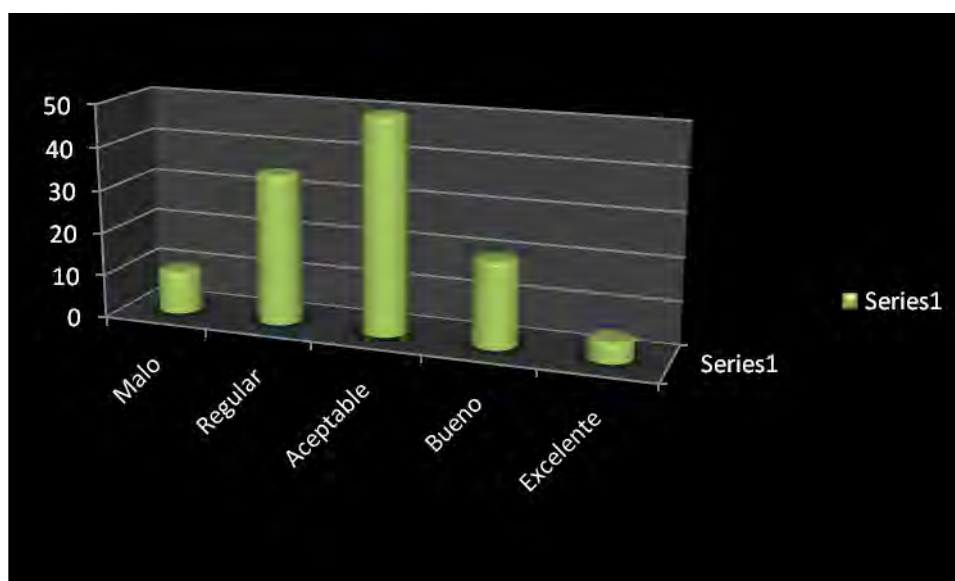
Objeto: conocer si todas las inquietudes que conllevaron la consulta del usuario han sido atendidas durante la prestación del servicio.

Tabla 31: Resolución de las inquietudes del usuario

Resolución de todas sus inquietudes	Total
Malo	10
Regular	35
Aceptable	50
Bueno	20
Excelente	5

Fuente: Este Trabajo

Grafico 39: Resolución de las inquietudes del usuario



Fuente: Este Trabajo

Analisis: El 42% de los usuarios encuestados considera que la solución que ha recibido a sus inquietudes después de la atención prestada es aceptable, pero a pesar de esta cifra también se encuentra que el 39% de los usuarios encuestados considera que fue regular y/o mala la solución a sus inquietudes.

Pregunta N° 7: El personal que lo atendió cuenta con toda la información que usted requiere

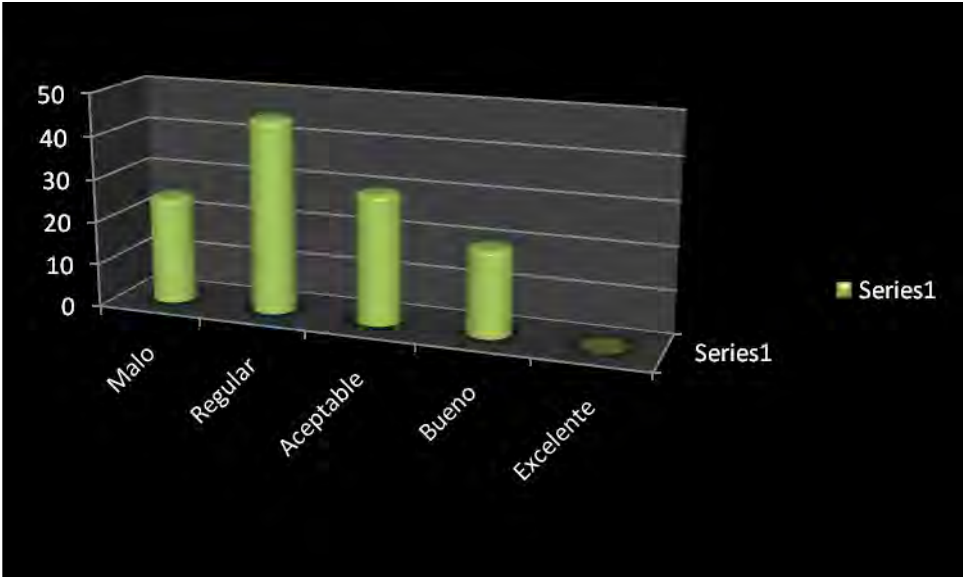
Objeto: Conocer si el usuario de comercio exterior que acude por soporte y ayuda a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales considera que el funcionario que lo atendió cuenta con la totalidad de la información que este requiere.

Tabla 32: Información con la que cuenta el personal

El personal cuenta con toda la información requerida	Total
Malo	25
Regular	45
Aceptable	30
Bueno	20
Excelente	0

Fuente: Este trabajo.

Grafico 40: Información con la que cuenta el personal



Fuente: Este Trabajo

Analisis: El 37.5% de los encuestados consideran que la información con la que cuentan los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales es regular frente a los requerimientos que estos tienen, situación que se ve más agravada en la medida en que solo el 17% de los usuarios encuestados consideran que es buena la información con la que cuentan los funcionarios para brindar la atención necesaria.

Pregunta N° 8: El personal esta totalmente calificado para atender su requerimiento.

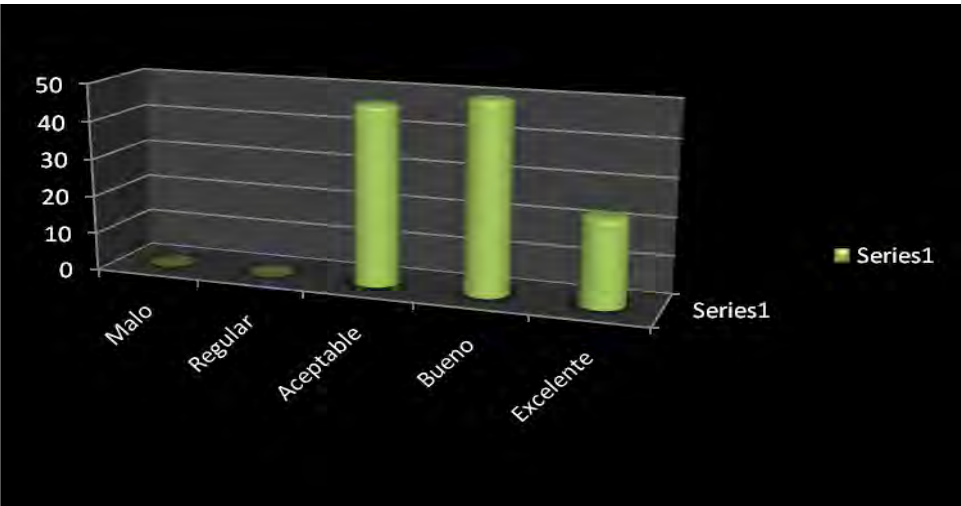
Objeto: con esta pregunta se pretende conocer la percepción generada en el usuario aduanero sobre los conocimientos y calificación de los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales encargados de prestar atención y asistencia al cliente.

Tabla 33: Personal calificado para prestar el Servicio

Personal calificado para prestar el Servicio	Total
Malo	0
Regular	0
Aceptable	47
Bueno	50
Excelente	23

Fuente: Este Trabajo

Grafico 41: Personal calificado para prestar el Servicio



Fuente: Este Trabajo

Analisis: el 42% de los usuarios de comercio exterior encuestados consideran que es buena la calificación de los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales para prestar los servicios de gestión y asistencia al cliente, en general respecto a la calificación del personal para la prestación del servicio el 100% de los usuarios encuestados la consideran positiva.

Pregunta N° 9: Para la prestación del servicio fue necesario el traslado a otras dependencias de la Entidad

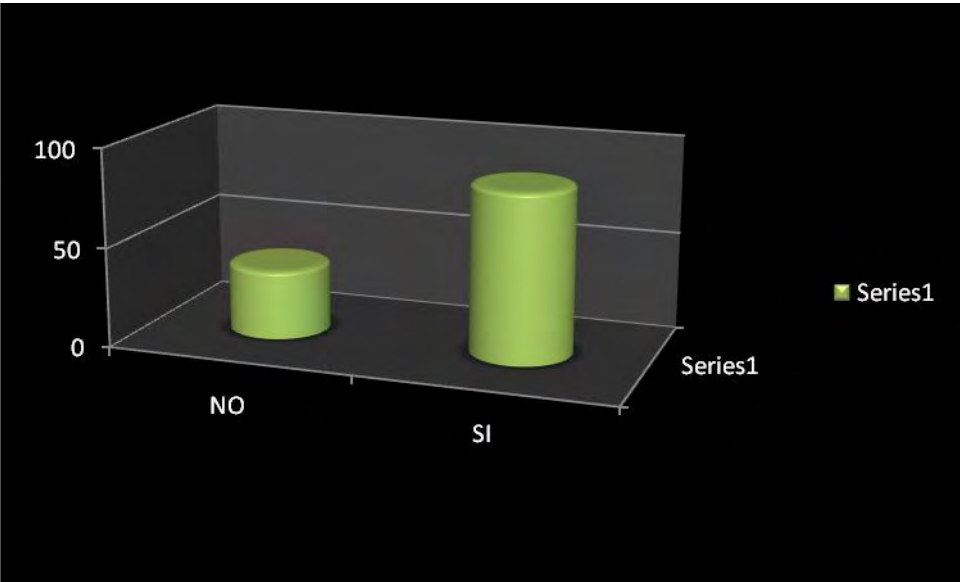
Objeto: Conocer si para la correcta prestación del servicio es necesario que el usuario se traslade entre las diferentes dependencias de la Entidad o si por el contrario el funcionario que inicialmente atiende este requerimiento esta en condiciones de brindar la respectiva información.

Tabla 34 Traslado del Usuario a otras dependencias de la Entidad

Traslado a otras dependencias	Total
NO	35
SI	85

Fuente: Este trabajo.

Grafico 42 Traslado del usuario a otras dependencias de la Entidad



Fuente: Este Trabajo

Analisis: el 71% de los usuarios encuestados han sido trasladados a otras dependencias de la Entidad para poder resolver su requerimiento, es decir que los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales encargados de prestar en primera instancia servicios de Gestión y Asistencia al Cliente se ven obligados a trasladar al usuario aduanero a otras dependencias a fin de solucionar el requerimiento de información.

Pregunta N° 10: Le gustaria disminuir el tiempo de duración de prestación del Servicio.

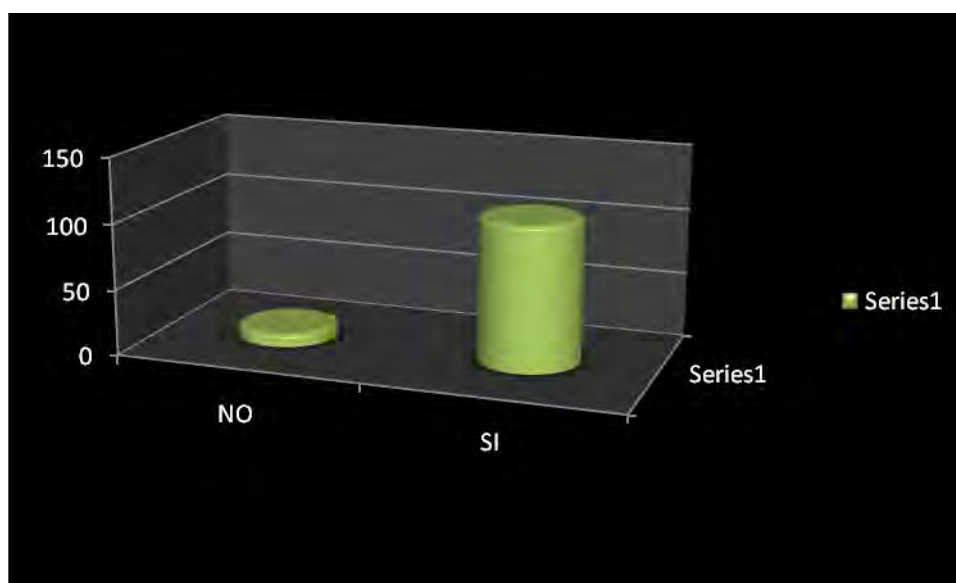
Objeto: Conocer la expectativa del cliente, usuario de comercio exterior acerca de la posibilidad de disminuir el tiempo promedio de duración en la prestación del Servicio.

Tabla 35 Disminución de tiempo en la duración de la prestación del Servicio

Disminuir la duración de la prestación del Servicio	Total
NO	10
SI	110

Fuente: Este trabajo

Grafico 43: Disminución de tiempo en la duración de la prestación del Servicio.



Fuente: Este trabajo

Analisis: El 92% de los usuarios encuestados tienen grandes expectativas frente a la posibilidad de que se disminuya el tiempo de duración de la prestación del servicio de Gestión y Asistencia al Cliente en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

Pregunta N° 11: Considera que la existencia de un Sistema que permita al funcionario que atiende su requerimiento tenga de manera consolidada todos los

aspectos principales a la importación de mercancías, ayudaría a disminuir el tiempo de duración de prestación del Servicio.

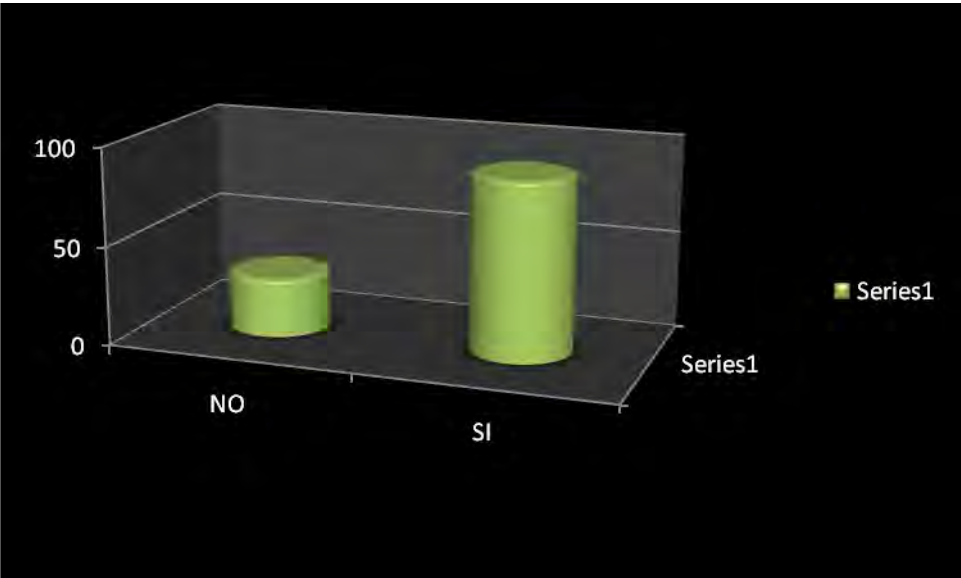
Objeto: Evaluar la receptividad que pueda obtener dentro de los usuarios de comercio exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, la existencia de un Sistema que permita al funcionario que atiende su requerimiento tenga de manera consolidada todos los aspectos principales a la importación de mercancías.

Tabla 36: Aceptación del Sistema Integral de Consulta

Aceptación del Sistema Integral de Consulta	Total
NO	30
SI	90

Fuente: Este Trabajo

Grafico 44: Aceptación del Sistema Integral de Consulta



Fuente: Este Trabajo

Analisis: El 75% de los usuarios consultados consideran que la existencia de un Sistema que permita al funcionario que atiende su requerimiento tenga de manera consolidada todos los aspectos principales a la importación de mercancías, ayudaría a disminuir el tiempo de duración de prestación del Servicio

6. DESCRIPCION DE LA SITUACION ACTUAL DE LA DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES RESPECTO A LA PRESTACION DE SERVICIOS

Con el objeto de realizar la Descripción de la Situación actual de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiates respecto a la prestación de servicios, se partió de varios estudios preliminares realizados por diferentes áreas de la Dirección Seccional, especialmente con la última evaluación de prestación del Servicio realizada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales a nivel de todas las Direcciones Seccionales del País.

Así mismo, el estudio se realiza mediante seguimiento a las consultas atendidas a los usuarios de comercio exterior respecto de importación de mercancías, según el formato de seguimiento a atención a usuarios que cada uno de los funcionarios solicita al usuario que sea diligenciado una vez finalizada la atención brindada.

Igualmente, mediante la recolección de información obtenida de las encuestas elaboradas a los funcionarios de las Divisiones de Gestión de la Operación Aduanera y de Gestión y Asistencia al Cliente, posteriormente se analizaron los resultados obtenidos y por describir de esta manera la Situación actual de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiates respecto a la prestación de servicios.

La metodología de investigación del presente trabajo de grado revela en sí, el diseño de trabajo, compuesto por el tipo de investigación, las técnicas o instrumentos para la recolección de datos y el universo, población y muestra, y la interpretación de los datos recolectados. En la cual se establece que el nivel de la investigación se ubica en una investigación de tipo empírico analítico y descriptivo – propositivo.

Mediante observación directa se identifican las características particulares, que permiten analizar el objeto de estudio, que es predominante cuantitativo, realizando el respectivo análisis e interpretación cualitativa de los datos que se obtendrán, utilizando las herramientas básicas de la estadística, se propondrá los criterios pertinentes para el diseño y creación de un Sistema Integral de Consulta Asistida para los usuarios de comercio exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiates.

Para el cumplimiento de los objetivos planteados, es necesario realizar una descripción y análisis de las actividades que desempeñan los funcionarios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente y en la División de Gestión de la Operación Aduanera, con el fin de determinar qué hacen; cómo, dónde, cuándo y

de qué manera lo realizan, lo que permite precisar en forma real la situación que se presenta en el área objeto de estudio.

El método de investigación en el proyecto, en primera instancia será, el método de observación indirecta, tomando como referencia testimonios orales y escritos de personas que tienen relación directa con el objeto de estudio, dado que con la práctica se logra percibir las características que se presentan en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales con respecto a la situación actual que presentan las áreas en las que se quiere enfatizar, esto servirá para alcanzar los resultados de los objetivos planteados anteriormente.

También se utilizará el método inductivo, por cuanto también el estudio se basa en aspectos particulares para generalizar determinadas situaciones, así mismo se interpretará toda la situación encontrada en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales en los aspectos administrativos para poder así dar respuesta a los objetivos ya planteados.

6.1 LAS ADUANAS

Las Aduanas constituyen el Servicio Público encargado de vigilar y fiscalizar el paso de mercancías por las costas, fronteras y aeropuertos del país, intervenir en el tráfico internacional para los efectos de la determinación de la recaudación de los impuestos a la importación, exportación y otros que determinen las leyes, y de generar las estadísticas de ese tráfico, sin perjuicio de las demás funciones que le encomienden las leyes

La potestad aduanera es el conjunto de atribuciones que la ley otorga a la Aduana, para el cumplimiento de sus funciones y objetivos y debe ejercerse en estricto cumplimiento del ordenamiento jurídico de la República.

La función pública aduanera es el conjunto de actividades y servicios que realizan con dedicación exclusiva, los servidores públicos de la Aduana, debiendo contar con experiencia e idoneidad y especialización en comercio exterior y en el sistema tributario nacional, cuando corresponda.

Los funcionarios de la Aduana, son servidores públicos de los intereses de la colectividad y no de parcialidad o interés político o económico alguno.

Los funcionarios y empleados de la Aduana están obligados a conocer y aplicar la legislación atinente a la actividad aduanera. Son personalmente responsables ante el fisco por las sumas que éste deje de percibir por su actuación dolosa o culposa en el desempeño de las funciones que les han sido encomendadas.

6.2 LA UAE DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Con el Decreto 4048 de 2008 se creó la nueva estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

6.3 LA UAE DIAN EN IPIALES

La Administración Delegada de Aduanas de Ipiiales se creó con la Resolución 5633 de 19 de Julio de 1999 y se incorporó a la Estructura Orgánica de las Administraciones Delegadas mediante el Decreto 1071 de 1999.

Mediante el Decreto 2392 de 18 de Julio de 2006 se creó en la Organización Interna de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales Local de Aduanas de Ipiiales.

Con la Resolución 11162 de 20 de septiembre de 2006 que modificó y adicionó la Resolución 0157 de 9 de agosto de 1999, se crearon y modificaron Grupos Internos de Trabajo en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Ipiiales.

Con la Resolución 0007 de 2008 se determina la competencia territorial y funcional de las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

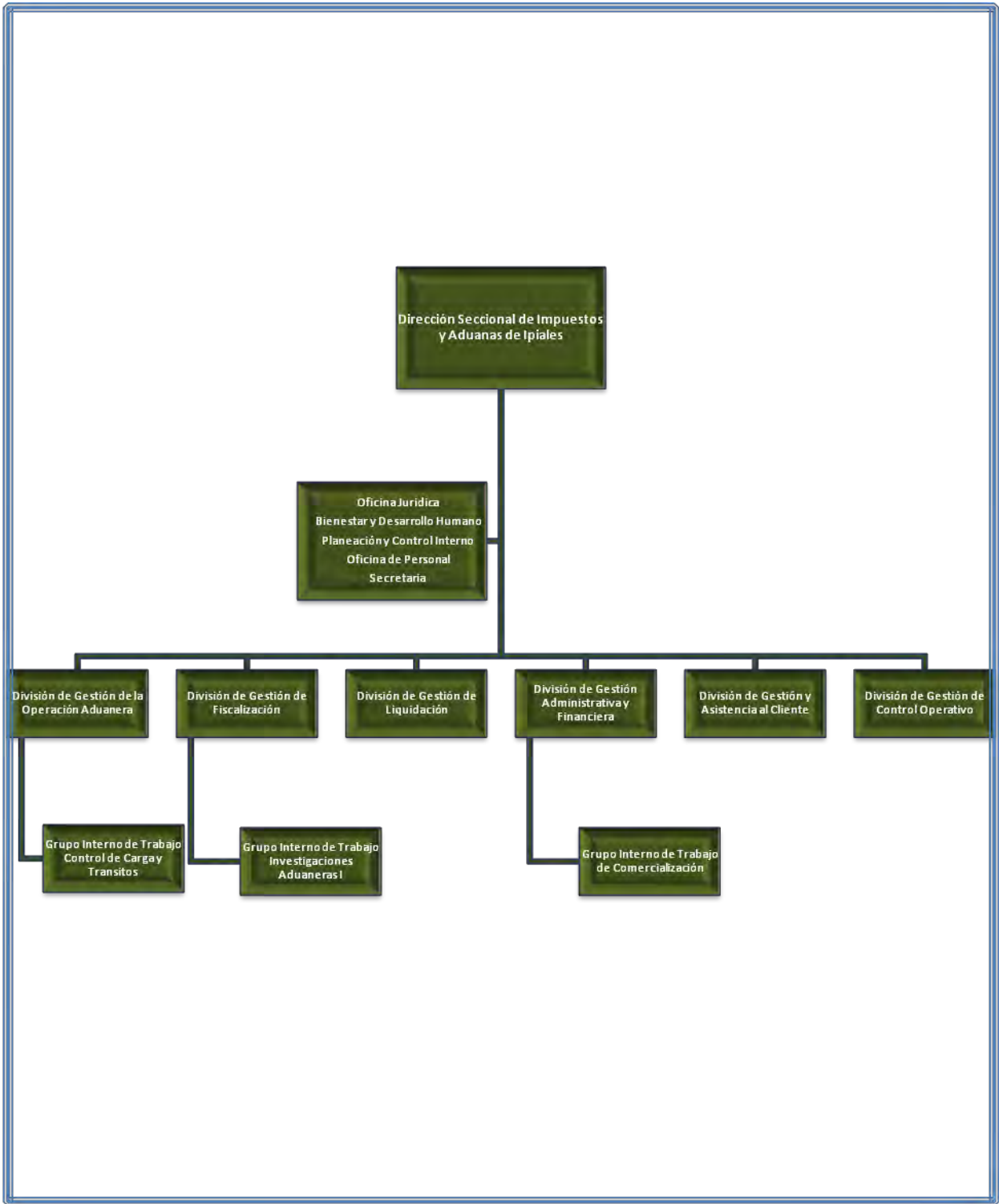
Mediante la Resolución 0008 de 2008 se distribuyen las Divisiones y se organiza la estructura interna de las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Mediante la Resolución 009 de 2008, modificada por la Resolución 002283 de 2008 se distribuyen funciones en las Divisiones de las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Hoy la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, cuenta con una Estructura Organizativa acorde con los lineamientos establecidos para ello por la UAE Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales desde Nivel Central.

De forma gráfica se puede establecer la estructura administrativa de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales como:

Grafico 34: Organigrama DIAN



Fuente: Este Trabajo

El Despacho del Director Seccional cuenta con el apoyo de cuatro (04) oficinas de soporte y apoyo, la Oficina Jurídica y de Representación Externa, la Oficina de Personal, la Oficina de Bienestar Institucional, la Oficina de Planeación y Control Interno.

La Dirección Seccional cuenta con seis (06) divisiones que son: División de Gestión de la Operación Aduanera, División de Gestión de Fiscalización, División de Gestión de Recursos Físicos y Financieros, División de Gestión de Liquidación, División de Gestión y Asistencia al Cliente, División de Gestión de Control Operativo.

Se cuenta también con dos Grupos Internos de Trabajo, uno el Grupo Interno de Trabajo de Control Carga y Tránsitos perteneciente a la División de Gestión de la Operación Aduanera y el Grupo Interno de Trabajo de Investigaciones Aduaneras I perteneciente a la División de Gestión de Fiscalización.

6.3.1 Personal Involucrado. La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales cuenta en este momento con un equipo humano conformado por 76 funcionarios, de los cuales 30 pertenecen a la Planta de Personal (funcionarios de carrera administrativa) y 46 funcionarios supernumerarios (planta alterna de personal).

A pesar de que en los últimos cinco años la planta de funcionarios de Carrera Administrativa ha variado en su número de forma negativa, debido a traslados y jubilaciones, en el último año se ha presentado un incremento al respecto debido a las nuevas contrataciones surtidas después de la práctica de concursos abiertos, funcionarios que se encuentra en periodo de prueba, en este momento diez (10) funcionarios se encuentran en periodo de prueba

Igual situación se ha presentado en la planta alterna de funcionarios supernumerarios donde se percibe variación en ambos sentidos, ocasionado por nuevas contrataciones, traslados, renunciaciones y despidos; las mayores variaciones que se pueden observar en el último año con la incorporación de quince (15) nuevos funcionarios.

Frente a lo anterior, se puede inferir que el equipo humano de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, está dividido de dos formas según el tipo de contratación dada funcionario, es decir tiene dos tipos de planta de personal, una que es fija, estable, poco rotativa, no cambiante, que a través del tiempo se ha mantenido estable en el número de funcionarios que la conforman; y una planta alterna donde la rotación es constante, modificatoria, con incrementos y disminuciones de personal frecuentes por diversos motivos.

El Personal se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Tabla 37: Distribución de Personal en la DIAN Ipiales

DIVISION	FUNCIONARIOS	DE CARRERA ADMINISTRATIVA	SUPERNUMERARIOS
Despacho del Director Seccional	8	2	6
División de Gestión de la Operación Aduanera	23	8	15
División de Gestión de Fiscalización	20	7	13
División de Gestión de Liquidación	2	2	
División de Gestión de Recursos Físicos y Financieros	15	9	5
División de Gestión y Asistencia al Cliente	4	1	3
División de Gestión de Control Operativo	2	1	1

Fuente: Subdirección de Gestión de Talento Humano.

Cada una de las Divisiones de Gestión de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales mantiene una interrelación con los clientes internos y externos de la entidad, sin embargo para el tipo de cliente o usuario sobre el cual se enfoca este estudio y el campo de aplicación del presente proyecto es de mayor importancia el tipo de atención y asistencia brindado a los usuarios en la División de Gestión de la Operación Aduanera y en la División de Gestión y Asistencia al Cliente.

Sin embargo, pese a todo lo anterior y una vez realizado el análisis correspondiente y vista la situación que actualmente se presenta en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales se puede determinar que, en razón a diferentes factores, en la mayoría de las Divisiones de Gestión de esta Dirección Seccional no se cumple con la totalidad de las funciones, dejando estas sin ser desarrolladas, desarrolladas parcialmente o desarrolladas de alguna manera por alguna otra División de Gestión de la Dirección Seccional. Por esta razón se consideró necesario realizar un análisis de la situación actual de manera específica para la División de Gestión y Asistencia al Cliente y para la División de Gestión de la Operación Aduanera.

La División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales está integrada por cuatro (04) funcionarios, donde

uno de ellos desempeña las funciones de Jefe de División de Gestión y Asistencia al cliente y sobre los tres (03) funcionarios restantes no existe ninguna diferenciación sobre los roles desempeñados dentro de la División, pues todos los funcionarios de la División desarrollan todos los roles existentes.

La División de Gestión de la Operación Aduanera, dentro de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales cuenta con un equipo de trabajo conformado por veintidós (22) funcionarios comprometidos con la atención y prestación de servicios a los usuarios de comercio exterior que diariamente realizan todas sus actividades con participación activa de los mismos apuntando directamente al logro de los objetivos estratégicos, misionales y de calidad de la Entidad.

A diferencia de lo que se presenta en la División de Gestión y Asistencia al Cliente, en la División de Gestión de la Operación Aduanera se observa mejor distribución de las actividades y funciones desempeñadas, cuenta con un Grupo Interno de trabajo plenamente constituido, que reúne todas las formalidades requeridas, conformado por siete (07) funcionarios; cuenta con otros grupos de trabajo, aunque constituidos de manera informal garantizan que el nivel de profundización y especialización de la información con la que se cuenta y se entrega al usuario reúna unos estándares de calidad mejores a los ya analizados.

6.3.2 Formación Y Capacitación Del Personal. La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, dentro de todos los programas nacionales realizados por la UAE DIAN busca que todos los funcionarios que laboran para la Entidad tengan el perfil profesional y de conocimientos óptimos y adecuados para las actividades que se desarrollan dentro de cada uno de los roles de trabajo establecidos para cada Procedimiento, Subproceso y Proceso de la Entidad.

6.3.2.1 Inducción y Re inducción. Se establecen en el Decreto 1072/1999 y se regulan mediante la Resolución 10894/2000⁴⁶. El programa de inducción se dirige a facilitar la adaptación del nuevo funcionario a la cultura organizacional y al acompañamiento en desarrollo de las funciones del puesto de trabajo, brindándole asesoría permanente durante este tiempo de integración. El funcionario de planta recién trasladado a otra dependencia, también es objeto de inducción al nuevo puesto de trabajo. Esta etapa formativa es esencial en el conocimiento de todo funcionario y están lideradas tanto por la División Escuela como por cada una de las dependencias involucradas en el proceso de inclusión de nuevos servidores de la contribución o cuando alguien es trasladado a ellas⁴⁷.

De la misma forma como se plantea el Programa de Inducción, igualmente se presenta el programa de Reinducción para actualizar de manera periódica a los funcionarios de la entidad. Es un proceso dirigido a reorientar la integración del funcionario a los nuevos cambios producidos en la cultura organizacional, en la normatividad, competencias, políticas, estructura y funciones que ameriten actualizar y sensibilizar sobre temas que señala el Departamento Administrativo de la Función Pública tales como el conocimiento de la entidad, ética y responsabilidad social del servidor de la contribución, servicio, liderazgo institucional, política y acciones anticorrupción y régimen disciplinario.

6.3.2.2 Programa de investigación. Otro desarrollo complementario del sistema específico de carrera es el programa de investigación, según lo establece el Decreto 1072 de 1999 y se regula mediante la Resolución 10898 de 2000⁴⁸. Se busca con el programa formar a funcionarios con los méritos para generar, profundizar o adecuar conocimiento a las necesidades institucionales. La propuesta para el desarrollo del plan de investigación se articula con la necesidad de gestionar el conocimiento y el aprendizaje en la institución.

El Programa de Investigación considera hasta el momento como ejecución el desarrollo de los talleres de escritura de textos originales y revisión técnica de contenidos; así como capacitación a investigadores.

Lo anterior se constituye en un valor agregado incalculable para la organización, puesto que se cuenta inicialmente y como capital humano tangible, preparado y motivado para el reto de la investigación, sin embargo el programa como tal no se ha podido consolidar ni institucionalizar entre otros motivos, por los siguientes: 1) La resolución que reglamenta este desarrollo complementario estipula que el

⁴⁶ Ver Decretos 1072, artículo 39; Decreto 1071, artículo 19, literal c) y Resolución interna 10894/20000

⁴⁷ El Programa de Inducción está definido en el manual de inducción, la guía temática del curso de inducción, las guías metodológicas para inducción al puesto de trabajo de funcionarios nuevos y del recién trasladado, y la guía para su administración.

⁴⁸ (⁴⁸) Ver Decreto 1072, artículo 16, literal b); Decreto 1071, artículo 19, literal c) y Resolución Interna 10898/2000.

Comité de Dirección de la entidad será el órgano encargado de aprobar el plan de investigación institucional, lo cual no ha sido posible que suceda; 2) En concordancia con lo anterior, la misma resolución crea la responsabilidad en cabeza de la Secretaría de Desarrollo Institucional, a través de la Subsecretaría de Planeación y Desarrollo Humano y en coordinación con la Oficina de Estudios Económicos, de preseleccionar los proyectos de investigación que presenten a consideración los funcionarios de la entidad. Sin embargo, tal reunión de coordinación y de liderazgo, tampoco se ha dado; 3) Las visiones distintas al interior de la institución entre lo que debe entenderse y promoverse como trabajos de investigación y las dudas frente a si este tipo de ejercicios académicos es rentable para la DIAN.

6.3.2.3 Programa de servicios educativos. Este programa contempla A) pasantías y capacitación a funcionarios de instituciones públicas y privadas como gremios y diplomáticos que requieren del servicio de la DIAN en las diversas áreas de la entidad, especialmente en los campos técnicos, B) Servicios de biblioteca.

Para la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y como consecuencia para la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, la capacitación permanente, la formación, la inducción y Reinducción de manera general a la Entidad y específica a cada puesto de trabajo representa una gran inversión para el logro de los objetivos, planes y políticas de la Entidad.

A continuación se cita algunos de los criterios por los cuales, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales considera de vital importancia el desarrollo de estas actividades, (datos tomados del Diagnostico de Necesidades de Capacitación DIAN – Año 2008):

En el 80% de los factores el grupo de capacitados y formados tuvieron un puntaje más alto que los no capacitados ni formados. Las diferencias en los puntajes, de acuerdo con la escala establecida, oscilan entre los 0,6 y los 10 puntos, siendo la diferencia más alta para el factor Evaluación. Este hallazgo se considera como un resultado favorable para la gestión educativa institucional, particularmente al apreciar que los factores en los cuales se refleja la formación técnica de acuerdo con los objetivos de la misma, tales como, calidad, conocimiento del trabajo, competencia técnica, compromiso, colaboración y trabajo en equipo, las personas formadas y capacitadas tuvieron un mejor resultado en la VID. Es importante también mencionar que estas diferencias de puntaje se observan tanto en los factores blandos de la evaluación (conducta laboral) como en los factores de desempeño y logro de objetivos.

Los cinco factores en que las personas que no se formaron ni capacitaron tuvieron una calificación superior frente a los que sí lo hicieron, fueron los siguientes: liderazgo, supervisión, delegación, toma de decisiones y administración de

personal, que contiene en su resultado a los anteriores componentes de la VID. Además, frente al promedio de calificación, los puntajes tienden a ser levemente los más bajos. Este resultado con relación al tema gerencial en la DIAN es sintomático y vuelve a resaltar, de otra manera, las conclusiones de la encuesta de percepción del PNCF: allí argumentan algunos de los encuestados (800 funcionarios) que tanto el cambio de jefes como su nivel de preparación para desempeñar este tipo de rol, no influyen significativamente sobre la gestión de las áreas de trabajo; prima las cargas de trabajo como principal referente organizacional⁴⁹. Por ello, no es de extrañar que la calificación de estos factores sea más baja que el resto de componentes de la VID; esta tendencia se explica en parte por la falta de una estrategia de cuadros de relevo previsto desde el sistema específico de carrera, a la ausencia de un modelo de liderazgo aceptado y aplicado en el tiempo que vislumbre el perfil, el marco de valores, así como estrategias de formación y desarrollo de los líderes y gerentes institucionales, sumado igualmente a elementos de contexto (internos y externos) que se deben tener en cuenta porque en un momento dado inciden positiva o negativamente sobre el desempeño gerencial.

Otra reflexión ligada a la anterior pero desde el ámbito educativo, es la baja influencia de la formación y capacitación sobre los factores que componen la administración de personal o gerencia. Cuestión que se puede explicar por los cambios o ausencias de políticas en materia de formación gerencial a mediano y largo plazo. Las respuestas institucionales han variado y dependido excesivamente del criterio del director del momento. Por ejemplo, entre marzo de 1997 y abril 1999 la entidad financió con la Universidad Industrial de Santander (UIS) una especialización en Alta Gerencia para directivos y mandos medios; la mayoría de beneficiarios casi desde la culminación de sus estudios empezaron a dejar de desempeñar este rol de líder institucional. En 1998 se diseñó y ejecutó la “Estrategia de Sembradores”, formalizada con la reestructuración de 1999, cuando se convirtió en Desarrollo Complementario de Gerencia; ésta comprendía la formación, los nichos de comunicación y la elaboración de productos para la transformación institucional y la evaluación. Aunque tuvo una alta participación y convocatoria, al producirse un cambio de director, se proscribieron los nichos de comunicación por considerarse de manera apresurada como espacios poco adecuados para la organización, sin considerar evaluaciones técnicas que sustentaran el real efecto de los mismos sobre el clima organizacional y la gestión institucional. Estos cambios de criterio y de políticas de formación y preparación de los líderes institucionales, han terminado por debilitar y desvirtuar el tema, restando importancia a la necesidad de mantener y sostener en el tiempo estrategias de formación y desarrollo gerencial, a tal punto que desde mediados del 2003 se suspendió el Desarrollo Complementario de Gerencia, a pesar de

⁴⁹ Ver “Resultados de la Aplicación de la Encuesta para Evaluar el Plan Nacional de Capacitación y Formación (PNCF) 1990 – 2003” División Escuela de Impuestos y Aduanas, febrero de 2007; capítulo VI Matriz de Impacto: Incidencia de algunos factores en el logro de la gestión de las áreas de trabajo, pág. 61 y ss.

estar vigente en normas y reglamentos (Artículo 16 del Decreto 1072 de 1999 y la Resolución 10897 de 2000), a la espera de una reforma administrativa y funcional.

Dentro del concepto de Administración de Personal, es interesante analizar el resultado del factor atención al usuario. Entre 1999 y el 2002 es el único que para los dos grupos de control disminuyó levemente; este factor se califica exclusivamente a los auxiliares y técnicos con o sin personal a cargo. Surge aquí la necesidad de seguir indagando por este resultado, porque a primera vista mostraría que el servicio, visto como la disposición para atender al público es un aspecto por mejorar sustancialmente. Sin embargo, sería injusto endilgar a priori la responsabilidad por la calidad del servicio en toda la institución, únicamente a las personas ubicadas en estos cargos, porque el servicio es un aspecto mucho más complejo que no sólo tiene que ver con atención sino que, en una organización como la DIAN, va a la entraña misma de su naturaleza y razón de ser; por eso, tiene que ver con la toma de decisiones de alto nivel, el tipo de relaciones que se muevan en ella, la formulación de políticas institucionales, la disposición y administración de recursos, el respeto de derechos y el cumplimiento de obligaciones, sobre todo como servidores públicos, miembros de una organización con una altísima responsabilidad social. Incluso para quienes estén ubicados como profesionales, especialistas, asesores y directivos su acción u omisión, en materia de servicio, podría llegar a tener mayores implicaciones para la gestión institucional. El tema no puede tener una sola mirada ni ubicarse en cabeza de unos pocos. Su atención requiere una mirada amplia, ética e integradora que indague sobre lo qué es el Estado, el sentido de lo público, sobre la relación Estado – sociedad y sin duda alguna sobre parámetros de calidad y mejoramiento permanente. Desde esta perspectiva aparecen variables estratégicas de la gestión humana, como los conocimientos, las habilidades y actitudes de los servidores públicos, la remuneración, la promoción, el reconocimiento, el bienestar y la capacitación y otras de infraestructura como condiciones físicas, técnicas y telemáticas de atención; estrategia interna y externa de comunicación y administración de la información; el funcionamiento por procesos, la estandarización de procedimientos y estabilidad de las normas que los sustentan⁵⁰.

6.3.3 Factores de Riesgo en el Desarrollo de las Actividades.

6.3.3.1 En la salud. Partiendo de la premisa inicial, de que el presente estudio se realizará al interior de las Divisiones de Gestión y Asistencia al Cliente y de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, se debe considerar algunos aspectos que dentro del desarrollo de las actividades y funciones que le han sido asignadas a cada uno de

⁵⁰ Estos aspectos, entre otros son los pilares de las estrategias que se plantean con el proyecto institucional Muisca.

los funcionarios ubicados al interior de cada una de estas Divisiones de Gestión se asume ciertos riesgos por parte de cada funcionario, para determinarlos oportunamente, tomar adecuadas acciones a seguir en cualquier momento es necesario conocer cada uno de ellos y cuál es el efecto que pueden ocasionar.

FACTOR DE RIESGO	FUENTE DE RIESGO	EFFECTO POSIBLE
Riesgos Físicos		
Ruido	Maquinaria, vehículos, montacargas, contenedores con sistema de refrigeración.	Disminución de la concentración, Molestias, Enfermedades Auditivas.
Iluminación.	Presencia de focos y luminarias deficientes mala ubicación de las mismas, diligencias adelantadas en horarios extendidos.	Fatiga visual, Cansancio, Deslumbramiento, Disminución de la agudeza visual, Agotamiento.
Eléctricos	Conexiones eléctricas sueltas	Cortos circuitos, Quemaduras.
	Tomacorrientes desprotegidos	Electrocución, Accidentes de Trabajo
	Instalaciones en mal estado, cables atravesados y colgando.	Muerte, Shock eléctrico, Accidentes de trabajo.
	Computadores	Fatiga visual, cefalea.
	Fotocopiadoras	Cambios de temperatura, Deslumbramiento causado por el bombillo.
PSICO SOCIAL MONOTONIA, REPETITIVAD, CARGA LABORAL	Trabajo en cadena, alta demanda.	Estrés ocupacional, Accidentes.
	Espacios reducidos	Diferentes comportamientos.
	Monotonía	Tensión.
	Contenido de tareas.	Fatiga.

	Elementos de trabajo insuficientes o en mal estado.	Alteraciones del Sistema Nervioso Central, Disminución en la capacidad de respuesta frente a situaciones conflictivas.
	Atención al público.	Estrés, fatiga, información parcial o Atención inapropiada al usuario.
Riesgos Biológicos		
Virus, hongos, parásitos	Inhalación o contacto con material en descomposición en el tratamiento de aguas residuales.	Enfermedades respiratorias, Alergias, irritaciones.
Contacto con sustancias Químicas desconocidas	Exposición o contacto con material peligroso	Diversos tipos de enfermedades y afecciones
Riesgos de Saneamiento básico		
Locativos	Ubicación de archivos debajo o encima de los escritorios (poco espacio para almacenar), inseguridad para su conservación y cuidado.	Perdida de documentos, Imposibilidad de entregar respuestas oportunas y con calidad.
	Espacio de trabajo reducido.	Ausentismo laboral, accidentes, inconformismo y conflictos entre compañeros de la misma División o Grupo
	Hacinamiento en las áreas de trabajo y en las áreas de archivo	Sensación de encerramiento, Desconcierto frente a la institución.
	Iluminación y ventilación deficiente.	Disconfort térmico, Estrés.
	Pisos lisos y con desniveles.	Politraumatismo, lesiones músculo, esquelética, dolor lumbar.

	Revisión de ubicación de la señalización y demarcación de áreas y extintores	Pérdidas económicas, atropamiento, accidentes de trabajo, muerte.
	Desarticulación del grupo de Brigadas de Emergencia.	Sensación de Inseguridad, Desconocimiento frente a rutas seguras, lugares de evacuación.
	Falta en la elaboración de simulacros frente a posibles emergencias	Deficiencia en el manejo y la reacción ante una eventual emergencia.
Ergonómicos, manejo de cargas	Manipulación y carga de materiales en el almacén o en la ejecución de obras públicas.	Dolor lumbar y otros síndromes dolorosos, Hernias.
Movimientos repetitivos	Trabajo de digitación, teclear más del 50% de la jornada de trabajo.	Problemas del túnel del Carpo. Disminución de la productividad.
Posturas inadecuadas	Posturas inadecuadas en los puestos de trabajo.	Cansancio físico, Problemas en Articulaciones.
	Sedentarismo incomoda	Cansancio físico Alteraciones vasculares, Cambio del estado de ánimo.
Diseño puesto de trabajo	Sillas y escritorios en mal estado, des balanceadas en relación con el funcionario, sillas convencionales.	Diversos síndromes dolorosos. Disminución de la productividad. Alteraciones músculo - esqueléticas.
	Muebles no ergonómicos	Alteraciones o deformidades óseas articulares.
	Espacios reducidos	Estrés, falta de concentración, bajo rendimiento laboral.

6.3.3.2 Riesgos operacionales. Dentro de esta categoría se enumeran las posibles situaciones que pueden entorpecer el normal desarrollo de las funciones dentro de cada una de las Divisiones de Gestión objeto de estudio y que impidan el logro de sus objetivos o el alcance de sus metas.

En el detalle presentado se incluye el riesgo legal (este es el riesgo que se origina por la posibilidad de ser sancionado, multado u obligado a pagar daños punitivos como resultado de acciones u omisiones en el desarrollo de las actividades propias del grupo).

Se encuentran siete tipos de riesgos operacionales específicos con probabilidad de que sucedan y estos son:

Fraude interno: actos cometidos por miembros del grupo que de forma intencionada buscan apropiarse, modificar, cambiar o reemplazar indebidamente documentos, archivos, procesos, expedientes que son propiedad y uso constante de la Entidad.

Fraude externo: son sucesos cometidos por personas ajenas a al grupo y/o a la entidad, que intentan apropiarse indebidamente documentos, archivos, procesos, expedientes que son propiedad y uso constante en la Entidad.

Prácticas de empleo, salud y seguridad en el trabajo: obedecen a actos que son inconsistentes con las leyes o acuerdos de seguridad y con la salud en el trabajo.

Prácticas con clientes, productos, y de negocio: son fallas no intencionales o negligentes que impiden satisfacer una obligación profesional con los clientes.

Daños en activos físicos: hacen referencia a pérdidas o daños en activos físicos de la entidad que se encuentran a cargo del grupo, originados por desastres naturales u otros sucesos.

Interrupción del negocio y fallas en los sistemas: obedecen a todas las interrupciones que se producen en el negocio por motivos tecnológicos y fallas en los sistemas.

Ejecución, entrega y gestión de los procesos: hacen referencia a las fallas en el procesamiento de las transacciones o en la gestión de los procesos.

6.3.3.3 Riesgos potenciales. Dentro de esta categoría se enumeran posibles hechos o actividades que potencialmente podrían involucrar la existencia de un riesgo para el normal desempeño de las actividades a cada uno de los funcionarios encomendadas.

Incorrecta, inoportuna e inapropiada captura, o incorporación de la información en los Sistemas Informáticos Aduaneros dificultando el registro de la transacción.

Equivocación en la tasación de los productos.

Asuntos de cumplimiento.

Errores en liquidaciones y en autoliquidaciones.

Abuso de información privilegiada.

Fraude.

Enfermedades y lesiones de los empleados.

Demandas por discriminación.

Desorganización de las Actividades laborales.

Fallas en el hardware y/o software asignado como equipos apropiados para el desarrollo de sus actividades.

Indisponibilidad e integridad dudosa de los datos.

Fallas en las telecomunicaciones.

Interrupción de los sistemas.

Piratería o virus en la computadora.

6.4 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN

En la medida que los contribuyentes y usuarios aduaneros perciban que el sistema tributario y aduanero es justo, existirá una mayor aceptación del mismo, lo cual es vital para que haya cumplimiento voluntario. Si bien la DIAN se concibe como ente ejecutor del nivel descentralizado de la administración pública, este paradigma debe transformarse, de tal forma que adquiera la entidad una connotación de mayor estudio, análisis y orientación en la definición de políticas en la materia. Así, es posible cumplir con sus funciones básicas de facilitación, servicio y adecuado control, en un contexto donde el conjunto de actores económicos demandan rapidez, agilidad, seguridad, bajos costos de operación, participación y transparencia.

Estos propósitos deben garantizar el fortalecimiento de la transparencia organizacional, la cual además de soportarse en modelos de rendición de cuentas debe proveer el apoyo necesario para la gestión de la Defensoría del Contribuyente y Usuario Aduanero, transformando con ello la manera de valorar la gestión pública de la entidad.

La nueva filosofía de actuación del gestor tributario y aduanero, a la luz de las nuevas tendencias de la gestión pública y de gobernabilidad en democracia, orientan la actuación de las administraciones tributarias y aduaneras a propiciar y favorecer el cumplimiento tributario voluntario y a buscar la aceptación del fenómeno tributario por la sociedad, como el eje central de su actuación.

El concepto del cumplimiento voluntario debe significar un cambio radical en la forma tradicional de gestionar los tributos hacia una estrategia de trabajo por el cumplimiento fiscal.

El objetivo estratégico del cumplimiento voluntario consiste en fomentar una alianza entre la Administración Tributaria y Aduanera y los ciudadanos que cumplen con las normas fiscales, en contra de aquellas que defraudan al Estado y a la sociedad. Este sistema de alianza representa un elemento básico, en la estrategia dirigida a fomentar el cumplimiento voluntario de las leyes tributarias. Responder adecuadamente a un entorno cambiante requiere de una nueva cultura organizacional, donde las administraciones tributarias y aduaneras se comporten como organizaciones estratégicas, asumiendo que las decisiones políticas, económicas, las reacciones de los contribuyentes, el impacto de la tecnología, el comportamiento de los funcionarios y la actuación de los grupos de intereses, son su marco normal de actuación.

Por ello, el reto de los próximos años se centra en dar un nuevo enfoque a la actuación de la Administración, que debe dirigir sus esfuerzos a la consecución de una mayor aceptación social y un mejor cumplimiento fiscal voluntario, así como a la creación de un alto riesgo para evasores. Para esto se hace necesario incorporar una nueva cultura organizacional, instaurando como valores dominantes la eficacia y eficiencia en todas las actuaciones administrativas, que se valore el capital humano, el concepto de servicio, la ética, el trabajo en equipo y la eficiencia en los servicios prestados.

La misión de toda administración tributaria debe ser entonces la de promover el cumplimiento con la legislación y reglamentos tributario, comercial y fronteriza, a través de la educación, servicio de calidad y aplicación responsable, contribuyendo así al bienestar económico y social de los ciudadanos.

Resulta evidente que la relación de los contribuyentes y usuarios con el fisco es muy diferente a las relaciones con las demás entidades públicas, ya que se caracterizan por una natural aversión hacia el pago de tributos. Es cierto además que los ciudadanos que pagan sus impuestos no reciben una retribución inmediata, sino el acceso a determinados servicios provistos por el Estado, los cuales en algunas ocasiones incluso ni siquiera se materializan debido a restricciones presupuestarias, a factores políticos y a la misma corrupción. Más aún, estos servicios no le proveen de una calidad diferencial con los ciudadanos que evaden los impuestos y que no colaboran así con el Estado. Todo esto crea

en los ciudadanos una predisposición en contra del cumplimiento tributario, que es más marcada en Colombia, donde cada vez se hace más difícil ver la materialización del producto de sus impuestos.

Uno de los problemas de más difícil solución con los que se han enfrentado las administraciones tributarias ha sido lograr el cumplimiento voluntario de los impuestos por parte de los contribuyentes, o sea, la decisión espontánea del ciudadano de dar a conocer al Estado, la suma exacta de su obligación, así como el pago de la misma dentro del plazo fijado para ello, si bien el impuesto es uno de los medios que utiliza el Estado para llevar a cabo sus programas de desarrollo tendientes a satisfacer las necesidades colectivas y sin este recurso los planes elaborados por los gobiernos no se podrían cumplir cabalmente, ya que este constituye el renglón de mayor importancia de los ingresos ordinarios del gobierno.

Es así como el cumplimiento voluntario es la meta que se fija toda administración tributaria como regla general. En casi todo el mundo se presenta como de difícil realización, debido a las numerosas exigencias administrativas, las cuales en los años recientes están siendo objeto de estudio, con miras a una más eficiente recaudación de los impuestos.

Se afirma que en Colombia apenas se está iniciando el camino en materia de cumplimiento tributario voluntario, ya que de acuerdo con la encuesta realizada, no existe en el país una tradición muy fuerte en cuanto al cumplimiento de las normas ni una valoración por parte de la ciudadanía sobre la necesidad de que se respeten los derechos.

Si bien el gobierno y el Congreso de la República son conscientes de que no se han hecho esfuerzos suficientes para mejorar el cumplimiento voluntario, con el fin de aumentar el nivel de recaudo y contribuir así a sanear la grave situación del país, también lo son de que con las sucesivas reformas tributarias de los últimos años no han encontrado una solución estructural que ataje de raíz esta problemática, y por ello se acude a soluciones de corto plazo pese a que es de total conocimiento que se requiere una reforma estructural y de fondo que favorezca el pago voluntario de tributos y se dé así el paso de una administración meramente recaudadora a una administración de servicio al cliente, es decir, al contribuyente y usuario.

Lo que se puede esperar de una estrategia orientada a mejorar el cumplimiento tributario voluntario en Colombia es que de esa manera se consiga reducir la evasión y mejorar la eficiencia del sistema, de modo que los ciudadanos que ya se encuentran en las bases de datos de la DIAN y que son cumplidores de sus obligaciones fiscales cumplan fácil y adecuadamente con sus obligaciones tributarias y aquellos que aún están por fuera del régimen tributario hagan parte del mismo.

Las estrategias de cumplimiento voluntario en Colombia se han desarrollado de una manera muy superficial, y de ahí la importancia del éxito que pueda tener el nuevo sistema integral de información que diseña la DIAN, -MUISCA- que se dirige a fortalecer los sistemas de información y el acceso masivo a medios electrónicos para la declaración y pago de las obligaciones formales.

Se hace así totalmente necesario desarrollar un fuerte proceso de cambio de la cultura organizacional de la DIAN, y trabajar muy a fondo en el cambio de visión que tiene de esta entidad el contribuyente y usuario aduanero, de modo que el cumplimiento voluntario se convierta en una prioridad, y así se puedan aumentar los recaudos y mejorar la situación fiscal del país, además de corregir el desequilibrio fiscal y construir una base tributaria sólida que respete y garantice los derechos humanos, civiles y sociales de todos los ciudadanos.

7. PRODUCTOS SOBRE LOS QUE CON MAYOR FRECUENCIA SE SOLICITA INFORMACIÓN PARA SU IMPORTACIÓN

La información relacionada con los productos con los que mayor frecuencia se solicita información para su importación por parte de los usuarios de comercio exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, se ha obtenido en primer lugar del formato de seguimiento a la prestación del servicio diligenciado por los usuarios una vez finalizada cada consulta, en este se diligencia por el usuario el nombre del funcionario que lo atendió, el tema objeto de consulta y la evaluación del servicio recibido.

Otro aspecto de vital importancia al momento de determinar cuáles son los productos con los que mayor frecuencia se solicita información para su importación por parte de los usuarios de comercio exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, fue la encuesta aplicada a cada uno de los funcionarios de la División de Gestión de la Operación Aduanera y de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

Con estos datos obtenidos se ha logrado establecer que El 100% de los funcionarios de la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, en este momento no otorgan este tipo de servicio a los usuarios que lo requieren, toda vez que esta información una vez requerida por los usuarios, sobre importación de mercancías, es gestionada y facilitada a través de los funcionarios de la División de Gestión de la Operación aduanera.

Para el desarrollo del presente trabajo, es indispensable determinar los productos con los que mayor frecuencia se solicita información para su importación por parte de los usuarios de comercio exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, toda vez que sobre ellas girará el bosquejo inicial o aplicación preliminar mediante una interfaz visual intuitiva de un Sistema Integral de Consulta Asistida que facilite una atención integral, eficiente y eficaz al cliente, para contribuir a mejorar la atención y asistencia que prestan los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales a los usuarios de comercio exterior sobre importación de mercancías.

Como conclusión de lo anterior, se puede establecer como punto crucial para el desarrollo del presente trabajo que las mercancías sobre las cuales se solicita información por parte de los usuarios con mayor frecuencia son:

- Víveres y productos de la canasta familiar tales como:
- Granos
- Cereales
- Atunes y Sardinas
- Aceites y grasas
- Pastas alimenticias
- Frutas y verduras en diferentes estados de conservación
- Confecciones y demás prendas de vestir
- Ropas de cama y mantas especialmente de fibras sintéticas
- Calzado y sus partes
- Manufacturas de madera, en especial partes de construcción como puertas
ventanas, así como muebles y demás enseres
- Vehículos de transporte de personas y motocicletas.

Esta información es la que se tomó como punto de partida para la construcción del Sistema Integral de Consulta Asistida.

8. REQUISITOS ESPECIALES PARA IMPORTACION

Tal como ya se ha mencionado en el desarrollo de este trabajo, las mercancías sobre las cuales se solicita información por parte de los usuarios de comercio exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales con mayor frecuencia son:

- Víveres y productos de la canasta familiar tales como: Granos, Cereales, atunes y sardinas, aceites y grasas, pastas alimenticias, frutas, verduras en diferentes estados de conservación.
- Confecciones y demás prendas de vestir.
- Ropas de cama y mantas especialmente de fibras sintéticas.
- Calzado y sus partes.
- Manufacturas de madera, en especial partes de construcción como puertas, ventanas, así como muebles y demás enseres.
- Vehículos de transporte de personas y motocicletas.

Mercancías que en su gran mayoría se encuentra sujetas a regulaciones y condiciones especiales para su importación, que deben cumplirse ante diferentes Entidades del Estado Colombiano.

Las entidades ante las cuales se deben obtener estos permisos, autorizaciones y/o vistos buenos son las relacionadas a continuación, sin embargo, se debe verificar la norma y su respectiva vigencia.

Tabla 38: Entidades y trámites relacionados con la importación de mercancías

ENTIDAD	TRAMITE, REQUISITO AUTORIZACION O PERMISO	FUNDAMENTO NORMATIVO
MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL	Autorización para la importación / exportación de especímenes de la diversidad biológica NO contempladas en los apéndices de la Convención CITES	Decreto Ley 2811 de 1974 (art 240) Decreto 1791 de 1996 Decreto 1608 de 1978 Decreto 1909 de 2000
	Autorización para la importación / exportación de especímenes de la diversidad biológica contempladas en los apéndices de la Convención CITES	Decreto – Ley 2811 de 1974 (art 240), Ley 17 de 1981 Decreto 1401 de 1997
	Certificación de emisión por prueba dinámica	Ley 99 de 1993 Decreto 948 de 1995 Decreto 1228 de 1997 Resolución 0236 de 1999
	Visto bueno para la importación de: Refrigeradores de uso domestico; CFCs Otras sustancias Agotadoras de la capa de ozono. Visto bueno para la exportación de CFCs. La importación de equipos y productos que contengan o requieran para su producción u operación las sustancias agotadoras de la capa de ozono listadas en los grupos I, II y III del anexo B del Protocolo de Montreal.	Ley 29 de 1992 Ley 306 de 1996 Ley 618 de 2000 Resolución 304 de 2001 Resolución 734 de 2004 Resolución 874 de 2004 Resolución 1652 de 2007
	Autorización para la importación, tránsito y exportación de Residuos Peligrosos	Ley 99 de 1993 Ley 253 de 1996 (convenio de Basilea) Ley 430 de 1998

	Autorización para la importación, producción y distribución de gasolina sin el cumplimiento de requisitos ambientales	Ley 99 de 1993 Decreto 1530 de 2002 Resolución 447 de 2003
	Autorización para la importación de residuos o desechos peligrosos	Decreto 4741 de 2005
MINISTERIO DE TRANSPORTE	Inscripción como importador de vehículos automotores, carrocerías, remolques y semirremolques y aprobación del vehículo automotor mediante la homologación que garantice sus condiciones de comodidad y seguridad	Decreto 540 de 1995
INGEOMINAS	Licencia para la importación, manejo, uso, aplicación, comercialización y transporte de materiales radiactivos	Decreto 1452 de 1998 Decreto 1129 de 1999
INCODER	Autorización para comercialización (Importación / exportación) de recursos pesqueros	Ley 13 de 1990 Decreto 2256 de 1991 Decreto 1300 de 2003 (vigente para declaraciones del año 2007)
	Documento Requisitos Fitosanitarios para importación (DRFI): Documento oficial expedido por el ICA con el único fin de señalar los requisitos fitosanitarios específicos que debe cumplir y certificar el país exportador del producto vegetal o del agente de control biológico. Debe solicitarse de manera previa al embarque, siendo válido solo para un embarque y con vigencia de 90 días a partir de su expedición.	Decisión 515 de

INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO ICA	Documento Zoosanitario para importación (DZI): Documento expedido por el ICA, en donde se identifican los requisitos zoosanitarios establecidos por Colombia para la importación de animales (incluye los acuáticos) y sus productos. Debe solicitarse de manera previa al embarque y será válido por un solo embarque, tiene vigencia de 90 días a partir de su expedición.	2002 Resolución 583 de 2000. Resolución 1317 de 2007 Resolución 3336 de 2004 Resolución 1056 de 1996 Resolución 583 de 2000 Resolución 3336 de 2004
	Vistos Buenos para la importación de insumos agrícolas que se van a utilizar como materias primas en la fabricación o formulación de fertilizantes, plaguicidas, bioinsumos y coadyuvantes que no tienen registro de venta se requiere concepto de insumo forma ICA 3-641 del ICA y para la importación de productos procesados y terminados se requiere anexar el registro de venta. En el caso de terceros (no titulares del registro o licencia de venta), deberán adjuntar un oficio del titular autorizándolo para importar.	Resolución 1418 de 2006 Resolución 2096 de 2006 Resolución 3759 de 2003 33 de 2005 Resolución 1478 de 2006

	Registro o Licencia de Venta para la importación de insumos pecuarios y agrícolas procesados y terminados. El titular del Registro o Licencia podrá autorizar a otra persona natural o jurídica para importar el producto final, siempre y cuando esta persona se encuentre registrada ante el ICA como importador. Los titulares de Registro o Licencia de Venta de producto terminado, están igualmente autorizados a importar materia prima incluida en la formulación que consta en dicha licencia o rotulado aprobado. Concepto de insumos para la importación de materia prima para incorporarla en la producción de bienes. También debe aportarse cuando se importan muestras con destino a investigaciones, experimentos o similares. Para el caso de productos veterinarios, se requiere el CI cuando el titular de un Registro o Licencia de Venta autoriza a una empresa registrada ante el ICA, para importar materias primas que va a utilizar en la elaboración de su producto. Igualmente, se expide el C.I. par la importación de algunas materias primas para uso en alimentación animal. Visto Bueno para la exclusión del IVA (EI) En el caso de materias primas para la fabricación de medicamentos de uso veterinario que se acojan a lo estipulado en el Decreto 3733 de 2005.	
--	--	--

	Concepto de Insumos para experimentación: Las muestras de insumos o productos con destino a investigación o experimentación agrícola o pecuaria requieren concepto de insumos de experimentación. Cuando se trate de plaguicidas, los importadores de estos productos deberán solicitar la expedición previa del permiso de experimentación por parte del Ministerio de la Protección Social.	
MINISTERIO DE SALUD	Registro sanitario para la importación de sustancias de uso en salud pública, especialmente los plaguicidas de aplicación en el área de salud pública	Ley 9 de 1979
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA	Visto bueno para la importación de combustibles líquidos	Decreto 1082 de 1994 Resolución 81411 de 1994
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	Visto Bueno para la importación de productos agropecuarios	Decreto 1729 de 2001
MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL	*Oficios de autorización previa del Comando General de las Fuerzas Militares, para la importación de Vehículos blindados o con protección antibalas. *Oficios de autorización previa del Comando de las Fuerzas Militares, Comandante de la III Brigada, el Ejército o el equivalente en la Armada Nacional, Fuerza Aérea Colombiana y Comandante del Departamento de la Policía Nacional para la importación de prendas militares, textiles empleados para la fabricación de uniformes de campaña, insignias y	

	medios de identificación de uso privativo de las fuerzas Militares y la Policía Nacional	
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA	Para la importación de equipos utilizados para el espionaje, circuito cerrado de televisión, aparatos de radio telemando, equipos de detección y alarma, vehículos blindados, detectores de mentiras, gases de porte personal y equipo de defensa personal se requiere uno de los siguientes documentos: Resolución de inscripción como productor y comerciante cuando la persona natural o jurídica inscrita en el registro, realiza importaciones permanentes de equipos tecnológicos para la vigilancia y seguridad privada, con el fin de ser comercializadas con terceros. Certificación de autorización cuando la persona natural o jurídica, realiza importaciones esporádicas de equipos tecnológicos para ser utilizados en las instalaciones del importador. Autorización para la importación de equipos, bienes, productos o automotores blindados de acuerdo con los requisitos exigidos en el numeral 2 del artículo 36 del Decreto Reglamentario 2187 de 2001.	Decreto Ley 356 de 1994 Decreto 2187 de 2001 Decreto 2355 de 2006 Resolución 2852 de 2006 Decreto 3803 de 2006 Decreto 4149 de 2004 Decreto 4589 de 2006

INSTITUTO NACIONAL DE VIGILANCIA DE MEDICAMENTOS Y ALIMENTOS INVIMA	Registro Sanitario o Permiso de comercialización o Notificación Sanitaria para la importación de medicamentos, cosméticos, productos Fito terapéuticos, dispositivos médicos, medicamentos homeopáticos, alimentos y bebidas alcohólicas de uso o consumo humano; plaguicidas y productos de aseo, higiene y limpieza de uso domestico; reactivos de diagnóstico in Vitro, suplementos dietarios.	Decreto 1843 de 1991 Decreto 677 de 1995 Decreto 3075 de 1997 Decreto 1545 de 1998 Decreto 219 de 1998
	Permiso de comercialización: Para la importación, producción, exportación y comercialización de equipos biomédicos de tecnología controlada.	Decreto 2266 de 2004 Decreto 3554 de 2004
	Visto Bueno previo para la importación de materias primas utilizadas en la elaboración de medicamentos, cosméticos, productos Fito terapéuticos, preparaciones odontológicas, productos médico-quirúrgicos, preparaciones homeopáticas, alimentos y bebidas alcohólicas de uso o consumo humano, plaguicidas y productos de higiene y limpieza de uso domestico, así mismo se requerirá Visto Bueno para la importación de equipos biomédicos y sus partes, reactivos de laboratorio y productos a los que no se haya establecido el registro sanitario, igualmente para los productos que se empleen para estudios clínicos, previo concepto y autorización de la Comisión Revisora y muestras sin valor comercial.	Decreto 3770 de 2004 Decreto 4445 de 2005 Decreto 4725 de 2005 Decreto 4764 de 2005 Decreto 3249 de 2006 Decreto 2493 de 2004 Decreto 3803 de 2006 Decreto 481 de 2004 Decreto 919 de 2004 Decreto 3803 de 2006 Decreto 3733 de 2005

	Autorización para la importación por parte de la Subdirección de Registros Sanitarios para la importación de Medicamento vital no disponible, muestras sin valor comercial, para productos sujetos o no a registro sanitario; importaciones temporales para los productos que afectan la salud individual y colectiva; componentes anatómicos, donación de medicamentos y dispositivos médicos.	
	Visto Bueno para la exclusión del IVA en el caso de materias primas que se importen para la fabricación de medicamentos de uso humano, plaguicidas e insecticidas de uso domestico que se acojan a lo estipulado en el artículo 3 del Decreto 3733 de 2005.	
SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO	Certificado de conformidad con la norma técnica colombiana oficial obligatoria o reglamento técnico respectivo para la importación de aquellas mercancías que requieran de estos.	Decreto 3466 de 1982 Decreto 2153 de 1992 Decreto 2269 de 1993 Decreto 300 de 1995

Fuente: Este trabajo

9. PLATAFORMAS DE INFORMACIÓN Y APLICACIONES SEGÚN LOS DIFERENTES LENGUAJES DE PROGRAMACIÓN QUE SE ENCUENTRAN CON APLICABILIDAD VIGENTE EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES

9.1 EN ASPECTOS EDUCATIVOS

La primera propuesta que tuvo la Escuela de la DIAN en cuanto a la posibilidad de elaborar material interactivo se remonta a 1995, cuando con el uso de computadoras *Apple* se elaboró un documento en hipertexto; en ese momento no se había estandarizado en la institución la plataforma de los sistemas operativos PC's.

El documento desarrollado lo pudieron conocer muy pocos funcionarios; se desistió de la idea.

Posteriormente, con nuevas tecnologías para el uso de materiales asincrónicos, en el año de 1997, se propuso la elaboración de materiales multimediales (tutoriales, simuladores y MEC's) aplicados al Macroproceso de Aduanas, discriminando temáticos y tipo de material multimedial a elaborar.

Sin embargo esa propuesta no tuvo acogida en su momento en la institución, entre otros factores, por desconocimiento de las posibilidades que dicha tecnología podría ofrecer en beneficio de la actividad académica en la DIAN.

Luego en el año de 1998 en la Administración Especial de Servicios Aduaneros del Aeropuerto El Dorado de Bogotá, tres funcionarios utilizando las herramientas del software estándar en los equipos de producción, desarrollan en HTML, una cartilla sobre los procedimientos del área de viajeros del Aeropuerto para capacitar los funcionarios, dado el alto grado de rotación del personal que allí se presenta.

Obviamente, la intención adolecía de manejo de imagen y diseño gráfico, aunque el contenido estuviera ajustado a la normatividad.

Este trabajo fue conocido por la Escuela y ante el interés y motivación que despertó, se solicitó el traslado de estos funcionarios de la tributación para continuar con la elaboración de una propuesta más sólida y armónica con los desarrollos estratégicos de la Escuela.

Con la vinculación de dos de ellos a la planta de la Escuela, y luego del trabajo de investigación y exploración realizado con otros funcionarios de esta dependencia, se presentó a la dirección de la DIAN el proyecto de educación virtual, en donde se contemplaba los objetivos, esquema general y estructura técnica y administrativa para hacer realidad la implantación de la Escuela Virtual en la DIAN.

Sin embargo, fue a mediados del año 2000 cuando la alta dirección de la DIAN toma la decisión de implantar la educación virtual como una de las modalidades para desarrollar el Programa de Formación Técnica Especializada (PFTE), el cual se venía diseñando y ejecutando a través del Convenio DIAN – GTZ.

Lo interesante es que a finales del 2000 confluyen varios factores que favorecieron la creación de la educación virtual en la DIAN. En primer lugar, la Escuela venía en la construcción del Plan Nacional de Capacitación y Formación (PNCF) 2000 – 2005, como un proyecto estratégico de la entidad para ofrecer respuestas efectivas a las necesidades de formación y capacitación de los servidores de la institución. Fue así como se definieron diversos programas, cada uno con una cobertura y alcance plenamente distinguible para todos los miembros de la organización; siendo el PFTE uno de los más importantes y con el cual se pretende desarrollar de manera secuencial y sistemática los conocimientos, habilidades y destrezas técnicas requeridas para el desempeño efectivo de los funcionarios de la tributación en los procesos de trabajo institucional. Además, el programa contempla el componente de formación humana relacionado con el reconocimiento del ser humano desde distintas dimensiones y el componente de desarrollo corporativo relacionado con la ética, el servicio y la cultura corporativa.

En segundo lugar, con la expedición del Decreto 1072 de 1999 en donde el sistema específico de carrera se fundamenta en principios como la igualdad de oportunidades y reconocimiento de méritos; la promoción se debe hacer con base en los principios de gradualidad y secuencialidad.

Así mismo, se señala que la capacitación y formación de los funcionarios tributarios constituyen las bases necesarias para cumplir con idoneidad las responsabilidades que implica cada puesto de trabajo. Igualmente, establece que en caso de traslado de un puesto de trabajo a otro, el funcionario tendrá el deber de asistir y aprobar la formación establecida como requisitos para ejercer sus nuevas funciones.

En este mismo sentido, el decreto establece que a partir del año 2001 cada puesto de trabajo, según los grados y niveles establecidos en las líneas de desarrollo del sistema específico de carrera, tendrá definido los conocimientos, requisitos y sus responsabilidades.

Todo lo anterior implicaba que a partir del año 2001 la Escuela de Impuestos y Aduanas debía estar en capacidad de garantizar la formación por puesto de trabajo, atendiendo a los principios que regulan la carrera para corresponder con este compromiso.

Con los antecedentes mencionados, la alta dirección de la DIAN decide explorar y abordar nuevas estrategias y modalidades de aprendizaje para ofrecer la formación y capacitación a los funcionarios que lo requieran.

La Secretaría de Desarrollo Institucional, la Subsecretaría de Desarrollo Humano y la Escuela exploran el uso de nuevas tecnologías y se concluye que la implantación de la modalidad virtual puede ayudar a atender de manera efectiva el quehacer académico que le compete.

Como factores a favor para adoptar la virtualidad se tomaron en cuenta los siguientes:

- Celeridad en los cambios de la normatividad tributaria, aduanera y cambiaria que hacen difícil la capacidad de respuesta de la Escuela frente a estas modificaciones, ya que afectan la continuidad, secuencia y estabilidad de los programas de capacitación y/o formación en ejecución;
- Requerimientos de recursos físicos y financieros considerables para mantener el accionar de la Escuela a través del sistema clásico de enseñanza en el aula, con un docente y material impreso por evento. Esto exige de una gran capacidad logística y administrativa para atender las necesidades de capacitación y formación de cerca de siete mil funcionarios de la tributación;
- Concomitante con lo anterior, está el incremento de las metas de recaudo para las áreas del negocio que se reflejan en el incremento de las cargas de trabajo con disminución del tiempo dedicado por el funcionario de la tributación para su formación, tanto en horas laborales como extralaborales.

Por lo anterior, se deben crear nuevas alternativas creativas y posibilidades para que el funcionario DIAN pueda continuar con su proceso formativo;

- Reducción, en términos reales desde hace varios años, de los recursos presupuestales asignados al rubro de capacitación, ante lo cual la continuidad y sostenibilidad de los programas a corto y mediano plazo se ven seriamente afectados;
- Existe la necesidad institucional de un mejor uso e integración de la tecnología disponible en la entidad para el manejo de sistemas de información y de comunicación tanto interna como externa (p.e. Intranet).
- Otro aspecto fundamental a tener en cuenta es el proceso de fortalecimiento institucional en que viene empeñado la DIAN, para lo cual la capacitación y formación de los funcionarios de la tributación se constituyen en uno de los ejes centrales sobre los cuales se fundamenta la promoción en la carrera administrativa. Esto obliga a que la formación de los funcionarios de la entidad se realice teniendo en cuenta los perfiles establecidos por procesos y puesto de trabajo, por lo que se requiere generar nuevas estrategias y mecanismos

que permitan mayor cubrimiento en las actividades académicas programadas, teniendo en cuenta principios como equidad, igualdad y oportunidad, según las líneas de desarrollo establecidas en el sistema de carrera.

- Finalmente, y desde el ámbito pedagógico / didáctico, se reconoció que la entidad contaba con talento humano preparado en escritura, adecuación pedagógica, docencia y administración educativa para las modalidades semipresencial y de autoestudio; ante lo cual se requería un ambicioso proceso de capacitación para asumir la estrategia virtual en la DIAN. Así por ejemplo, a comienzos del año 2001 la DIAN había definido 19 planes de estudio por sublíneas de carrera para el Programa de Formación Técnica Especializada (PFTE); 115 personas habían participado en la elaboración de textos originales o habían realizado adecuación pedagógica a los mismos, se habían publicado 26 cartillas a nivel nacional, y cerca de 160 docentes institucionales se habían preparado para ejercer en las modalidades semipresencial y de autoestudio.

Este trabajo se venía adelantando a través del Convenio DIAN – GTZ, ante lo cual la Escuela de Impuestos y Aduanas contaba con la asesoría permanente de consultores de dicha agencia de cooperación alemana.

Con base en lo expuesto anteriormente, la DIAN y en particular la Escuela de Impuestos y Aduanas se ve en la necesidad de explorar e integrar como parte de sus planteamientos estratégicos la conformación de una Escuela Virtual, que permita la utilización de nuevas tecnologías educativas aplicadas al proceso de enseñanza aprendizaje, que haga más efectiva la tarea educativa en toda la organización y se permita la construcción de nuevo conocimiento a través de la interrelación de la información organizada por áreas específicas del saber y del conocimiento técnico instrumental y humano que se requiere en los procesos de trabajo institucionales.

Una vez se concretó el proyecto, se inició con una prueba piloto, la cual se realizó entre febrero y mayo de 2001: para lo cual se definió una muestra inicial de 550 funcionarios ubicados en distintas zonas del país, principalmente en aquellas áreas funcionales que posteriormente tendrían que ver con la administración y operatividad de la estrategia virtual. Semana a semana se hicieron mediciones de tráfico y carga de comunicaciones, acceso y navegabilidad a la aplicación educativa Learning Space, disponibilidad y capacidad de equipos de los usuarios finales, y motivación y expectativas de los funcionarios.

Como resultados de las mediciones de la prueba piloto se estableció que no era conveniente establecer horarios de estudio porque limitaba el ingreso del funcionario por sus cargas de trabajo y disponibilidad real de equipos; mejorar e incrementar la campaña de sensibilización y divulgación de la estrategia virtual e

ingreso en la aplicación educativa; se detectaron deficiencias en las computadoras, y disparidad entre la distribución de funcionarios y de computadoras por sección de trabajo; necesidad de enriquecer y ajustar la profundidad y extensión de los contenidos; mejorar la infraestructura de comunicaciones dado que el ancho de banda para mil usuarios concurrentes puede ser insuficiente.

Teniendo en cuenta los resultados de la prueba piloto se decidió implantar la modalidad virtual en la DIAN, para lo cual se virtualizó las materias del módulo básico del PFTE4, permitiendo la inscripción a cualquier funcionario del país. Posteriormente se desarrollaron los ciclos I, II y III del módulo básico del PFTE en el año 2001, y once materias específicas del PFTE durante el 2002, con el apoyo del Convenio DIAN - GTZ, tal como se indicó anteriormente.

9.2 INTERACCIÓN CON EL CONTRIBUYENTE

La interacción con la ciudadanía como componente de la estrategia de riesgo le permite a la DIAN por multicanales hacer presencia masiva en muchos sectores a los que no se llegaría sin la adecuada tecnología.

Adicional a la seguridad y acompañamiento que se puedan ofrecer al ciudadano en aras de un mayor y mejor cumplimiento de las obligaciones, éste además se percibe como sujeto conocido por la administración, lo cual ataca la informalidad y desestimula comportamientos de evasión.

Dentro del contexto del Modelo MUISCA se fortalece la interacción virtual, telefónica y presencial con el ciudadano, en cuanto se ofrecen diversas alternativas de servicio a través de distintos medios a contribuyentes y usuarios. Servicios que comprenden desde la información que se transmite, comunica y publica, hasta los Servicios Informáticos Electrónicos transaccionales dispuestos en forma gratuita y con las mismas condiciones para todos los usuarios, así:

9.2.1 Interacción virtual. Por medio del portal de la DIAN www.dian.gov.co, canal de comunicación y de interacción virtual con los contribuyentes, declarantes, comunidad académica e investigativa y con la ciudadanía en general, la entidad presta a través de la web servicios de: información, capacitación y asistencia, facilita el cumplimiento de obligaciones y trámites mediante los servicios informáticos electrónicos de manera masiva, segura, gratuita y moderna.

Todos los medios de interacción virtual están dispuestos a través de la red en la página virtual de la DIAN incluido el material de ayuda necesario como es el caso de cartillas, videos, tutoriales e instrucciones que permiten la capacitación virtual.

9.2.2 Interacción telefónica. A través de un Call Center único de primer y segundo orden la DIAN atiende y orienta a los usuarios de manera individualizada y resuelve dudas e inconvenientes presentados en el cumplimiento de las obligaciones frente a la entidad.

Así mismo, por este medio convoca y cita a los contribuyentes, responsables, agentes retenedores y declarantes, según el caso, para atender diferentes procesos.

9.2.3 Interacción presencial. Mediante los puntos de ConTacto, la DIAN sale de sus administraciones ampliando su cobertura para atender de manera presencial e integral a los ciudadanos y permitir también la autogestión total o parcial de trámites de los contribuyentes, en instalaciones adecuadas física, logística y computacionalmente, actividades soportadas por un grupo humano cualificado para ofrecer una atención presencial, en lo que se refiere a trámites y a la asistencia requerida por los usuarios, así como la disposición de computadores, teléfonos, puntos de pago, fotocopiado, etc. servicios y herramientas adecuadas para la propia gestión en un solo punto.

La DIAN cuenta actualmente en el país con 57 puntos de Contacto, para atender a los clientes con horarios extendidos, garantizando un mayor cubrimiento y unidad de información y criterio.

9.3. CAPTACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La captación de la información como componente de la estrategia de riesgo en el marco del modelo MUISCA, asegura de los contribuyentes el cumplimiento de obligaciones a través de Servicios Informáticos Electrónicos modernos, gratuitos y seguros, y comprende el mejoramiento sustancial del procedimiento de recolección de la información así como de la calidad, oportunidad, cobertura y seguridad de ésta, mediante la utilización de tecnología abierta con seguimiento estricto de estándares ampliamente utilizados en la industria informática.

La disposición de documentos físicos y electrónicos, estandarizados y normalizados tales como declaraciones, recibos oficiales de pago y, en general, la presentación de información tributaria, aduanera y cambiaria, solicitada con base en la facultades que para ello tiene la DIAN, proyecta hacia los contribuyentes una clara percepción de riesgo en cuanto es posible no solo captar mayor volumen de información, sino que también dan mejor tratamiento y aprovechamiento de la misma, lo que se traduce en un mejor cumplimiento, en lo que se refiere tanto a oportunidad como a la calidad de la información que brinda para la posibilidad no solo de la imposición de sanciones por aspectos formales, sino acciones de fondo que la administración tributaria puede efectivamente realizar a partir de esa información.

Así mismo, la basta información captada por la DIAN potencia la capacidad de los procesos analíticos por cuanto la vinculación de sujetos y transacciones permiten la identificación de comportamientos y perfiles de riesgo.

Entre la información que la DIAN obtiene de agentes externos, se encuentra la recibida de:

- Entidades financieras
- Cámaras de Comercio
- Bolsas de Valores y Comisionistas
- Registraduría Nacional del Estado civil
- Notarías
- Tipógrafos y litógrafos
- Personas naturales y jurídicas
- Entidades no contribuyentes
- Grupos económicos y/o empresariales
- Casas de cambio y transportadores de divisas
- Entidades que celebren convenios de Cooperación
- Catastro
- Centrales de riesgo
- Instituto Geográfico
- Departamento de seguridad
- Embajadas
- Comunidad Andina
- Ministerios del Gobierno
- Banco de la República
- Secretarías de hacienda municipales

9.3.1 Diligenciamiento y Presentación Virtual de Documentos. Los clientes de la DIAN disponen en forma virtual y gratuita de formularios y, a través del servicio dispuesto en la web de la entidad, es posible el diligenciamiento virtual asistido y seguro tanto técnica como jurídicamente de las declaraciones tributarias, aduaneras, cambiarias y recibos oficiales de pago, utilizando el mecanismo de firma amparado en certificado digital suministrado por la DIAN.

9.3.2 Presentación Masiva de Información. Al ofrecer medios y canales electrónicos para la entrega masiva de información de manera virtual, la DIAN facilita la presentación de información económica, transaccional, financiera y, en general información que le permite a la Entidad adelantar acciones tendientes al

servicio y la fiscalización del cumplimiento cabal de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

9.3.3 Gestión Documental. La modernización normativa, logística y tecnológica de los procesos que se ocupan de la gestión documental, de los documentos físicos que ingresan o se generan en la Entidad, incluye los procedimientos para la gestión de correspondencia, notificaciones y archivo de todos los documentos, desde su recepción pasando por la radicación, digitalización y embalaje, hasta su almacenamiento físico y electrónico, orientan a la DIAN al cumplimiento de estándares de calidad y seguridad exigidos por la administración moderna.

9.4 TRANSPARENCIA DE LAS ACTUACIONES

La visibilidad y auditabilidad de la acción y de la información de la DIAN desestimula la posibilidad para el ciudadano y el funcionario de incurrir en prácticas de manipulación de trámites disminuyendo el riesgo de fraude y corrupción en procura del cabal cumplimiento de las obligaciones y prevención de acciones no deseadas en favor de la transparencia.

En la medida que a través del MUISCA los procesos misionales (recaudación, cobro, fiscalización, devoluciones, importaciones, etc) y administrativos, que maneja la entidad son objeto de definición, estandarización y control sistemática y automatizada, es posible efectuar el seguimiento de los procedimientos, el tiempo de duración, las personas que intervienen y en general el correcto flujo de las acciones de la Administración y del ciudadano de principio a fin, con la garantía de encontrarse claramente definidos y controlados, no solo por la entidad, sino por los contribuyentes, asegurando trazabilidad y ganando en confianza y en transparencia hacia el interior de la entidad y hacia afuera.

Ejemplos claros de transparencia y trazabilidad, son los procesos y servicios que se mencionan a continuación.

- **Contabilidad del ingreso**

Dentro de la estrategia de administración de riesgo la DIAN realiza la contabilización de los ingresos que recauda de manera integral y auditable y, soportada en documentos tales como declaraciones, recibos oficiales de pago y actos administrativos, revelando inclusive en cuentas dispuestas para ello las posibles distorsiones derivadas de inconsistencias de la información permitiendo una rápida depuración contable y una información confiable que a su vez es insumo para los procesos misionales.

- **Estados de cuenta de las obligaciones fiscales**

La generación de los movimientos, saldos y estados de cuenta de las obligaciones fiscales (tributarias, aduaneras y cambiarias) a partir de la aplicación de normas y procedimientos acordes con la legislación y de la información contenida en las liquidaciones privadas, actos administrativos definitivos y pagos y la disposición de dicha aplicación en documentos que los contribuyentes pueden consultar y desde donde es posible conocer y entender la causa del saldo sin ninguna intervención de un funcionario de la DIAN, constituye una poderosa herramienta de apoyo a la gestión de la administración tributaria y un excelente mecanismo de información para los clientes en ejercicio de sus derechos.

- **Corrección oportuna de inconsistencias**

Detectar y corregir oportunamente inconsistencias en declaraciones y recibos de pago optimiza tiempos y minimiza costos de procesos posteriores de determinación y discusión de obligaciones en favor de la gestión de la Entidad y de los contribuyentes y declarantes.

El procedimiento mismo es la garantía de transparencia y control por cuanto en este proceso desde la detección de las inconsistencias hasta su corrección, que incluye diferentes procedimientos, está registrada en formatos visibles en todo momento al contribuyente y regulados los accesos según la acción corresponda al mismo o al funcionario.

9.5 INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN

La información fraccionada, diversa y dispersa en las diferentes entidades del estado debilita la acción fiscalizadora de la Administración Tributaria en desmedro del cabal cumplimiento de las obligaciones fiscales atenuando este riesgo en el ámbito del MUISCA a través del intercambio de información soportada en la homologación de conceptos y datos, en la definición de lenguajes estandarizados de representación de los mismos, y en la apropiación de tecnología que permite la interoperabilidad de sistemas informáticos diversos al ser abierta y no invasiva.

La DIAN es pionera en el estado colombiano en introducir servicios en línea con organismos públicos y privados, nacionales e internacionales, facilitadores o complementarios a diferentes trámites que deben surtirse ante la entidad.

9.6 GENERACIÓN DE CONOCIMIENTO

Generar conocimiento es un proceso complejo que requiere de procedimientos efectivos de interacción con el contribuyente, captación de la información, transparencia y trazabilidad de las actuaciones, fomento de la interacción con otras entidades del Estado que aunado a la claridad sobre la utilidad de la información incluida la que el mismo contribuyente reporta de si mismo y la que entregan terceras personas de él, y al desarrollo y aplicación de conceptos científicos, matemáticos, probabilísticos, de ordenamiento de la misma y herramientas de procesamiento y análisis de información, permiten identificar comportamientos de sujetos, perfiles, transacciones y operaciones, de colectivos, sobre los cuales aplicar acciones específicas que conduzcan al logro del cumplimiento acorde con la norma, así como a la detección y prevención de maniobras delictivas, evasivas y elusivas.

Siendo la información el principal producto e insumo en la generación de conocimiento, el uso de la misma cuyo volumen y calidad en la perspectiva del MUISCA aumenta, es posible la percepción de riesgo hacia el contribuyente, no obstante, dándole el aprovechamiento y tratamiento adecuados, según se acaba de indicar, se materializa el riesgo y multiplica cada vez la posibilidad de acción de la administración.

En efecto, la utilización inteligente, eficiente y eficaz del 100% de la información recibida por la DIAN con la utilización de modelos de muestreo estadísticos, redes neuronales, modelos logísticos e indicadores, le ha permitido a la entidad perfilar comportamientos, seleccionar casos y generar conocimiento de manera que hacer cruces de información, realizar acciones de fiscalización y control e identificar y seleccionar con mayor certeza los posibles casos de omisión e inexactitud en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Lo anterior implica también el fortalecimiento del proceso de fiscalización entre cuyos objetivos institucionales se encuentran Recaudar lo debido, Proteger la información y Generar riesgo a través del aseguramiento efectivo del cumplimiento de obligaciones, contando con amplias facultades que permiten:

- Verificar declaraciones
- Citar al contribuyente o terceros
- Practicar inspecciones tributarias
- Inspeccionar libros de contabilidad
- Realizar registros
- Adelantar otras diligencias necesarias para la determinación de los impuestos.
- Implantar sistemas técnicos de control
- Imponer sanciones
- Adelantar las actuaciones administrativas necesarias, como son:

- Auto de apertura
- Requerimientos ordinarios
- Emplazamientos
- Auto de Inspección
- Pliego de cargos
- Requerimiento Especial
- Ampliación del Requerimiento Especial
- Liquidación Oficial
- Resolución sanción
- Auto admisorio o inadmisorio del recurso
- Resolución de fallo que resuelve recurso
- Todo lo anterior fortalecido con la posibilidad de aplicar sanciones relacionadas con los siguientes hechos:
- Por no informar
- Por no declarar
- Por declarar extemporáneamente
- Por corregir las declaraciones
- Por incurrir en inexactitud
- Por no expedir facturas o hacerlo sin requisitos
- Por irregularidades en la contabilidad
- Por omitir activos o incluir pasivos inexistentes
- Por rechazo o disminución de pérdidas
- Por incumplimiento de obligaciones relacionadas con el RUT

Así las cosas, en la misión de luchar contra el incumplimiento, el trabajo de inteligencia debe revertir en un fuerte trabajo de fiscalización de modo que el riesgo generado se concrete en acciones y la capacidad de detección percibida sea el factor que determina la efectividad.

9.7 TECNOLOGÍA UTILIZADA

9.7.1 Interacción Ciudadana. Tecnologías que permiten interacciones más dinámicas y manejo de estructuras de datos complejas para la realización de procedimientos visuales como es la definición de formatos: Java EE, XML, Applets.

El XML soporta el almacenamiento de la información de la estructura visual de un formato. Java EE es la plataforma sobre la que todos los servicios están contruidos.

Esto permite que la aplicación pueda ejecutarse en cualquier computador que tenga una conexión a Internet.

9.7.2 Captación de la información. Tecnologías para implementación de interfaces web que permitan el ingreso de información y su validación. Todas las tecnologías se mezclan para dar al cliente una experiencia amigable durante el proceso de presentación.

JSP (Java Server Pages), JSF (Java Server Faces), JavaScript, Servlets, Java EE, Certificados Digitales. Los Certificados Digitales se utilizan para autenticar a la persona que está presentando la información y así evitar el repudio.

La tecnología de XML se utiliza para la estandarización en la forma de enviar la información. Esto se hace mediante archivos que se rigen por una estructura definida en un estándar que es conocido como “Esquemas”.

XML, JSF (Java Server Faces), VBA for Applications en los asistentes para el diligenciamiento y generación de archivos en forma desconectada que cumplan con los estándares XML que solicita la entidad.

Java Server Faces es utilizada en la implementación de la interfaz de usuario que le permite entregar a la DIAN en forma visual la información solicitada.

9.7.3 Transparencia de las actuaciones. Tecnologías para implementación de flujos de procesos definidos a través del diseñador de circuitos lo suficientemente amigable para la definición visual de los mismos.

El XML es el medio escogido para el almacenamiento de las estructuras visuales de los circuitos. Java EE está implícito ya que el proceso se puede realizar desde cualquier computador que esté conectado a Internet. Todo está construido sobre una plataforma empresarial de servicios: Java EE, XML, Applets.

9.7.4 Trazabilidad de los asuntos: Casos y Expedientes. Tecnologías utilizadas para consultar y visualizar imágenes de procesos seguidos en un determinado asunto, caso o expediente.

Se utiliza Java Server Faces para crear la interfaz que le permite consultar los asuntos y el estado de los mismos (Abierto, Cerrado). Adicionalmente le permite navegar a través de ellos y obtener la información sobre los procedimientos realizados (con los tiempos), las personas y los documentos involucrados.

El Viewer se refiere a la herramienta que permite visualizar gráficamente el camino recorrido por un asunto en particular en un momento determinado.

9.7.5 Intercambio de información. Los Web Services son una tecnología creada para permitir la creación de sistemas distribuidos orientados a Servicios (SOA) que permiten la interacción de sistemas creados en plataformas distintas, pero que

respetan un contrato en la forma de intercambio de la información siguiendo el estándar determinado por los esquemas XML.

Java Server Faces se utilizó ya que algunos de estos procedimientos requieren que se realice un conjunto de operaciones antes de efectuar el intercambio.

Para el caso de RUT, se intercambia la información del Registro Único Tributario con las Cámaras de Comercio.

Con respecto al Pago Electrónico, el intercambio de información y la transacción en línea se lleva a cabo entre los sistemas de la DIAN y las diferentes Entidades Autorizadas para Recaudar a quienes la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales autorice además para ofrecer el pago electrónico de las diferentes obligaciones administradas por la Entidad.

De igual forma, el intercambio de información y la transacción en línea de los vistos buenos de las diferentes entidades de control y la DIAN para autorizar las exportaciones e importaciones de mercancías en el país se realiza utilizando la interconectividad con la Ventanilla Única - del Ministerio de Comercio Exterior.

9.7.6 Generación de conocimiento. Herramientas estadísticas para construir Modelo de riesgos en importaciones. Para detectar contrabando en Colombia, se utilizan tres (3) herramientas estadísticas cuales son: redes neuronales, construcción de un índice y un modelo logístico. En el primer caso, el propósito es implantar el método de redes neuronales para la detección del contrabando en Colombia, con el mínimo error posible utilizando para ello las bases de datos de importaciones y de inspecciones de la DIAN.

9.8 REDES NEURONALES

La estrategia consiste en probar diferentes configuraciones de red hasta encontrar la más adecuada. Cuando a la red se le presente un dato nuevo que no figure dentro del set de entrenamiento definido previamente, la red neuronal es capaz de detectar si hay o no contrabando con un % determinado de margen de error. Los primeros ejercicios adelantados por la Universidad Nacional, muestran que es posible construir una red que detecta contrabando con margen de error del 6.7%.

Utilizar las redes neuronales para hacer un seguimiento en el tiempo a los importadores durante un período, probar la red con un estudio retrospectivo, utilizando como base de entrenamiento datos de los años anteriores y luego validar ese entrenamiento.

9.9 VARIABLES UTILIZADAS

Entrada (19)
Tipo de Declaración
Deposito
Actividad
País Exportador
País Procedencia
País Bandera
Lugar de Ingreso
Modalidad
Subpartida
Cantidad de subpartida
País Origen
País Compra
Embalaje
Administración
Levante
Modo de transporte
Valor fob
Salida (1)
Tipo de Levante

9.10 ÍNDICE DE CONTRABANDO

La Construcción de un índice para detectar mercancía de contrabando, utilizando variables disponibles al momento de la inspección y captando comportamientos en presencia o no de la aprehensión de mercancías. El índice se construye a partir de la información de variables de la declaración de importación, asignando puntajes numéricos a las diferentes categorías de variables, y su resultado define un valor de referencia, respecto del cual se considera sospechoso o no de contrabando.

Al momento de seleccionar una determinada declaración de importación para inspección o revisión en el momento de desaduanamiento se calcula un índice previamente definido de manera cuantitativa sobre un conjunto de variables de entrada.

Dicho cálculo arroja un valor que se verifica frente a un valor límite también precalculado sobre la ocurrencia anterior de eventos de aprehensión o no aprehensión.

9.11 MODELO LOGÍSTICO CON DOS CONTROLES POR APREHENSIÓN

El Modelo logístico constituye la tercera herramienta de tipo estadístico utilizada para determinar irregularidades en la importación de mercancías. En términos

generales se trata de definir cómo influye la presencia de diversos factores (embalaje, peso de la mercancía, país de procedencia, etc.), el valor o nivel de los mismos en la probabilidad de aparición de las irregularidades asociadas a la importación.

Utilización de series de tiempo:

Este análisis exploratorio de las series se fundamenta en los conceptos de minería de datos para series de tiempo y sirve para formular técnicas estadísticas que permitan detectar modelos y probar hipótesis, nos permite además conocer el perfil del objeto de análisis, que bien pueden ser los importadores, las sociedades de intermediación o cualquiera de los clientes de la Dian.

La metodología se basa en el uso de cajas de tiempo para hacer requerimientos sobre las series de tiempo. Así, las cajas de tiempo son regiones rectangulares que son seleccionadas y directamente manipuladas en una fracción de la serie de tiempo. Los valores de los límites especifican los parámetros relevantes del requerimiento. Se especifica un patrón en un período de tiempo particular y se buscan estos patrones en esta serie y en las demás series, identificando cuándo y dónde se registraron comportamientos similares. Adicionalmente, las series se pueden filtrar, delineando un rectángulo para un período determinado y así reducir la ventana de la búsqueda.

9.12 SERIES DE TIEMPO CON REDES NEURONALES.

El objetivo es observar el comportamiento de los importadores frente a la aprehensión o no aprehensión de la mercancía a través del tiempo y así poder predecir el comportamiento de un evento de aprehensión. También se busca hacer una comparación con los importadores que se encuentren “limpios”, es decir, que durante este período de tiempo no hayan tenido ninguna aprehensión.

Las bases de datos relacionales, los archivos planos y paquetes estadísticos es la tecnología escogida para la implementación de los análisis estadísticos y probabilísticos.

Formulación de reglas para casos de omisión de declaración de renta aplicando:

Consolidación de toda la información en variables.

Formulación de reglas contables y financieras sobre la información entregada de terceros.

Generación del Perfil del contribuyente.

Herramientas para consolidación y formulación de reglas, XML, Motores de Reglas, Cubos de Datos.

El XML y el Administrador de Reglas se utilizan para obtener la información y validarla de forma que sea correcta y totalmente utilizable.

Los cubos de datos se encargan de permitir la explotación de la información de forma más óptima dadas diferentes necesidades. Los cubos de datos y el motor de reglas permiten el procesamiento masivo de información de la forma más óptima posible de acuerdo a los requerimientos solicitados.

Flex, es una tecnología para la creación de Aplicaciones RIA (Rich Internet Applications) que son a su vez aplicaciones web que brindan una experiencia funcional tan amigable como las aplicaciones de escritorio.

No siempre los costos más altos de la tecnología, o las marcas más populares y famosas y/o el sólo volumen de información con bases de datos robustas garantizan el éxito de la administración del riesgo en las administraciones tributarias y aduaneras. La concepción integral desde el mismo modelo de negocio, la estructura de la organización adecuada al modelo, la interacción de gente calificada en todos los ejes de conocimiento y el cumplimiento razonable de estándares abiertos en desapego de intereses puramente comerciales, pueden en cambio, ser factores muy determinantes en la idoneidad de la tecnología soporte de la estrategia de administración del riesgo.

10. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DISEÑO DE MODELO DE UN SISTEMA INTEGRAL DE CONSULTA ASISTIDA PARA LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES

10.1 REQUISITOS MÍNIMOS.

Los requisitos técnicos mínimos requeridos para la instalación, funcionamiento y ejecución del Sistema Integral de Consulta Asistida a los usuarios de comercio exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales, depende de diversos factores, entre ellos los más representativos hacen referencia al número de funcionarios que tendrá acceso al Sistema Integral de Consulta Asistida, el tamaño general de la base de datos, almacenamiento en caché de la información, historial de informes realizados, historial de la actividad desarrollada por cualquiera de los usuarios.

Con el objeto de establecer cuantitativamente los requerimientos mínimos necesarios para la instalación, funcionamiento y ejecución del Sistema Integral de Consulta Asistida a los usuarios de comercio exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales, y teniendo en cuenta la situación actual de cada una de las División de Gestión involucradas en el presente proyecto, como número de usuarios que inicialmente tendrá acceso al Sistema Integral de Consulta Asistida a los usuarios de comercio exterior

En la División de Gestión y Asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales, considerando que la totalidad de los funcionarios desempeñan los diferentes roles y funciones que tiene a cargo esta División de Gestión, es indispensable que cada uno de ellos tenga un rol de consulta en el Sistema Integral de Consulta Asistida.

En la División de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales, considerando que dentro de la misma ya se observa una distribución específica de las funciones a realizar por cada uno de los miembros que la conforman, inicialmente, los roles de acceso al Sistema Integral de Consulta Asistida deben otorgarse a aquellos funcionarios que tienen como rol principal la atención al usuario, independiente del tema de consulta.

Es así, que como consecuencia de lo anterior, se establece como punto de partida para la implementación del Sistema Integral de Consulta Asistida a los usuarios de comercio exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales, que serán diez (10) los funcionarios que serán usuarios con acceso a esta herramienta, dentro de este número de usuarios ya se encuentra incluido el funcionario de soporte, mantenimiento y actualización del Sistema Integral de Consulta Asistida.

El tamaño general de la base de datos que contiene todos los datos e información para la consulta, así como los diseños, tipos, presentación y características de las consultas realizadas es de 12867 megabytes para almacenamiento y 1580 megabytes para ejecución.

Para la ejecución se requiere un sistema operativo Windows 98 o superior, procesador de 32 bits a 800 MHz¹ como Pentium IV o superior, memoria de sistema de 512 MB, capacidad de almacenamiento en Disco Duro de 15 GB, soporte de protocolo TCP/IP, driver conector ODBC, tener instalado un sistema de ficheros NTFS o posterior

10.2 ARQUITECTURA DE IMPLEMENTACIÓN.

La implementación de este sistema se realizará a través de los siguientes componentes físicos:

- Computador Cliente. En este computador se ejecuta la interfaz del cliente desde el cual se accede al Servidor de aplicación.
- Servidor de Aplicación. En este servidor aplicación residirán los componentes que implementan la lógica y los datos. Este es el servidor principal donde residirá la mayor funcionalidad del sistema
- Servidor Base de Datos. En este servidor de datos residirá el motor de base de datos relacional que se encargará de la persistencia de los datos del sistema de Información, para ello se puede utilizar el mismo servidor anterior.

El usuario interactuará con el Servidor de aplicación a través del cliente residente en su computador. Una vez conectado con el servidor, el usuario dispone de la interfaz para ingresar y/o consultar datos al sistema.

10.3 CARACTERÍSTICAS.

El Sistema Integral de Consulta Asistida para los usuarios de Comercio Exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, ha sido concebido como un software de aplicación ordenado mediante un equipamiento lógico de componentes intangibles que incluye todos los procedimientos, reglas, documentación y datos asociados al tema en desarrollo en forma ejecutable con independencia lógica y física de los datos, con control de concurrencia de usuarios mediante bloqueo o clave de acceso a los datos, todo lo anterior mediante la programación de un lenguaje de programación estándar que permita la instalación, lectura y ejecución en equipos con sistema operativo bajo Windows 98 ó superior.

El producto se desarrolla sobre una arquitectura cliente/servidor utilizando herramientas de software libre, como sistema operativo Windows 98 ó superior, para la codificación Kylix 3 Open Edition, con motor de base de datos Access MySQL v1.5 y administrador de la base de datos Microsoft SQL Server 2005, para el diseño lógico y físico del RDM se utilizó PowerDesigner v6.1

Las herramientas mencionadas anteriormente como todas otras tienen sus ventajas y desventajas

Luego de una investigación y comparación profunda de estas herramientas con las convencionales (Delphi, Interbase, Postgresql, entre otras), se llega a la conclusión que para la empresa son fácilmente accesibles y que cumplen los requisitos para el manejo de la información que requiere el usuario.

Se utiliza la Intranet dentro de la Red Local de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales para la transferencia de los archivos que se crean en cada una de las Divisiones de Gestión, con la información relacionada con la importación de mercancías

Es una herramienta interactiva piloto que combina datos sobre comercio internacional de mercancías, medidas y controles para su ingreso al Territorio Aduanero Nacional, que ofrece a los usuarios información general sobre las normas y regulaciones, gravámenes, tarifas y codificación arancelaria de un producto objeto de importación al Territorio Aduanero Nacional

Es una solución ideal para proporcionar información completa al usuario de comercio exterior sobre importación de mercancías.

Trabaja instalado directamente sobre el disco duro de cada uno de los equipos, o de manera compartida al instalarse desde el servidor central de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, permite a los usuarios de estaciones de trabajo el acceso a través de la red a los archivos del Sistema Integral de Consulta Asistida

11. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRAL DE CONSULTA ASISTIDA A LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR

11.1 BENEFICIOS

- Incrementar los niveles de satisfacción del usuario al evitarle demoras, o traslados a otras dependencias.
- Incrementar los niveles de efectividad y eficiencia en el servicio prestado al usuario del comercio exterior
- Disminución del tiempo empleado en la prestación del servicio, incrementando la posibilidad de prestar el servicio a un mayor número de clientes.
- Identificar de manera oportuna la información solicitada por el cliente.
- Información consolidada, reúne todas las condiciones, requisitos, tarifas e información necesaria sobre las mercancías que con mayor frecuencia se importan a través de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.
- Fácil acceso a la información por parte de los funcionarios encargados de prestar asistencia y atención al usuario del comercio exterior.
- Disponibilidad permanente de la información, toda vez que el Sistema Integral de Consulta Asistida no requerirá de conexión al servidor nacional de la Entidad.
- Facilitación de la entrega de la información al usuario del comercio exterior mediante la impresión de la consulta específica realizada, no limita al funcionario a ofrecer la información de manera verbal.
- Adaptable a la frecuente rotación del personal.
- Mínimos requerimientos de capacitación y formación a los funcionarios que tengan acceso.

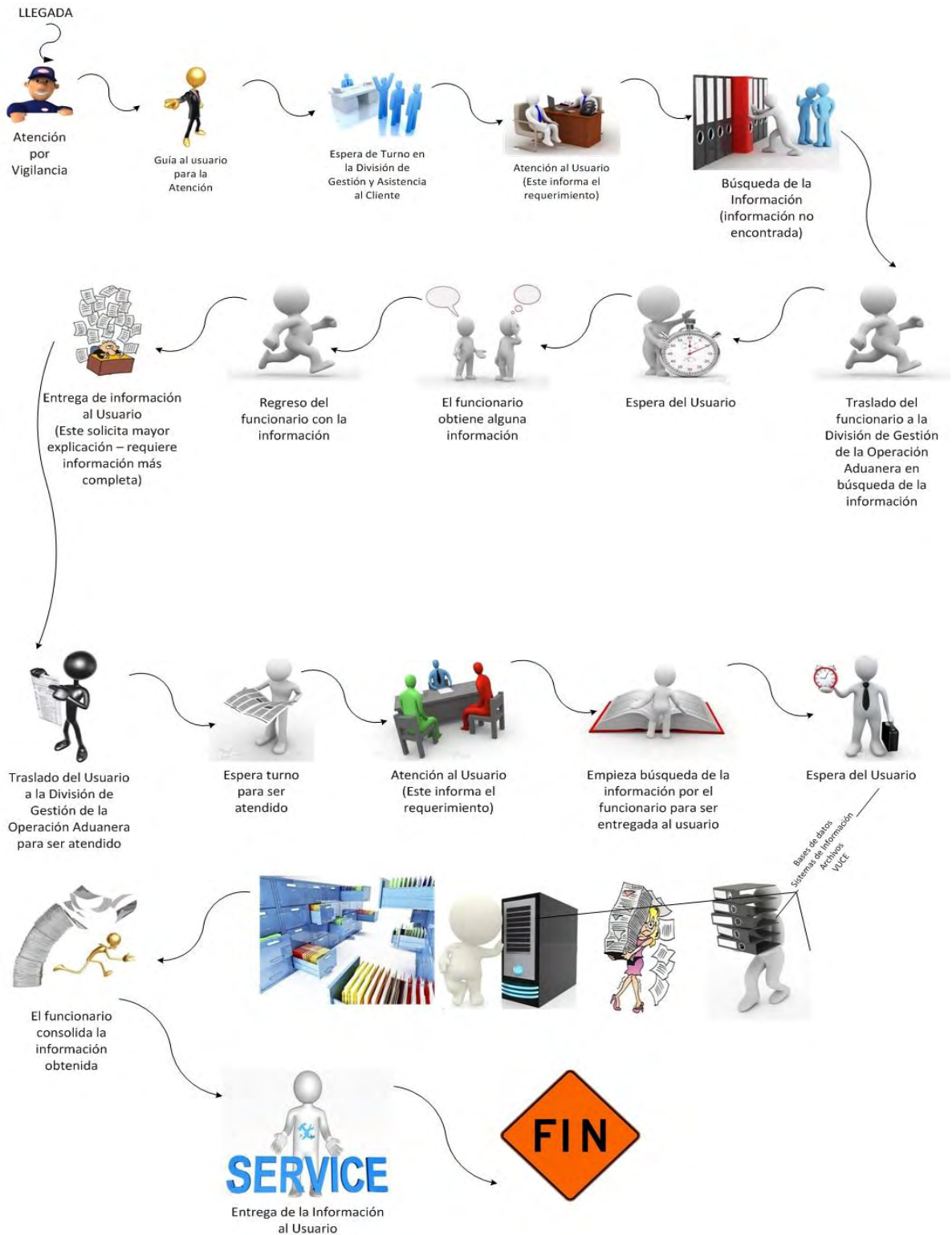
11.2 INCONVENIENTES

- Frecuente modificación en la normatividad aduanera
- Modificaciones en los requerimientos técnicos y legales para la importación de una determinada mercancía.
- Requiere frecuente actualización y manipulación de la base de datos en que se almacena la información del Sistema Integral de Consulta Asistida
- Requiere asignar trabajo adicional a un funcionario o funcionarios de la Entidad que se encarguen y responsabilicen de la actualización permanente del Sistema Integral de Consulta
- Puede ocasionar resistencia de algunos funcionarios al uso del Sistema Integral de Consulta
- No se integra con los demás sistemas y herramientas de información existentes en la Entidad
- Limitados programas de creación y ejecución de bases de datos con que cuenta la Entidad, la capacidad, tecnología y requisitos de ejecución no se adaptan a los sistemas operativos que se presentan en los equipos de computo de mediana y última generación.
- Poca capacidad de almacenamiento en los equipos existentes para instalación y ejecución del Sistema Integral de Consulta Asistida
- No satisface todos los requerimientos y necesidades de información de los clientes de la Entidad, tanto internos como externos, está diseñado para atender los requerimientos relacionados con importación de mercancías.

11.3 COMPARACION ESQUEMATICA

Para efectos del desarrollo y expresión grafica de los beneficios dentro del desarrollo del proceso de Gestión y Asistencia al Cliente en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales a continuación se presenta el esquema o diagrama del proceso de la forma como se está desarrollando en la actualidad y de cómo sería el proceso una vez se adopte el Sistema Integral de Consulta Asistida al Usuario de Comercio Exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

Esquema de la Situación Actual del Servicio



Fuente: Este trabajo

Nuevo esquema del Servicio



Fuente: Este trabajo

12. MODELO DE SISTEMA INTEGRAL DE CONSULTA ASISTIDA PARA LOS USUARIOS DE COMERCIO EXTERIOR DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES

12.1. PARTICULARIDADES

El modelo de sistema integrado de consulta asistida para los usuarios de comercio exterior de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales es un programa con una base de datos sencilla y fácil de usar.

HTML 4 soporta más opciones de multimedia, lenguajes de scripts, hojas de estilo, mejores capacidades de impresión y documentos más accesibles a usuarios con discapacidades. HTML 4, también da un gran paso adelante hacia la internacionalización de los documentos, con la intención de hacer la Web auténticamente universal²². La figura 2 ilustra la forma en la que funciona HTML.

Grafico 45: Arquitectura HTML⁵¹



Fuente: Este trabajo

⁵¹ Aplicaciones Web. 2005 (Consultado 27 de Sep., 2006).
<http://dis.um.es/~jbermudez/dad/transparencias/T2-Aplicacionesweb0506.pdf#search=%22T2-Aplicaciones-web0506.pdf%22.C>

El funcionamiento de HTML se limita a los siguientes pasos:

- a) Se abre el explorador.
- b) Se envía una solicitud de archivos HTML al servidor remoto mediante la URL⁵²
- c) El servidor procesa la solicitud y envía datos al navegador del usuario.
- d) Una vez los datos llegan el navegador del usuario interpreta todas esas etiquetas, imágenes, sonidos, entre otros, reconstruyendo la página como es originalmente.

Para que las aplicaciones funcionen correctamente el servidor debe cumplir con las siguientes condiciones.

- Las aplicaciones serán desarrolladas usando Windows XP SP2.
- El navegador web usado para el uso de las aplicaciones es Internet Explorer 6.0.
- Java SDK 1.5.2.
- Apache Tomcat 5.5
- PostgreSQL 8.2.

La Arquitectura MVC consiste en dividir la aplicación en tres partes procesamiento, salida y entrada para esto define:

- Modelo: Encapsula los datos y las funcionalidades. El modelo es independiente de cualquier representación de salida y/o comportamiento de entrada.
- Vista: Muestra la información al usuario. Obtiene los datos del modelo. Pueden existir múltiples vistas del modelo. Cada vista tiene asociado un componente controlador.
- Controlador: Reciben las entradas, usualmente como eventos. El usuario interactúa con el sistema a través de los controladores.

Las Vistas y los Controladores conforman la interfaz de usuario. Un mecanismo de propagación de cambios asegura la consistencia entre la interfaz y el modelo. La separación del modelo de los componentes vista y del controlador permite tener múltiples vistas del mismo modelo.

Si el usuario cambia el modelo a través del controlador de una vista, todas las otras vistas dependientes deben reflejar los cambios. Por lo tanto, el modelo notifica a todas las vistas siempre que sus datos cambien. Las vistas, en cambio, recuperan los nuevos datos del modelo y actualizan la información que muestran el usuario.

⁵² Uniform Resource Locators, Localizadores uniformes de recursos.

12.2 ASPECTO VISUAL

Al abrir el programa encontramos lo siguiente:

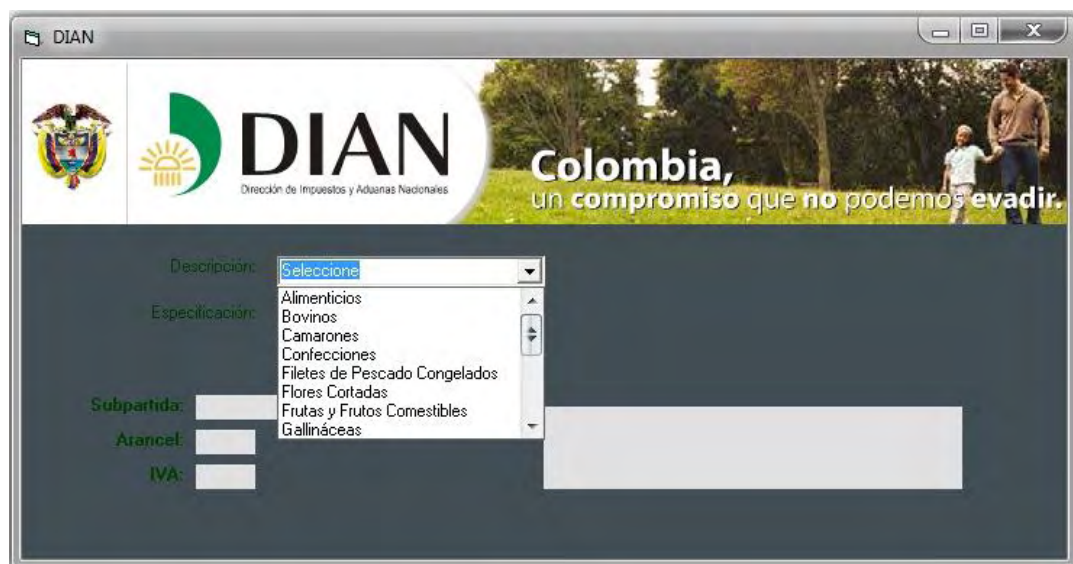
Grafico 46: Imagen del Programa N°1



Fuente: Este trabajo

La interfaz del programa inicial cuenta con una casilla denominada descripción donde se encuentra una selección de artículos por importar, en esta descripción se encuentran diferentes tipos de artículos como: Alimentos, Bovinos, Camarones, etc., como se ve a continuación:

Grafico 47: Imagen del Programa N°2



Fuente: Este trabajo

Al seleccionar un producto de acuerdo con la descripción se activa la casilla denominada especificaciones donde podemos seleccionar algún producto de acuerdo a estas:

Grafico 48: Imagen del Programa N°3



Fuente: Este trabajo

Una vez seleccionada la especificación aparece automáticamente la subpartida, el arancel, el IVA y el Visto bueno necesario:

Grafico 49: Imagen del Programa N°4



Fuente: Este trabajo

12.3 PASOS PARA LA INSTALACIÓN Y EJECUCIÓN

Para la instalación de la aplicación se deben seguir los siguientes pasos:

- En caso de no tener el DBMS PostgreSQL v8.2 deberá realizar la instalación mediante el archivo ejecutable (Programas\postgresql-8.2.3-1\postgresql-8.2-int.msi)

Nota: el usuario para la base de datos debe ser postgres y la contraseña deben ser los números del uno al ocho (12345678), o los que se asigne por la entidad para el funcionario que vaya a ejecutar el programa.

- Una vez terminada la instalación deberá ejecutar los scripts ubicados en la carpeta Scripts BD que le permitirán crear la base de datos y las tablas que la componen.

Además, de realizar algunas inserciones en tablas que están por fuera del manejo de la aplicación.

- El siguiente paso es la instalación del servidor de aplicaciones, el servidor seleccionado para esta aplicación fue el Apache Tomcat v5.5 en caso de no tenerlo instalado deberá realizar la instalación mediante el archivo ejecutable (Programas\apache-tomcat-5.5.23.exe)
- Una vez terminada la instalación deberá buscar dentro de la carpeta que seleccionó para la instalación, la carpeta webapps y copiar el archivo gestion.war, también, deberá incluir el JDBC y el JDBC de PostgreSQL, que se guardan en una carpeta al momento de instalarlo.

Este archivo deberá copiarlo dentro de la carpeta de ruta instalación Tomcat\common\lib.

El último paso para poder ejecutar la aplicación es abrir el navegador e ingresar la ruta: <http://localhost:8080/gestion>, para poder acceder a la aplicación con uno de los usuarios que se encuentran en el script de inserciones usado anteriormente.

12.4 POLÍTICAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

En cuanto a este punto me permito mencionar que la Entidad ha establecido las políticas de calidad y objetivos de calidad, incluidas dentro del Código de Buen Gobierno, las cuales me permito mencionar las siguientes:

Sobre procesos

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.

Sobre los clientes

En la DIAN, 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.

Sobre las partes interesadas

La DIAN promoverá las acciones necesarias para garantizar la cooperación de las partes interesadas, en el mejoramiento de su desempeño.

Sobre los productos y servicios

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.

Sobre los recursos

La DIAN empleará los recursos logísticos, financieros y tecnológicos más idóneos, requeridos en la generación de los productos y servicios, dirigidos a sus clientes.

Sobre la competencia técnica

La DIAN, contará con perfiles del rol claramente identificados para el cumplimiento de los requisitos de los productos y servicios

Igualmente me permito mencionar los objetivos de calidad:

- Eficiencia y efectividad de sus servicios.
- Mejorar continuamente su desempeño organizacional, a través de un enfoque basado en procesos y contando con mecanismos de control y evaluación

Lo anterior, con el fin de generar una cultura de servicio al cliente y confianza en la entidad, y de posicionar adecuadamente su imagen.

Como bien se observa, las políticas y objetivos de calidad ya están creadas en la entidad, dentro del cual, uno de sus fines esenciales es re direccionar la entidad hacia el servicio, optimizando, agilizando y flexibilizando los procesos logísticos que soportan el que hacer de la entidad.

Por lo anterior, como se puede observar en el punto de requisitos mínimos del Sistema, se establece que el proceso encargado de la manipulación y consulta del Sistema Integral de Consulta Asistida a los usuarios de comercio exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, es el de Asistencia al Cliente, dentro del cual se encuentra el subproceso de Asistencia y orientación Integral, sus actividades se encargan de asistir y responder la solicitud del cliente, así como implementar las acciones de mejoramiento a partir del sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones y demás fuentes.

Dentro del procedimiento anterior se genera unos indicadores de gestión los cuales se acomodaran a la medición del Sistema Integral de Consulta Asistida a los usuarios de comercio exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales en términos de eficacia, eficiencia y efectividad, tal como se enuncia a continuación:

INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO		
TIPO	NOMBRE	DESCRIPCION
Eficacia	Calidad en la atención y acompañamiento al cliente a través sistema integral de consulta asistida a los	(Número de quejas por calidad de la información y atención brindadas a través del sistema integral de consulta asistida a los usuarios de comercio

	usuarios de comercio exterior	exterior durante el periodo / Número total de quejas sobre el del sistema integral de consulta asistida a los usuarios de comercio exterior recibidas) * 100
Eficiencia	Resultado de la calidad de los resultados obtenidos con los recursos dispuestos en el sistema integral de consulta asistida a los usuarios de comercio exterior	Número de personas atendidas satisfactoriamente en el sistema integral de consulta asistida a los usuarios de comercio exterior / Total de personas que necesitaron y pidieron la información en el periodo determinado) * 100
Efectividad	Capacidad de lograr el índice de satisfacción esperado con el sistema integral de consulta asistida a los usuarios de comercio exterior	Número total de personas atendidas satisfactoriamente en el sistema integral de consulta asistida a los usuarios de comercio exterior/ Total de personas que se consideraron debieron ser atendidas satisfactoriamente en un rango determinado usuarios de comercio exterior recibidas) * 100

13. CONCLUSIONES

Recolectada y analizada toda la información para el desarrollo del presente trabajo, analizada la situación actual de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales y dentro de ella cada una de sus Divisiones de Gestión, frente a la Atención y Asistencia a los usuarios de comercio exterior que prestan los funcionarios objeto del estudio realizado y sobre como Contribuir a mejorar esta atención y asistencia a los usuarios de comercio exterior sobre importación de mercancías se exponen algunas conclusiones a las que se llegó al desarrollar el presente trabajo:

- En La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales algunas de las Divisiones de Gestión no desarrollan la totalidad de las funciones que les han sido asignadas, dejando estas sin ser desarrolladas dentro de la Dirección Seccional ó desarrolladas de alguna manera por alguna otra División de Gestión de la Dirección Seccional, situación que afecta el correcto desarrollo de las actividades y prestación de servicios al cliente.
- La División de Gestión y Asistencia al Cliente no cuenta con una distribución específica de roles y actividades a desarrollar por parte de cada uno de los funcionarios que la conforman, situación por la que ninguno de los funcionarios que la conforman asumen responsabilidad sobre las tareas ejecutadas, es necesario que se asignen responsables para el desarrollo de actividades específicas, en especial en temas tan importantes como la atención al cliente
- Se requiere establecer mecanismos de evaluación que permitan diagnosticar, identificar las inconsistencias o inconformidades que se generen al momento de la prestación del servicio al cliente de la Entidad.
- La División de Gestión de la Operación Aduanera de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales carece de herramientas técnicas que faciliten la prestación del servicio al usuario del comercio exterior, en especial cuando desarrolla las actividades necesarias para atender los aspectos vinculados con la asistencia al cliente; sin que esta función se encuentre directamente asignada a esta División de Gestión.
- Una vez realizado el análisis de toda la información recolectada se puede determinar que los productos sobre los que con mayor frecuencia se solicita información sobre los requisitos, condiciones y procedimientos aplicables para su importación por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, corresponden generalmente a productos de consumo humano, de alimentación, vestido, cuidado entre otros, mercancías sujetas a permisos, restricciones o autorizaciones especiales para su importación.

- La normatividad e información relacionada con las regulaciones, requisitos, permisos para la importación de mercancías se encuentra dispersa en cada una de las entidades que regulan la materia.
- Los funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales relacionados con la atención y asistencia a los usuarios de comercio exterior tienen la disponibilidad al cambio de los mecanismos y herramientas usadas para acceder a la información que se requiere por el uso del Sistema Integral de Consulta Asistida.
- Los equipos de cómputo, servidores y demás elementos técnicos con que cuenta la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales reúnen los requisitos, condiciones y características necesarias para la implementación y ejecución del Sistema Integral de Consulta Asistida.
- El propósito personal que motivó el desarrollo de este trabajo se cumplió satisfactoriamente, al determinar que con el diseño, creación y posible implementación del Sistema Integral de Consulta Asistida se puede contribuir directamente a mejorar la calidad, eficiencia y eficacia con que se asiste al usuario del comercio exterior en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales.

BIBLIOGRAFÍA

- ACTA PRIMERA REUNION BINACIONAL COLOMBO – ECUATORIANA SOBRE TRANSPORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA, Comunidad Andina, Secretaria general, Marzo de 2004.
- ACTA SEGUNDA REUNION BINACIONAL COLOMBO – ECUATORIANA SOBRE TRANSPORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA, Comunidad Andina, Secretaria general, Mayo de 2004.
- ACTA TERCERA REUNION BINACIONAL COLOMBO – ECUATORIANA SOBRE TRANSPORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA, Comunidad Andina, Secretaria general, Julio de 2004.
- ACTA CUARTA REUNION BINACIONAL COLOMBO – ECUATORIANA SOBRE TRANSPORTE INTERNACIONAL POR CARRETERA, Comunidad Andina, Secretaria general, Febrero de 2005.
- ESTATUTO ADUANERO, Decreto 2685 de 1999, con sus adiciones y modificaciones, reglamentado por la Resolución 4240 de 2000, con sus adiciones y modificaciones.
- ELEMENTOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, Versión 1 diciembre 2008, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- INFORME DE GESTIÓN 2003 – 2004, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- INFORME DE GESTIÓN 2004 – 2005, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- INFORME DE GESTIÓN 2005 – 2006, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- INFORME DE GESTIÓN 2006 – 2007, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- MANUAL DE CALIDAD, Versión 1 diciembre 2008, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.

- NORMA TÉCNICA CORPORATIVA – SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y CONTROL INTERNO, Versión 05, 30 de julio de 2007, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- PLAN ESTRATÉGICO 2003, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- PLAN ESTRATEGICO 2004-2010, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- GESTIÓN 2005, POLÍTICAS, ESTRATEGIAS Y ACCIONES 2006, Subdirección Técnica Aduanera.
- DOCUMENTO COMPES VIA RUMICHACA-PASTO-CHACHAGUI, Departamento de Planeación Nacional, Bogotá, 31 de Octubre de 2005.
- FACILITACION DE PASOS DE FRONTERA, Ministerio de Transporte, Dirección de Tránsito y Transporte 2005.
- INFORME DE AUDITORIA DE LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE IPIALES DELEGADA DE ADUANAS DE IPIALES AÑO 2005, Contraloría General de la Republica, 2006.
- GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN AUDITORÍA ADUANERA, Banco Interamericano de Desarrollo.
- DECRETO 4589 DE 27 DE DICIEMBRE DE 2006, por el cual se adopta el Arancel de Aduanas y otras disposiciones.
- NOMENCLATURA COMÚN ANDINA, Asistencia Técnica Relativa al Comercio I, Secretaría General de la Comunidad Andina, Julio 2007.
- CURSO BÁSICO ADUANERO, 2004, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN.
- INDICADORES DEL NIVEL DE SERVICIO, Recomendaciones AEOC 30 de junio de 2003.
- DICCIONARIO DE TÉRMINOS DE COMERCIO, Organización de los Estados Americanos, Banco Interamericano de Desarrollo, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, noviembre 2003

NET GRAFÍA

- www.dian.gov.co
- www.dianet.com
- www.aduanascan.com
- www.mincomercio.gov.co
- <http://www.sice.oas.org>
- <http://www.iadb.org/trade>
- <http://www.eclac.org/washington>
- www.mintransporte.gov.co
- www.proexport.gov.co

ANEXOS

ANEXO 1.

Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Comercio Internacional y Mercadeo
Encuesta para Recopilación de Información

Encuesta N° _____
(No diligenciar)

Los resultados de la presente encuesta serán utilizados de manera informativa y descriptiva en el desarrollo del proyecto, por esta razón se solicita su mayor colaboración a fin de obtener el máximo de información.

A. Respecto a su vinculación con la Entidad.

1. Tiempo que labora en la entidad _____
2. Tipo de vinculación:
 - ☐ Carrera Administrativa
 - ☐ Supernumerario
3. Tipo de actividades que realiza
 - ☐ Secretarial
 - ☐ Operacional
 - ☐ Apoyo

B. Respecto al Desarrollo de Actividades.

4. ¿Dentro de las actividades que realiza debe prestar servicios de atención y asistencia a usuarios de la entidad?
 - ☐ SI
 - ☐ NO
5. ¿Qué tipo de clientes atiende?
 - ☐ Internos
 - ☐ Externos
6. ¿Qué tipo de servicio de atención presta?
 - ☐ Soporte y asistencia al desarrollo de procedimientos o actividades
 - ☐ Facilitación de Información
 - ☐ Respuesta a solicitudes o requerimientos de información
7. ¿Qué tipo de información usted debe ofrecer a los usuarios que atiende?

☐ Sobre Importación de Mercancías

☐ Sobre Exportación de Mercancías

☐ Sobre Declaraciones de Renta

☐ Sobre Declaraciones de IVA

☐ Otros. ¿Cuál? _____

8. ¿Cuáles son las mercancías sobre las que se solicita información con mayor frecuencia por parte de los usuarios?

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

9. ¿Cuál es la información que sobre estos productos requiere el usuario?

☐ Descripción del trámite en general

☐ Clasificación arancelaria

☐ Vistos Buenos

☐ Requisitos especiales

☐ Tributos que causa

☐ Otros. ¿Cuál? _____

10. ¿Cuenta usted con la información que el usuario solicita?

☐ SI

☐ NO

11. ¿Qué herramientas, aplicativos, bases de datos, sistemas de información existen en la Entidad que le sirvan de soporte y apoyo para prestarle esta información al usuario?

a. _____

b. _____

c. _____

d. _____

e. _____

12. ¿Tiene usted acceso a ellos?

- ☐ SI
- ☐ NO

13.¿Si tiene acceso a ellas, al momento de prestar atención al usuario las utiliza?

- ☐ SI
- ☐ NO

14.¿Por qué? _____

15.¿Con que frecuencia las utiliza? _____

16.¿La información necesaria para atender satisfactoriamente lo que el usuario requiere en ese momento lo encuentra en las herramientas existentes?

- ☐ SI
- ☐ NO

17.¿Qué información no encuentra en ellas?

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____

18.¿Qué dificultades encuentra en el acceso a la información que requiere al momento de atender al usuario?

- a. _____
- b. _____
- c. _____
- d. _____
- e. _____

19.¿Durante la prestación del servicio, como soluciona estas dificultades? _

20. ¿Cómo se realiza la entrega de la información al usuario?

☐ Verbal

☐ Escrita

☐ Impresa

☐ Otro. Cuál? _____

21. ¿Considera usted que la atención o servicio que actualmente se presta al usuario en el grupo al que pertenece satisface completamente la necesidad del cliente?

☐ SI

☐ NO

22. ¿Porque?

23. ¿Que considera necesario para que la atención o servicio prestado al usuario sea de una calidad superior a la actual? _____

24. ¿Considera usted que el diseño y creación de un Sistema Integral de Consulta Asistida a los usuarios de comercio exterior, donde encuentre de manera consolidada toda la información relacionada con tramites, permisos, requisitos, vistos buenos, tarifas e impuestos aplicables en la importación de mercancías sería de ayuda en su puesto de trabajo?

☐ SI

☐ NO

25. ¿Porque?

Gracias...

ANEXO 2.

Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Comercio Internacional y Mercadeo
Encuesta para Recopilación de Información

Encuesta N° _____
(No diligenciar)

Los resultados de la presente encuesta serán utilizados de manera informativa y descriptiva en el desarrollo del proyecto, por esta razón se solicita su mayor colaboración a fin de obtener el máximo de información. Gracias por su información

1. Motivo de su visita

- ☐ Búsqueda de Información
- ☐ Presentación de Declaraciones
- ☐ Diligenciamiento RUT
- ☐ Agenciamiento Aduanero
- ☐ Otros.

2. Tiempo de espera. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?

- ☐ 1 a 5 minutos
- ☐ 5 a 10 minutos
- ☐ 10 a 15 minutos
- ☐ Más de 15 minutos

Para el desarrollo de las siguientes preguntas califique como:

1. Malo 2. Regular 3. Aceptable 4. Bueno 5. Excelente

	Pregunta	1	2	3	4	5
3	En qué grado fue atendido su requerimiento de información					
4	Encontró disposición para atender sus necesidades					
5	Cordialidad, amabilidad y respeto en el trato					

6	Resolución de todas sus inquietudes					
7	El personal que lo atendió cuenta con toda la información por usted requerida					
8	El personal está totalmente calificado para atender su requerimiento					

9. Para la prestación del servicio, fue necesario el traslado a otras dependencias de la Entidad. SI ☐ NO ☐

10. Le gustaría disminuir el tiempo de duración en la prestación del servicio
SI ☐ NO ☐

11. Considera que la existencia de un Sistema que permita al funcionario que atiende su requerimiento tenga de manera consolidada todos los aspectos principales a la importación de mercancías, ayudaría a disminuir el tiempo de duración de prestación del Servicio

SI ☐ NO ☐

Gracias...

ANEXO 3.

Universidad de Nariño
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas
Programa de Comercio Internacional y Mercadeo
Entrevista para Recopilación de Información
Duración Estimada 15 minutos

Entrevista N° _____

Entrevistado:

Cargo: _____

Las preguntas que se formularán a continuación guardan relación con las consultas y atención a los usuarios en temas referentes a importación de mercancías.

1. ¿Cuales son los servicios que presta la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales? _____

2. ¿De estos servicios, cuales están a cargo de área o grupo? _____

3. ¿Quiénes son sus clientes internos y externos? _____

4. ¿Qué tipo de información estos le demandan? _____

5. ¿Cómo considera que es entregada la información requerida por sus clientes en términos de agilidad, eficiencia, efectividad, asertividad, y satisfacción del usuario? _____

6. ¿Qué falencias, deficiencias o dificultades considera que afectan los niveles de satisfacción del usuario, frente a la solicitud de información, apoyo y soporte que este requiere? _____

-
-
-
7. ¿Las personas encargadas de facilitar la información, brindar apoyo y soporte al usuario, cuentan con los conocimientos técnicos, documentales y normativos necesarios para el desarrollo de su función? ¿Cómo podrá fortalecer este aspecto?

-
-
-
8. ¿Cómo evalúa los conocimientos y especialización del personal sobre los temas que solicita información el usuario? _____

-
-
-
9. ¿Cómo se en ruta o encamina la atención al usuario desde su llegada a la Dirección Seccional hasta la finalización de la prestación del servicio? _____

-
-
-
10. ¿Considera que las herramientas, mecanismos de almacenamiento y gestión de la información existentes son medios de ayuda al funcionario en la prestación del servicio? ¿Los consideraría como soporte integral al funcionario?

Gracias...