

**PLAN DE MEJORA PARA EL PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN
DIVISION DE OPERACION ADUANERA EN LA DIAN- MAICAO**

José Daniel Rodríguez Hernández

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
NEGOCIOS INTERNACIONALES
TUNJA
2023

**PLAN DE MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN DIVISION DE
OPERACION ADUANERA EN LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS
NACIONALES EN MAICAO**

JOSE DANIEL RODRIGUEZ HERNANDEZ

TUTOR

DAVID STEVEN AGUDELO GUTIÉRREZ

PLAN DE MEJORA PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR TÍTULO DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
NEGOCIOS INTERNACIONALES
TUNJA
2023

Tabla de Contenido

RESUMEN	3
ABSTRACT	4
1 INTRODUCCIÓN	5
2 JUSTIFICACIÓN	7
3 OBJETIVOS	8
3.1 Objetivo general	8
3.2 Objetivos específicos	8
6 ANTECEDENTES	9
4 MARCO TEÓRICO	11
5 MARCO CONCEPTUAL	14
7 GOBIERNO CORPORATIVO	17
7.1 Tipo de Actividad	17
7.2 Objetivo DIAN	17
7.3 Organigrama	17
8 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL	20
8.1 Matriz DOFA	20
8.2 Matriz de evaluación de factores externos – MEFE	23
8.3 Matriz de evaluación de factores internos – MEFI	25
9 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS	28
9.1 Visión	28
9.2 Misión	28
9.3 Valores Corporativos	28
10 PLAN DE MEJORA	30
10.1 Diagnóstico en la entidad	30
10.2 Situación Actual	31
10.2.1 Radicación de documentación recibida	32
10.2.2 Prórrogas de vehículos de turistas:	33
10.2.3 Declaración de tránsito Aduanero	33
10.2.4 Declaracion de importacion manual	34
10.2.5 Creación de Hoja de ruta de documentación correspondiente	34
10.3 Iniciativa Estratégica	36
10.4 METAS DEL PLAN DE MEJORA	37
10.5 Indicadores de resultados	38
10.6 ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR	40
10.6.1 Análisis de documentos y registros existentes	40
10.6.2 Observación directa y mapeo de procesos	40
10.6.3 Procesamiento Documental y de archivos	41
10.6.4 Transformación organizacional procesos	42
10.6.5 Procesamiento Tecnológico de documentos	42

10.6.6 Cultura Archivística	43
10.6.7 Plan de aprendizaje y capacitación	43
11. CRONOGRAMA	45
Análisis de documentos y registros existentes	45
Observación directa y mapeo de procesos	45
Procesamiento Documental y de archivos	45
Transformación organizacional procesos	45
Procesamiento Tecnológico de documentos	45
Cultura Archivística	45
Plan de aprendizaje y capacitación	45
12 Recomendaciones	46
13 CONCLUSIONES	47
12 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49

RESUMEN

En este plan de mejora para el proyecto, se identifican áreas clave que requieren atención y optimización, a través de un enfoque integral que abarca desde la evaluación de la situación actual hasta la implementación de acciones específicas, en las cuales se busca aumentar la eficiencia operativa, mejorar la calidad del servicio, y fortalecer la satisfacción del cliente. El mayor compromiso que se plantea es con la mejora continua y la alineación con los objetivos estratégicos de la organización que guíe en este proceso, con la ambición de lograr resultados medibles y sostenibles a medida que se avanza hacia el éxito del proyecto.

En general, este plan de mejora representa un camino hacia el progreso en la ejecución del proyecto, al abordar áreas críticas y aprovechar oportunidades de optimización, esperando no solo alcanzar los objetivos, sino también establecer una cultura de mejora continua que impulse el éxito a largo plazo y denote cambios activos en la división de operación aduanera en la DIAN sede Maicao la Guajira.

Palabras clave

Gestión documental, archivos, documentos, plan de mejora, innovación.

ABSTRACT

In this improvement plan for the project, key areas that require attention and optimization are identified, through a comprehensive approach that ranges from the evaluation of the current situation to the implementation of specific actions, which seek to increase operational efficiency, improve service quality, and strengthen customer satisfaction. The greatest commitment that arises is with continuous improvement and alignment with the strategic objectives of the organization that guides this process, with the ambition of achieving measurable and sustainable results as progress is made towards the success of the project.

Overall, this improvement plan represents a path toward progress in project execution, addressing critical areas and taking advantage of optimization opportunities, hoping to not only achieve objectives, but also establish a culture of continuous improvement that drives long-term success. term and denotes active changes in the customs operation division at the DIAN headquarters Maicao la Guajira.

Keywords

Document management, files, documents, improvement plan, innovation.

1 INTRODUCCIÓN

En el marco de la administración pública, las entidades estatales en Colombia desempeñan un papel crucial al proporcionar servicios esenciales a la ciudadanía, en un entorno en constante evolución y con expectativas cada vez más altas, es imperativo que estas instituciones buscan constantemente oportunidades para mejorar su desempeño y su capacidad de respuesta, con ese objetivo en mente, el presente trabajo tiene como propósito presentar un plan de mejoramiento diseñado para impulsar la eficiencia y la eficacia de la división de operación aduanera de la Dirección de impuestos y Aduanas Nacionales DIAN en la ciudad de Maicao la Guajira.

A través de un análisis exhaustivo de los procesos internos, el entorno externo y las mejores prácticas del sector, se ha elaborado un conjunto de estrategias y acciones con el fin de optimizar el rendimiento de la organización, fortalecerá su posición en el mercado y alcanzará nuevos niveles de excelencia, Este plan tiene como meta promover una mayor transparencia , agilidad y calidad en la prestación de servicios, asegurando así una experiencia satisfactoria para los ciudadanos y una gestión eficiente de los recursos públicos.

La DIAN en la ciudad de Maicao al ser una ciudad fronteriza se encuentra dividida en dos grandes sectores que son, fiscalización y operación aduanera. La división de operación aduanera, se encarga principalmente de regular el flujo de mercancías que ingresan y salen del país controlando y facilitando el comercio internacional, aplicando las leyes con las que se rige protegiendo los intereses fiscales y económicos del país. En resumen, este plan de mejora se ha diseñado con el objetivo de abordar de manera efectiva los desafíos y

oportunidades que enfrenta la institución. A medida que se avanza en esta travesía hacia la excelencia, recordando que la mejora continua es la piedra angular de del éxito

2 JUSTIFICACIÓN

Las entidades públicas en la actualidad producen un gran volumen de documentos como resultado de las decisiones y manejos administrativos que se llevan en éstas, por esto dichas entidades están obligadas por la Ley 594 de 2000 que estableció las reglas y principios generales que regulan la función archivística del Estado, y en su artículo 21 determinó como obligación para las diferentes Entidades Públicas, el elaborar programas de gestión documental, la implementación de este plan de mejora en la DIAN, seccional de Maicao que pretende optimizar su desempeño y su capacidad de respuesta frente a las necesidades de la ciudadanía y las empresas mejorando la eficiencia y la eficacia la entidad busca maximizar la utilización de sus recursos y minimizar los tiempos de respuesta, a fin de lograr una mayor eficiencia en la prestación de servicios y garantizar un uso adecuado de los recursos públicos

Además de fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, el plan de mejora tiene como objetivo promover la claridad en las operaciones de la entidad, permitiendo un mejor acceso a la información y una mayor rendición de cuentas ante la ciudadanía, incrementando la calidad de los servicios la entidad podrá ofrecer servicios públicos de calidad, brindando una atención oportuna, eficaz y satisfactoria a los ciudadanos. Esto implica la implementación de mejoras en los procesos internos y la adopción de buenas prácticas en la gestión pública.

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo general

Proponer un plan de mejoramiento en el proceso de gestión documental, para su fortalecimiento en factores como la eficiencia operativa, transparencia direccional y la calidad en la prestación de sus servicios en la división de operación aduanera de la DIAN en la ciudad de Maicao la Guajira

3.2 Objetivos específicos

- Determinar la estructura organizacional, el alcance y los términos propios de la organización documental de la entidad.
- Realizar un diagnóstico del proceso de gestión documental de la entidad, con el fin de establecer los puntos de partida para la implementación de acciones correctivas y de mejora en la DIAN.
- Proponer un plan de mejora estratégico que permita optimizar y mantener una gestión documental eficaz .

6 ANTECEDENTES

La DIAN fue creada a través del Decreto 2117 de 1992, mediante el cual el Gobierno Nacional fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) y la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN), constituyéndose en una sola entidad. Para el año 1999 mediante el Decreto 1071 la entidad se reestructura quedando organizada como una unidad administrativa especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público. Posteriormente, mediante los Decretos 4048, 4049, 4050 y 4051 de octubre 22 de 2008, se modifica la estructura, la planta de personal, la clasificación y nomenclatura de los empleos y los niveles salariales; se pasa de una dirección general y dos direcciones especializadas a una general y siete direcciones de gestión encargadas de liderar los diferentes procesos de la entidad. Se crea la Oficina de Control Interno, la Oficina de Comunicaciones, la Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica, la Dirección de Gestión Organizacional, la Dirección de Gestión Jurídica, la Dirección de Gestión de Ingresos, la Dirección de Gestión de Aduanas, la Dirección de Gestión de Fiscalización y la Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera.

En la última década la DIAN ha realizado importantes avances en materia de calidad, de modelo de operación por procesos y de planeación con el modelo de Tablero de Control o de cuadro de mando integral.

De otro lado, y como respuesta a la dinámica nacional y las tendencias administrativas, la DIAN adoptó el Sistema de Gestión de Calidad y Control Interno - SGCCI, el cual establece los requisitos necesarios para evidenciar su desempeño 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 principio de autocontrol, propiciando elementos para la mejora continua de sus niveles de servicio (DIAN, n.d.)

La DIAN ha venido adelantando gestiones para la modernización de sus procesos, en tal sentido en el Plan Estratégico Institucional 2019 - 2022 se incluyó el objetivo de “Transformación Tecnológica”, garantizando una disponibilidad de recursos para estos fines. En este contexto, la elaboración del PGD es importante para la administración y la cultura, dado que los procesos que lo conforman son imprescindibles para la gestión efectiva de la información, soportando la toma de decisiones y salvaguardando la memoria institucional.

La aplicación del PGD de la DIAN abarca la gestión de la información de la Entidad en desarrollo de sus procesos misionales, estratégicos, de apoyo, y de control y evaluación en los niveles central y local, apoyándose en la ejecución de los procesos y programas definidos para tal fin (Plan gestion documental, 2020).

4 MARCO TEÓRICO

Gestión Documental se puede definir en términos de procesos durante el ciclo vital del documento, de su metodología, actividades, flujos de información, formatos establecidos y aplicables aquí se encuentran una serie de conceptos y enfoques fundamentales relacionados con la gestión organizacional y el mejoramiento continuo. A continuación, se presentan las principales perspectivas teóricas que sustentan este plan, así como los y prácticas frecuentes utilizados en el ámbito de la mejora organizacional.

Gestión de la calidad total (TQM, por sus siglas en inglés): El enfoque de TQM se centra en la mejora continua de la calidad en todos los aspectos de una organización. Se basa en la participación de todos los miembros de la organización, la gestión basada en datos y la satisfacción del cliente como pilares fundamentales. (*TQM: Gestión De Calidad Total*, n.d.)

Ciclo de mejora continua: El ciclo de mejora continua, también conocido como ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), es una metodología muy utilizada para el mejoramiento de procesos. Este enfoque iterativo permite identificar áreas de mejora, implementar acciones correctivas y evaluar los resultados para mantener el proceso de mejora en constante evolución (Sydle, 2021).

Lean Manufacturing: El enfoque de Lean Manufacturing se enfoca en la eliminación de desperdicios y la maximización de la eficiencia en los procesos. Esta filosofía se basa en la identificación y eliminación de actividades que no agregan valor, lo que permite mejorar la productividad y la calidad de los productos y servicios (*Lean Manufacturing*, 2019).

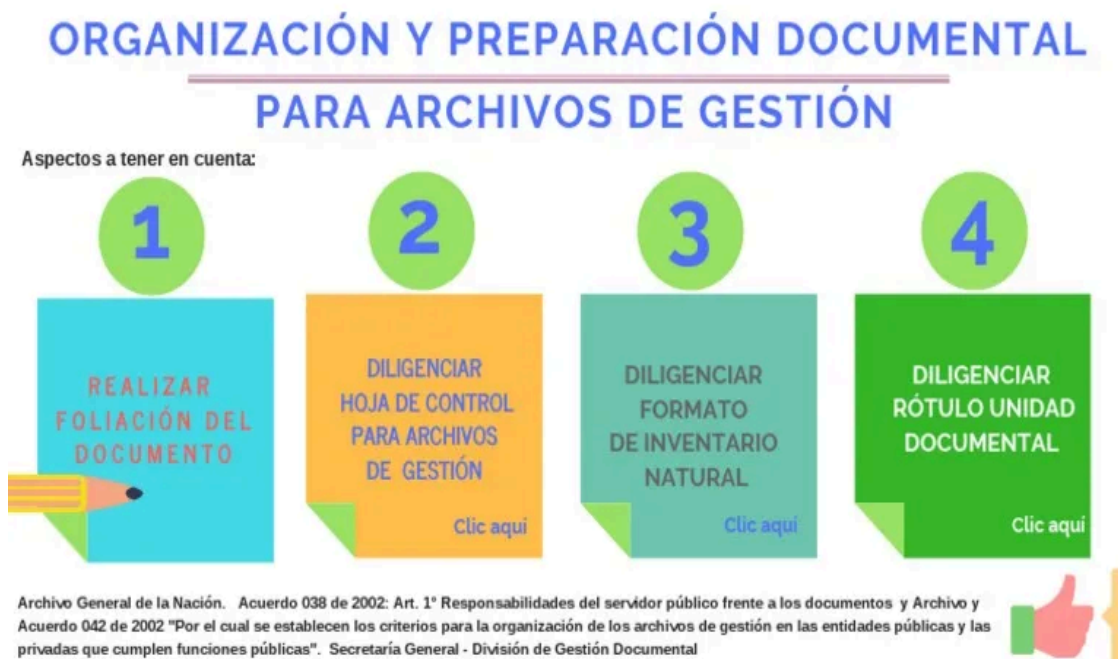
Gestión del cambio: La gestión del cambio es esencial en cualquier proceso de mejora. Este enfoque se centra en la comprensión de los factores que influyen en el cambio organizacional y en la implementación de estrategias efectivas para gestionar la resistencia al cambio y fomentar una cultura de mejora continua (Alvarez, 2018).

Estos enfoques teóricos proporcionan una base sólida para el desarrollo de este plan de mejoramiento. A lo largo del marco teórico, se explorarán en mayor detalle las teorías y prácticas específicas relevantes para el contexto de la organización, con el objetivo de guiar la implementación exitosa del plan y lograr los resultados deseados.

Objetivos de la gestión documental. Según la ley General de Archivo, el objetivo de la gestión documental es cumplir la reglamentación del Archivo General de la Nación; controlar la cantidad y la calidad de los documentos producidos en virtud de sus funciones. Establecer y mantener mecanismos de control respecto a la creación de documentos en orden de prevenir creaciones innecesarias. Simplificar actividades, sistemas, y procesos de creación documental de su uso y mantenimiento. Preservar y disponer de la información de acuerdo con los estatutos gubernamentales. Controlar los documentos desde su fase inicial de creación hasta su disposición final (Alvarez, 2018).

Figura 1: Organización y preparación documental para archivos de gestión

<https://es.scribd.com/document/392625457/Pasos-para-la-preparacion-y-organizacion-documental-de-archivos-de-gestion>



5 MARCO CONCEPTUAL

Administración de archivos: Conjunto de estrategias organizacionales dirigidas a la planeación, dirección y control de los recursos físicos, técnicos, tecnológicos, financieros y del talento humano, para el eficiente funcionamiento de los archivos (Godoy, n.d.).

Archivo: el Reglamento General de Archivos, establecido por el Archivo General de la Nación, expresa que: Archivo es uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden para servir como testimonio o información para la persona o Institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuente de historia (Bedoya, n.d.).

Archivo central: unidad administrativa que reúne los documentos transferidos o trasladados por los distintos archivos de gestión, una vez finalizado su trámite, y cuya consulta no es constante, se conserva, como medida de precaución, para consultas posteriores (Bedoya, n.d.).

Ciclo vital de los documentos: el ciclo de vida de los documentos establece que el documento como organismo vivo, se crea o se recibe, se establece su forma física (papel, electrónico, magnético, fotográfico etc.) y el contenido informativo. Los documentos después se utilizan y mantienen. Se clasifican, revisan, re-archivan, reorganizan y cumplen con su tiempo de función; su edad aumenta gradualmente con sus valores (Bedoya, n.d.).

Consulta de documentos: la consulta documental es el acceso a un documento o grupo de documentos con el fin de conocer la información que contienen. El Archivo General de la Nación (AGN), Artículo 20, garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación (Bedoya, n.d.).

Depuración de documentos: operación por la cual se retiran de la unidad documental los documentos que no tienen valores primarios ni secundarios (duplicados, constancias, etc.). Es análogo a la selección natural (Bedoya, n.d.).

Documento: el Consejo Nacional de Archivos define documento como: "Toda expresión testimonial de las actividades del hombre, de los grupos humanos y de las instituciones en cualquier lenguaje y en cualquier tipo de formato o soporte material (Bedoya, n.d.).

Documental: el Archivo General de la Nación en la Ley 594 de 2000 define Gestión Documental como un "conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación" (Bedoya, n.d.).

Modelo de gestión documental: El Modelo de Gestión Documental (MGD) es un esquema teórico que facilita la comprensión y la homogénea implantación de la Gestión documental corporativa de una empresa. Es una propuesta de sistematización de la Gestión documental

corporativa. Describe y concreta las funciones, procesos y roles en materia de Gestión Documental con el objetivo final de contribuir a la eficacia organizativa (Repositorio UPTC, n.d.).

Organización de documentos: la organización documental es el conjunto de acciones orientadas a la clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución, como parte integral de los procesos archivísticos (Bedoya, n.d.).

Tablas de retención documental: listado de series y sub-series con sus correspondientes tipos documentales a las cuales se asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos (Bedoya, n.d.).

Trámite de documentos: el trámite de documentos es el curso del documento desde su producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa (Bedoya, n.d.).

7 GOBIERNO CORPORATIVO

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN

7.1 Tipo de Actividad

La DIAN tiene como actividad coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del estado colombiano y la protección del orden público, económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduanera y cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

7.2 Objetivo DIAN

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- tiene como objeto coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad (DIAN).

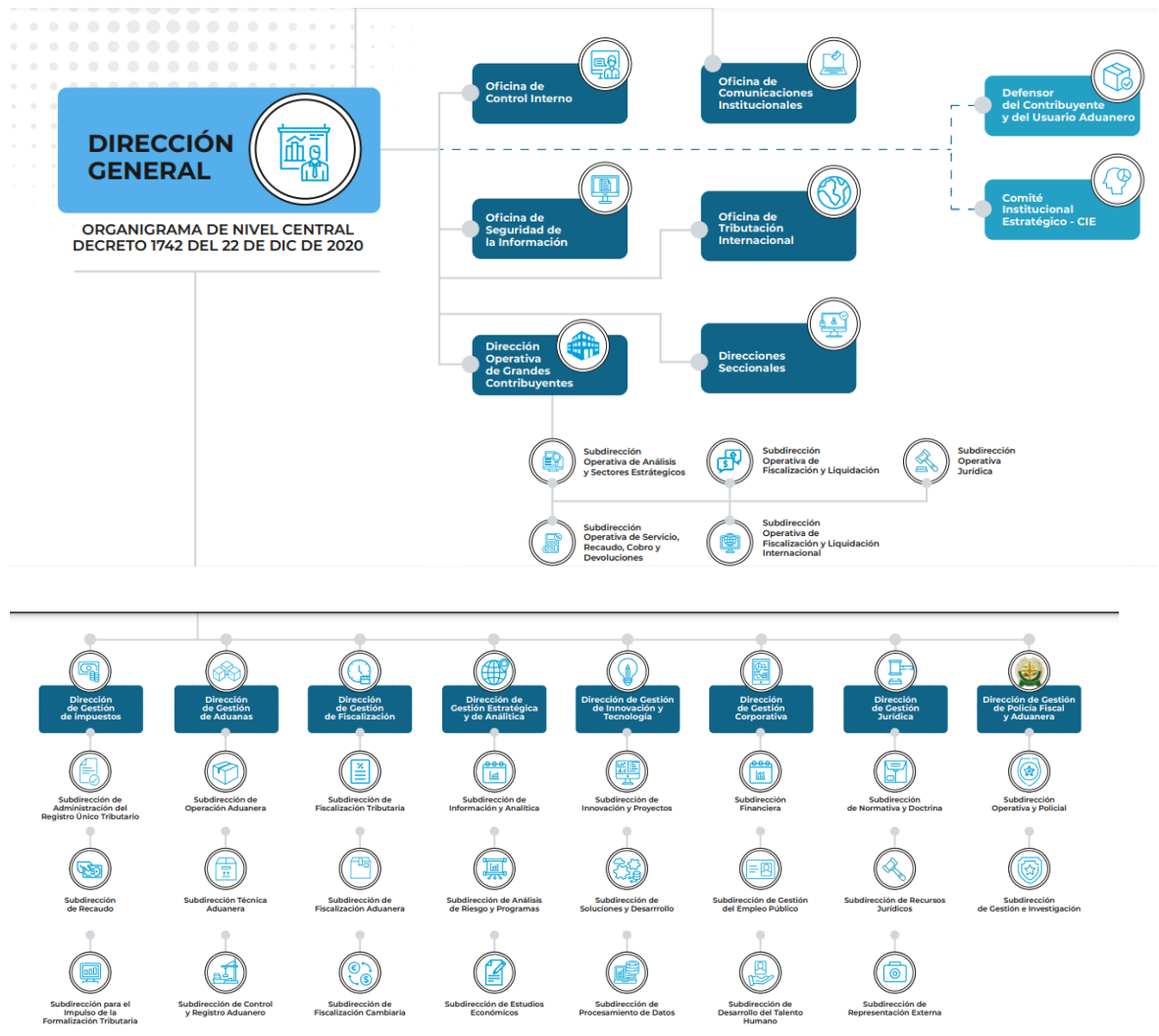
7.3 Organigrama

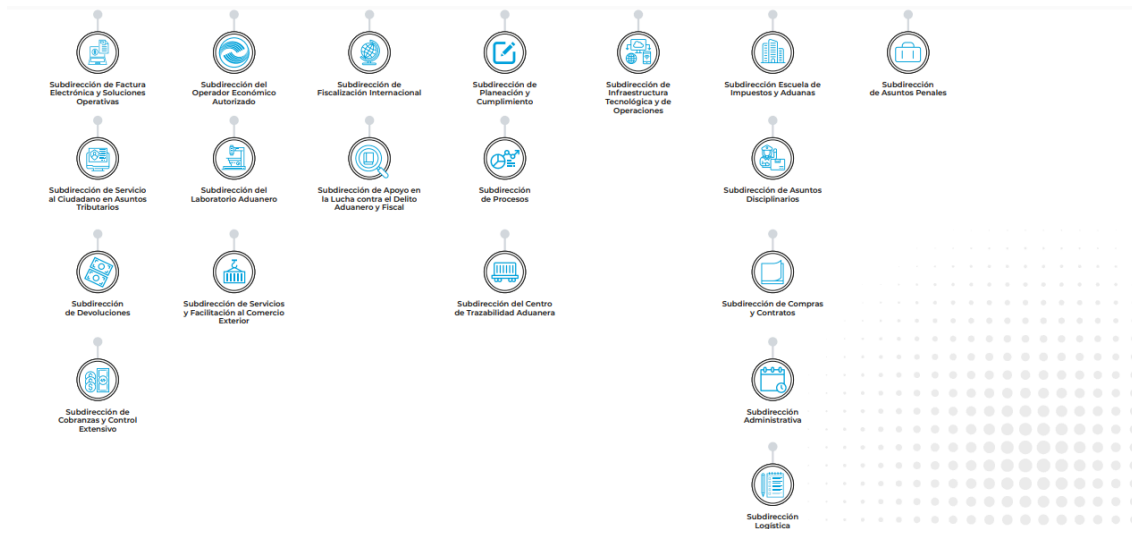
El organigrama de una empresa es una visual esencial que representa la estructura funcional jerárquica y herramienta de la organización. En él, se refleja la distribución de

responsabilidades y la cadena de mando, lo que facilita la comprensión de cómo se organizan los equipos y las áreas dentro de la empresa.

Figura 2: Organigrama nivel general DIAN

<https://www.dian.gov.co/> (DIAN, n.d.)





8 DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL

8.1 Matriz DOFA

La matriz DOFA es una herramienta de análisis estratégico que se utiliza para evaluar la situación actual de una organización, proyecto o área de trabajo. Su función en el diagnóstico de un plan de mejora en la gestión documental es proporcionar una visión integral de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que pueden influir en el éxito o fracaso del plan

Tabla 1

Matriz DOFA(Debilidades, Oportunidades,Fortalezas, Amenazas)

MATRIZ DOFA (Gestión Documental DIAN Maicao)	OPORTUNIDADES - Desarrollo de programas para el mejoramiento de los procesos TIC - Aumento de exigencia de calidad - Digitalización y actualización de documentos de acuerdo con lineamientos nacionales	AMENAZAS - Inconformidades por parte de los usuarios externos - Falta de conocimiento en trámites por parte de los usuarios - Bajo porcentaje de uso de los canales electrónicos por parte de los usuarios
FORTALEZAS - Implementación de las TIC en todo lo relacionado a la documentación - Tabla de Retención o un Manual de procedimientos de archivo clara - Predisposición para la	Estrategias FO - Utilizar medios digitales con el fin de dar celeridad al manejo de documentación - Aumentar la calidad de prestación de servicios con un claro manual de procedimiento de la	Estrategias FA - Emplear software especializado para la gestión documental que permita a los usuarios solicitar y gestionar documentos de manera fácil - Establecer un sistema de

resolución de problemas	entidad - Implementar controles de acceso para garantizar que solo las personas autorizadas puedan acceder a documentos confidenciales.	control de versiones para documentos importantes. Esto garantiza que siempre se utilizará la versión más reciente y que se conservará un historial de cambios
DEBILIDADES - Personal de apoyo no cuenta con formación suficiente - Insuficiente espacio de almacenaje. - Deficiente número de equipos y mobiliario adecuado - Los procesos internos no se basan en algún estándar internacional.	Estrategias DO - Crear métodos de formación que permita mejoramiento de personal - Desarrollar políticas claras y procedimientos de gestión documental que definen cómo se crean, almacenan, organizan y eliminan los documentos. - Externalizar la gestión documental a un proveedor especializado que pueda ofrecer servicios como almacenamiento seguro y gestión de documentos físicos y digitales	Estrategias DA - Medir el rendimiento de tu sistema de gestión documental mediante métricas como el tiempo de búsqueda de documentos o la tasa de error en la recuperación. - Integrar un sistema de gestión documental con los flujos de trabajo de la entidad para facilitar la creación y el acceso a documentos en el contexto adecuado.

La creación de la matriz DOFA permite encontrar estrategias para la creación de un plan de mejora se centran en varios aspectos clave de la gestión documental, que se resumen a continuación:

Desarrollo de Personal: La estrategia de crear métodos de formación enfocados en el mejoramiento del personal es esencial para asegurar que los empleados estén capacitados en las mejores prácticas de gestión documental, lo que conduce a una mayor eficiencia y calidad en el trabajo.

Políticas y Procedimientos Claros: El desarrollo de políticas y procedimientos definidos para la gestión documental es fundamental para establecer estándares y prácticas coherentes en toda la organización, lo que reduce errores y aumenta la coherencia.

Externalización: La externalización de la gestión documental a un proveedor especializado puede proporcionar beneficios significativos en términos de seguridad y eficiencia, al permitir que la organización se enfoque en sus principales competencias.

Uso de Software Especializado: La implementación de software especializado simplifica la gestión de documentos, permitiendo a los usuarios solicitar y gestionar documentos de manera eficiente y facilitando el acceso y la recuperación de información.

Control de Versiones: Establecer un sistema de control de versiones garantiza que los documentos importantes siempre estén actualizados y que se pueda realizar un seguimiento de los cambios, lo que mejora la precisión y la integridad de la información.

Integración en Flujos de Trabajo: La integración de un sistema de gestión documental en los flujos de trabajo de la entidad agiliza la creación y el acceso a documentos, mejorando la eficiencia operativa.

En conjunto, estas estrategias forman un enfoque completo para optimizar la gestión documental, lo que resulta en una organización más eficiente, precisa y adaptable.

8.2 Matriz de evaluación de factores externos – MEFE

La Matriz de Evaluación de Factores Externos – MEFE es una herramienta que se usa para determinar de una manera resumida la relación y comportamiento que está teniendo la Organización con sus distintos aliados, proveedores o empresas que de una u otra manera interactúan o intervienen en el desarrollo de las actividades de la organización en la gestión documental Organización. Esta herramienta arroja un resultado a partir del análisis de algunas oportunidades y amenazas que se presentan con estas empresas externas; el resultado obtenido permitirá que la Organización conozca si actualmente se encuentra en un momento favorable en el que es competitiva y tiene una alta cantidad de oportunidades ambientales o si, por el contrario, sus estrategias ambientales no tienen el cumplimiento necesario y por ello es más propensa a enfrentar amenazas ambientales. (Vazquez, 2019)

La metodología que se emplea para la realización de la Matriz MEFE es la siguiente:

1. Enlistar de 5 a 10 ítems entre amenazas y oportunidades.
2. Asignar un valor. La sumatoria de los valores asignados debe ser de 1,0.
3. Asignar una clasificación entre 1 (Amenaza importante), 2 (Amenaza menor), 3 (Oportunidad menor) y 4 (Oportunidad importante).
4. Multiplicar el valor y la clasificación de cada ítem.
5. Hacer la sumatoria de los resultados. El valor mínimo que se puede obtener es de 1,0 y el valor máximo que se puede obtener es de 4,0.

Tabla 2
Matriz de Evaluación de factores externos

MATRIZ DE EVALUACIÓN MEFE			
Factores Externos	Valor	Clasificación	Peso ponderado
OPORTUNIDADES			
Desarrollo de programas para el mejoramiento de los procesos TIC	0.1	4	0.4
Aumento de exigencia de calidad	0.09	4	0.36
Digitalización y actualización de documentos de acuerdo con lineamientos nacionales	0.13	3	0.39
Creación de políticas gubernamentales que disminuyen el proceso físico de documentos	0.09	3	0.27
Creación de capacitaciones y material de apoyo para la elaboración de política de gestión documental	0.12	4	0.48
Subtotal	0.53		1.9
AMENAZAS			
Inconformidades por parte de los usuarios externos	0.07	2	0.14
Obsolescencia tecnológica	0.1	2	0.02
Falta de conocimiento en trámites por parte de los usuarios	0.12	2	0.24
Bajo porcentaje de uso de los canales electrónicos por parte de los usuarios	0.08	1	0.08
Deterioro de documentación guardada en el depósito	0.1	2	0.02
Subtotal	0.47		0.5
TOTAL	1.0		2.4

OPORTUNIDADES:

- Desarrollo de programas para el mejoramiento de los procesos TIC: 0.1 ya que es una oportunidad que le facilitara a la entidad el manejo de la documentación en vez de los largos procesos físicos
- Aumento de exigencia de calidad: 0.09 ya que lleva a la empresa a estar en un continuo mejoramiento para la prestación correcta de servicios
- Digitalización y actualización de documentos de acuerdo con lineamientos nacionales: 0.13 debido a que tiene la obligación de seguir estos lineamientos para no tener problemas posteriores
- Creación de políticas gubernamentales que disminuyen el proceso físico de documentos: 0.09 debido a que va de la mano con la implementación de las TIC
- Creación de capacitaciones y material de apoyo para la elaboración de política de gestión documental: 0.12 debido a que son herramientas que aportarán nuevas ideas y soluciones en la entidad

AMENAZAS:

- Inconformidades por parte de los usuarios externos: 0.7 ya que es de grado medio con una solución factible
- Obsolescencia tecnológica: 0.1 al ser una amenaza que la gran parte de las entidades deben afrontar con el tiempo
- Falta de conocimiento en trámites por parte de los usuarios: 0.12 es una amenaza importante debido a que los usuarios en esta zona del país no tienen a la facilidad de obtener la información necesaria para realizar distintos t

- Bajo porcentaje de uso de los canales electrónicos por parte de los usuarios: 0.8 ya que no todos los usuarios tienen las garantías ni facilidades para manejar las diferentes TIC
- Deterioro de documentación guardada en el depósito: 0.1 ya que es una problemática que se ha aplazado y necesita una pronta solución para el correcto funcionamiento del sector de la gestión documental

De esta manera se evidencia que al obtener un resultado de 2,4 en la Matriz MEFI, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN se encuentra en un punto medio en el que no denota grandes falencias pero sí requiere una mejora para una optimización en el manejo de la gestión documental

8.3 Matriz de evaluación de factores internos – MEFI

La Matriz de Evaluación de Factores Internos – MEFI es una herramienta que se usa para determinar de una manera resumida el comportamiento y compromiso que está teniendo cada una de las áreas de la Organización con respecto a sus objetivos y metas ambientales, puesto que están altamente ligadas con el desarrollo de las actividades de la Organización. Esta herramienta arroja un resultado a partir del análisis de algunas fortalezas y debilidades que se presentan internamente (Vazquez, 2019).

La metodología que se emplea para la realización de la Matriz MEFI es la siguiente:

1. Enlistar de 5 a 10 ítems entre fortalezas y debilidades.

2. Asignar un valor. La sumatoria de los valores asignados debe ser de 1,0.
3. Asignar una clasificación entre 1 (debilidad importante), 2 (Debilidad menor), 3 (Fortaleza menor) y 4 (Fortaleza importante).
4. Multiplicar el valor y la clasificación de cada ítem.
5. Hacer la sumatoria de los resultados. El valor mínimo que se puede obtener es de 1,0 y el valor máximo que se puede obtener es de 4,0.

Tabla 3
Matriz de evaluación de factores externos

MATRIZ DE EVALUACIÓN MEFE			
Factores Internos	Ponderación	Clasificación	Peso ponderado
FORTALEZAS			
Uso de las TIC en todo lo relacionado a la documentación	0.09	4	0.36
Tabla de Retención o un Manual de procedimientos de archivo clara	0.11	4	0.44
Predisposición para la resolución de problemas	0.09	3	0.36
Manejo de políticas archivísticas en la entidad	0.16	4	0.16
Alta demanda del servicio de archivo	0.1	3	0.3
Subtotal	0.055		1.62
DEBILIDADES			

Deficiente número de equipos y mobiliario adecuado	0.11	2	0.22
Los procesos internos no se basan en algún estándar internacional.	0.07	1	0.07
Personal de apoyo no cuenta con formación suficiente	0.08	1	0.08
Insuficiente espacio de almacenaje.	0.1	2	0.2
Falta de claridad en ciertos procesos en el manejo de documentación	0.09	1	0.09
Subtotal	0.45		0.66
TOTAL	1		2.28

FORTALEZAS:

- Uso de las TIC en todo lo relacionado a la documentación: 0.09 debido a la importancia actual de la incorporación tecnológica en la gestión documental
- Tabla de Retención o un Manual de procedimientos de archivo clara: 0.11 ya que facilita el manejo archivístico
- Predisposición para la resolución de problemas: 0.09 debido a que tienen un gran departamento de recursos humanos
- Manejo de políticas archivísticas en la entidad: 0.16 Ya que la mayor fortaleza interna de la DIAN es la creación de políticas archivísticas
- Alta demanda del servicio de archivo: 0.1 ya que ayuda al mejoramiento constante en la prestación de servicios.

DEBILIDADES:

- Deficiente número de equipos y mobiliario adecuado: 0.11 esta calificación se da debido a que es el mayor problema de la sede de la DIAN en Maicao
- Los procesos internos no se basan en algún estándar internacional: 0.07 ya que es una debilidad de grado medio al ser demasiado necesario
- Personal de apoyo no cuenta con formación suficiente: 0.08 al igual que la anterior es una debilidad de grado medio
- Insuficiente espacio de almacenaje.0.1 al ser un problema que necesitar una pronta solución para el correcto funcionamiento de la entidad
- Falta de claridad en ciertos procesos en el manejo de documentación: 0.09 ya que es una debilidad que tiene una solución que no es relativamente compleja

Se obtiene de la matriz detallada, que las fortalezas se encuentran por encima de las debilidades; sin embargo, estas influyen directamente y están evitando que sobresalgan. Se debe buscar la forma de capitalizar mejor las fortalezas y disminuir las debilidades y lograr una situación óptima con el fin de mejorar los procesos internos que interfieren directamente en el manejo de la gestión documental

9 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES CORPORATIVOS

9.1 Visión

Ser reconocida como una organización innovadora y referente del Estado y de otras Administraciones del mundo, generando confianza y orgullo en nuestros grupos de interés.

9.2 Misión

Facilitar y garantizar el entendimiento y cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, para contribuir a la seguridad fiscal del estado y a la competitividad del país.

9.3 Valores Corporativos

Respeto: 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. En la DIAN nos respetamos mutuamente, honramos los derechos de la ciudadanía y cuidamos la naturaleza y el entorno físico

Honestidad: La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior. En la DIAN somos honestos, pensamos honradamente y actuamos con rectitud. La práctica de la honestidad orienta el desarrollo de los procesos institucionales y la comunicación interna y externa.

Responsabilidad: La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura. En la DIAN somos responsables. La práctica de la responsabilidad favorece la calidad del servicio que prestamos y facilita la gestión y la toma de decisiones.

Compromiso: El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común. En la DIAN somos comprometidos y damos lo mejor de nosotros en nuestra relación con la ciudadanía y con otras instituciones del Estado. La práctica del compromiso facilita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de metas.

Justicia: . Es respetar la verdad, ser razonable, responder a consensos compartidos sobre qué es lo bueno y qué es lo malo y con base en ello, otorgar a cada quien lo que le

corresponde, ajustados a reglas, obrar correctamente y mantener armonía entre los miembros de una sociedad. En la DIAN somos justos, aplicamos las normas tributarias, aduaneras y cambiarias con ecuanimidad, conocimiento, ajustados a derecho y despojados de todo interés particular, para que cada quien contribuya con lo debido en pro del desarrollo económico y social del país (UAE- DIAN, 2019).

10 PLAN DE MEJORA

10.1 Diagnóstico en la entidad

En el transcurso de esta práctica realizada en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en la ciudad de Maicao, La Guajira se pretende generar el apoyo a la división de operación aduanera de la seccional, ayudando con diferentes actividades a los funcionarios en jefe asignados. Desempeñando principalmente funciones tales como la gestión documental, verificación y distribución de solicitudes realizadas, de acuerdo con los lineamientos establecidos y el apoyo en la revisión de documentos soporte de las declaraciones de

importación que ingresan a la división, se pretende generar un impacto significativo al brindar apoyo fundamental a la división de operación aduanera de la seccional. Esta colaboración se materializa a través de diversas actividades destinadas a respaldar a los funcionarios a cargo.

Desempeñando un papel esencial en el proceso, se encuentran funciones centrales como la gestión documental, la verificación y la distribución de solicitudes realizadas. Siguiendo los lineamientos y protocolos establecidos, se busca asegurar que los documentos estén organizados, accesibles y cumplan con los requisitos necesarios, este enfoque busca optimizar la eficiencia de la división, al reducir los tiempos de búsqueda y facilitar la toma de decisiones fundamentales.

Otro aspecto clave de esta colaboración consiste en brindar apoyo en la revisión de documentos soporte de las declaraciones de importación que ingresan a la división, esta tarea es de gran relevancia en el proceso aduanero, ya que la revisión minuciosa de los documentos asegura la precisión de la información proporcionada y el cumplimiento con las normas aduaneras, a través de esta actividad, se contribuye directamente a la integridad y la transparencia de los procesos aduaneros.

Al llevar a cabo estas actividades de apoyo, se espera no solo aliviar la carga de trabajo de los funcionarios en jefe asignados, sino también agilizar y fortalecer la operatividad de la división, además, esta experiencia brinda la oportunidad de adquirir conocimientos prácticos y habilidades en la aplicación de normativas aduaneras, enriqueciendo la formación y la perspectiva profesional.

10.2 Situación Actual

En la actualidad, la gestión documental en la DIAN en Maicao presenta ciertos problemas que impactan en la eficiencia y la integridad de los procesos, teniendo en cuenta las actividades realizadas en la presentación de la práctica se observa una falta de un sistema de gestión documental actualizado y estandarizado, lo que ha dado lugar a la dispersión de documentos en diferentes áreas y formatos. Esto dificulta la búsqueda, el acceso y la actualización oportuna de la información, lo que a su vez puede retrasar la toma de decisiones y la ejecución de tareas críticas.

Se ha identificado una carencia de lineamientos y procedimientos claros en cuanto a la clasificación, organización y conservación de los documentos. Esta falta de estructura ha provocado la alteración de documentos, la pérdida de información relevante y, en algunos casos, la falta de cumplimiento normativo en relación con la retención de registros.

En términos tecnológicos, la infraestructura actual no está optimizada para la gestión documental eficiente. Aunque se dispone de herramientas digitales adecuadas para el almacenamiento seguro y la búsqueda rápida de documentos no son empleadas en todo el manejo de la documentación, lo que implica un proceso laborioso y probablemente errores al rastrear información específica. A continuación se muestra una serie de documentos manejados en el área de operación aduanera en la sede de la DIAN de Maicao.

Tipo de Documentación Manejada

10.2.1 Radicación de documentación recibida

Esta actividad consta de la verificación y anotación de toda la documentación recibida para el área de operación aduanera, teniendo en cuenta que los funcionarios deben tener un reporte de todo aquello que ingresa en el sector, por esto cada documento debe ser registrado con la fecha, nombre del archivo, código, funcionario y funcionario en jefe de la división aduanera

Nº	Descripción	Protocolo	Fecha Rec	F. Recibido
1001	Permiso de entrada de turistas	20150101001	10/01/2015	10/01/2015
1002	Permiso de entrada de turistas	20150101002	10/01/2015	10/01/2015
1003	Permiso de entrada de turistas	20150101003	10/01/2015	10/01/2015
1004	Permiso de entrada de turistas	20150101004	10/01/2015	10/01/2015
1005	Permiso de entrada de turistas	20150101005	10/01/2015	10/01/2015
1006	Permiso de entrada de turistas	20150101006	10/01/2015	10/01/2015
1007	Permiso de entrada de turistas	20150101007	10/01/2015	10/01/2015
1008	Permiso de entrada de turistas	20150101008	10/01/2015	10/01/2015
1009	Permiso de entrada de turistas	20150101009	10/01/2015	10/01/2015
1010	Permiso de entrada de turistas	20150101010	10/01/2015	10/01/2015
1011	Permiso de entrada de turistas	20150101011	10/01/2015	10/01/2015
1012	Permiso de entrada de turistas	20150101012	10/01/2015	10/01/2015
1013	Permiso de entrada de turistas	20150101013	10/01/2015	10/01/2015
1014	Permiso de entrada de turistas	20150101014	10/01/2015	10/01/2015
1015	Permiso de entrada de turistas	20150101015	10/01/2015	10/01/2015
1016	Permiso de entrada de turistas	20150101016	10/01/2015	10/01/2015
1017	Permiso de entrada de turistas	20150101017	10/01/2015	10/01/2015
1018	Permiso de entrada de turistas	20150101018	10/01/2015	10/01/2015
1019	Permiso de entrada de turistas	20150101019	10/01/2015	10/01/2015
1020	Permiso de entrada de turistas	20150101020	10/01/2015	10/01/2015
1021	Permiso de entrada de turistas	20150101021	10/01/2015	10/01/2015
1022	Permiso de entrada de turistas	20150101022	10/01/2015	10/01/2015
1023	Permiso de entrada de turistas	20150101023	10/01/2015	10/01/2015
1024	Permiso de entrada de turistas	20150101024	10/01/2015	10/01/2015
1025	Permiso de entrada de turistas	20150101025	10/01/2015	10/01/2015
1026	Permiso de entrada de turistas	20150101026	10/01/2015	10/01/2015
1027	Permiso de entrada de turistas	20150101027	10/01/2015	10/01/2015
1028	Permiso de entrada de turistas	20150101028	10/01/2015	10/01/2015
1029	Permiso de entrada de turistas	20150101029	10/01/2015	10/01/2015
1030	Permiso de entrada de turistas	20150101030	10/01/2015	10/01/2015
1031	Permiso de entrada de turistas	20150101031	10/01/2015	10/01/2015
1032	Permiso de entrada de turistas	20150101032	10/01/2015	10/01/2015
1033	Permiso de entrada de turistas	20150101033	10/01/2015	10/01/2015
1034	Permiso de entrada de turistas	20150101034	10/01/2015	10/01/2015
1035	Permiso de entrada de turistas	20150101035	10/01/2015	10/01/2015
1036	Permiso de entrada de turistas	20150101036	10/01/2015	10/01/2015
1037	Permiso de entrada de turistas	20150101037	10/01/2015	10/01/2015
1038	Permiso de entrada de turistas	20150101038	10/01/2015	10/01/2015
1039	Permiso de entrada de turistas	20150101039	10/01/2015	10/01/2015
1040	Permiso de entrada de turistas	20150101040	10/01/2015	10/01/2015
1041	Permiso de entrada de turistas	20150101041	10/01/2015	10/01/2015
1042	Permiso de entrada de turistas	20150101042	10/01/2015	10/01/2015
1043	Permiso de entrada de turistas	20150101043	10/01/2015	10/01/2015
1044	Permiso de entrada de turistas	20150101044	10/01/2015	10/01/2015
1045	Permiso de entrada de turistas	20150101045	10/01/2015	10/01/2015
1046	Permiso de entrada de turistas	20150101046	10/01/2015	10/01/2015
1047	Permiso de entrada de turistas	20150101047	10/01/2015	10/01/2015
1048	Permiso de entrada de turistas	20150101048	10/01/2015	10/01/2015
1049	Permiso de entrada de turistas	20150101049	10/01/2015	10/01/2015
1050	Permiso de entrada de turistas	20150101050	10/01/2015	10/01/2015
1051	Permiso de entrada de turistas	20150101051	10/01/2015	10/01/2015
1052	Permiso de entrada de turistas	20150101052	10/01/2015	10/01/2015
1053	Permiso de entrada de turistas	20150101053	10/01/2015	10/01/2015
1054	Permiso de entrada de turistas	20150101054	10/01/2015	10/01/2015
1055	Permiso de entrada de turistas	20150101055	10/01/2015	10/01/2015
1056	Permiso de entrada de turistas	20150101056	10/01/2015	10/01/2015
1057	Permiso de entrada de turistas	20150101057	10/01/2015	10/01/2015
1058	Permiso de entrada de turistas	20150101058	10/01/2015	10/01/2015
1059	Permiso de entrada de turistas	20150101059	10/01/2015	10/01/2015
1060	Permiso de entrada de turistas	20150101060	10/01/2015	10/01/2015
1061	Permiso de entrada de turistas	20150101061	10/01/2015	10/01/2015
1062	Permiso de entrada de turistas	20150101062	10/01/2015	10/01/2015
1063	Permiso de entrada de turistas	20150101063	10/01/2015	10/01/2015
1064	Permiso de entrada de turistas	20150101064	10/01/2015	10/01/2015
1065	Permiso de entrada de turistas	20150101065	10/01/2015	10/01/2015
1066	Permiso de entrada de turistas	20150101066	10/01/2015	10/01/2015
1067	Permiso de entrada de turistas	20150101067	10/01/2015	10/01/2015
1068	Permiso de entrada de turistas	20150101068	10/01/2015	10/01/2015
1069	Permiso de entrada de turistas	20150101069	10/01/2015	10/01/2015
1070	Permiso de entrada de turistas	20150101070	10/01/2015	10/01/2015
1071	Permiso de entrada de turistas	20150101071	10/01/2015	10/01/2015
1072	Permiso de entrada de turistas	20150101072	10/01/2015	10/01/2015
1073	Permiso de entrada de turistas	20150101073	10/01/2015	10/01/2015
1074	Permiso de entrada de turistas	20150101074	10/01/2015	10/01/2015
1075	Permiso de entrada de turistas	20150101075	10/01/2015	10/01/2015
1076	Permiso de entrada de turistas	20150101076	10/01/2015	10/01/2015
1077	Permiso de entrada de turistas	20150101077	10/01/2015	10/01/2015
1078	Permiso de entrada de turistas	20150101078	10/01/2015	10/01/2015
1079	Permiso de entrada de turistas	20150101079	10/01/2015	10/01/2015
1080	Permiso de entrada de turistas	20150101080	10/01/2015	10/01/2015
1081	Permiso de entrada de turistas	20150101081	10/01/2015	10/01/2015
1082	Permiso de entrada de turistas	20150101082	10/01/2015	10/01/2015
1083	Permiso de entrada de turistas	20150101083	10/01/2015	10/01/2015
1084	Permiso de entrada de turistas	20150101084	10/01/2015	10/01/2015
1085	Permiso de entrada de turistas	20150101085	10/01/2015	10/01/2015
1086	Permiso de entrada de turistas	20150101086	10/01/2015	10/01/2015
1087	Permiso de entrada de turistas	20150101087	10/01/2015	10/01/2015
1088	Permiso de entrada de turistas	20150101088	10/01/2015	10/01/2015
1089	Permiso de entrada de turistas	20150101089	10/01/2015	10/01/2015
1090	Permiso de entrada de turistas	20150101090	10/01/2015	10/01/2015
1091	Permiso de entrada de turistas	20150101091	10/01/2015	10/01/2015
1092	Permiso de entrada de turistas	20150101092	10/01/2015	10/01/2015
1093	Permiso de entrada de turistas	20150101093	10/01/2015	10/01/2015
1094	Permiso de entrada de turistas	20150101094	10/01/2015	10/01/2015
1095	Permiso de entrada de turistas	20150101095	10/01/2015	10/01/2015
1096	Permiso de entrada de turistas	20150101096	10/01/2015	10/01/2015
1097	Permiso de entrada de turistas	20150101097	10/01/2015	10/01/2015
1098	Permiso de entrada de turistas	20150101098	10/01/2015	10/01/2015
1099	Permiso de entrada de turistas	20150101099	10/01/2015	10/01/2015
1100	Permiso de entrada de turistas	20150101100	10/01/2015	10/01/2015

Libro de radicación de documentos

10.2.2 Prórrogas de vehículos de turistas:

Esta actividad era una de las de mayor continuidad, teniendo en cuenta el contexto de que Maicao es una ciudad fronteriza con Venezuela y para la fecha en que yo me encontraba realizando la práctica dicha frontera se encontraba cerrada. La prórroga tenía como finalidad permitir la permanencia de los vehículos que habían ingresado por la modalidad de importación temporal de vehículos antes del cierre de fronteras en el año 2015, esto quiere decir que a partir de dicho año los vehículos debían renovar las prórrogas llevando una serie de documentos, que van desde el tiempo de permanencia otorgado por migración Colombia, que también debía ser renovado cada cierto tiempo en caso de ser ciudadano extranjero, la

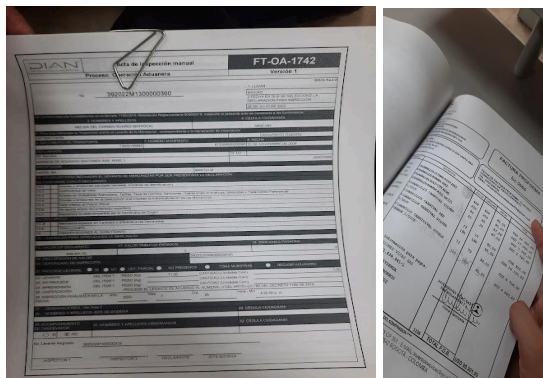
carta de propiedad del vehículo, pasaporte e identificación que tenían que ser verificados para la posterior validación del funcionario de la DIAN

10.2.3 Declaración de tránsito Aduanero

Esta actividad era aquella que me permitía tener un mayor conocimiento del área aduanero, ya que manejaba el mayor número de documentación relacionada con el área de la división, observando toda aquella documentación necesaria en el transporte de la mercancía que ingresa a maicao a través del régimen de tránsito aduanero ingresando por puertos colombianos o frontera venezolana.

En la declaración de tránsito aduanero se anexan una serie de documentos tales como:

- Autorización transitoria de transporte
- Formulario de movimiento de mercancías
- Auto comisorio Aduanero
- Certificado de Integración de productos
- Facturas Electrónicas
- Manifiesto de carga internacional
- Carta de porte internacional por carretera
- Conocimiento de embarque



*Documentación declaración
de tránsito aduanero*

10.2.4 Declaración de importación manual

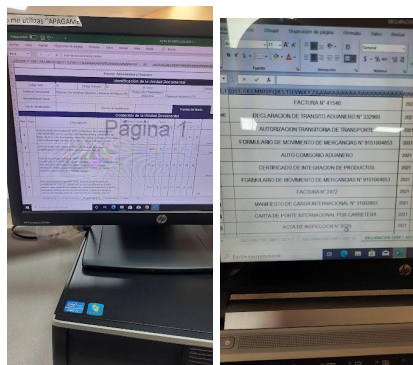
Esta actividad solo podía ser realizada con el apoyo de un funcionario directo, ya que iba de la mano con las actas de inspección manual realizadas por varios funcionarios encargados de corroborar la información inscrita sobre la mercancía, además de la realización de una inspección física realizada desde la frontera a la par de la verificación de documentos que constata que la mercancía ingresa legalmente, esta actividad era principalmente de observación ya que no podía ser realizada por practicantes debido a la importancia y legalidad de esto

10.2.5 Creación de Hoja de ruta de documentación correspondiente

La hoja de ruta es un documento que debe ir anexado en absolutamente todos los oficios que vayan a ser ingresados, ya sea en el archivo local o general, esta tiene como finalidad facilitar la búsqueda de cada documento ingresado en el archivo de la división correspondiente.

Dicha hoja de ruta se hace enumerando hoja por hoja de la carpeta con su documentación correspondiente, y a partir de esto se debe tener en cuenta, el número de carpetas por caja,

cantidad de estas especificando el tipo de documento y por último ubicación en el archivo. Todos estos datos deben estar anexados físicamente y además de esto dejar un soporte virtual que tendrá que ser entregado al encargado del archivo general



Creación hoja de ruta virtual

Actualmente, la DIAN cuenta con sistemas de información de negocio los cuales deben irse integrando de manera paulatina como resultado de la modernización tecnológica

Gestión Documental Sistema MUISCA: Es la herramienta informática que apoya la gestión de los documentos que remiten las EAR (Entidades Autorizadas para Recaudar) y otros obligados a enviar declaraciones o recibos de pago, así como los documentos físicos generados en los trámites efectuados por los clientes en los lugares de atención de la DIAN; los documentos se reciben físicos y virtuales, son documentos estructurados en formatos estándar. Su operación se encuentra enmarcada en la Orden Administrativa “Por medio de la cual se fija el procedimiento para la gestión documental de los documentos físicos provenientes de las Entidades autorizadas para recaudar y otros obligados a enviar declaraciones o recibos de pago y los documentos físicos generados cumpliendo las normas que se así se establezcan”. (UAE DIAN, 2016)

Luego de observarse la situación actual del proceso de gestión documental en la división de operaciones aduaneras en la DIAN de Maicao, y haciendo énfasis en la verificación y

distribución de solicitudes y la atención a usuarios externos; se considera necesaria la implementación de un plan de mejora la cual incluye los siguientes procedimientos.

10.3 Iniciativa Estratégica

Para el desarrollo e implementación del Plan de Mejoramiento a la Gestión Documental de la división de operación aduanera, se procede con la creación del formato digital que busca consolidar la información, como base fundamental en la toma de decisiones de la Entidad.

El principal objetivo del Gestión de Documentos, es asegurar el patrimonio documental y digital en la DIAN, a lo largo de su ciclo de vida, definiendo su tratamiento archivístico, manteniendo su autenticidad, integridad, inalterabilidad, fiabilidad, disponibilidad y conservación, mediante la implementación de las herramientas de Gobierno Digital y la normatividad expedida por el Archivo General de la Nación, en la elaboración y gestión de los documentos y expedientes electrónicos así como su relación con los documentos físicos.

La creación del formato digital es una etapa crucial en la ejecución del Plan de Mejoramiento de la Gestión Documental de la División de Operación Aduanera. Este formato digital se concibe como una herramienta poderosa para la consolidación de información, que servirá como la base fundamental en la toma de decisiones de la entidad.

El principal objetivo en la Gestión de Documentos es salvar el valioso patrimonio documental y digital de la DIAN a lo largo de su ciclo de vida. Para lograr esto, es esencial definir un tratamiento archivístico sólido que garantice la autenticidad, integridad, inalterabilidad, confiabilidad, disponibilidad y conservación de nuestros registros. La implementación de las herramientas de Gobierno Digital y la adhesión estricta a la

normatividad emitida por el Archivo General de la Nación son elementos fundamentales en esta tarea.

10.4 METAS DEL PLAN DE MEJORA

En un mundo cada vez más impulsado por la información, la gestión documental efectiva se ha convertido en un pilar fundamental para el éxito de las organizaciones cuyo objetivo principal es optimizar la gestión documental de manera integral, desde la eficiencia operativa y la calidad de nuestros servicios hasta la seguridad de los datos y el cumplimiento legal. A continuación se presentan una serie de metas que se pretenden alcanzar con la elaboración del plan de mejora:

- Mejorar la eficiencia: Optimizar los procesos de gestión documental para reducir el tiempo y los recursos necesarios para crear, almacenar, acceder y recuperar documentos.
- Aumentar la precisión: Reducir errores en la creación y el almacenamiento de documentos, lo que mejora la calidad y la integridad de la información.
- Mejorar la accesibilidad: Facilitar el acceso rápido y seguro a la información, permitiendo a los empleados encontrar y utilizar documentos de manera eficiente.

- Garantizar la seguridad: Implementar medidas de seguridad para proteger documentos confidenciales y asegurar el cumplimiento de las regulaciones de privacidad y seguridad de datos.
- Reducir el riesgo de pérdida de información: Establecer protocolos de copias de seguridad y recuperación de datos para minimizar el riesgo de pérdida de documentos críticos.
- Fomentar la colaboración: Facilitar la colaboración entre departamentos al permitir un acceso más eficiente y compartido a documentos relevantes.
- Optimizar el espacio físico: Reducir la necesidad de espacio de almacenamiento físico al digitalizar documentos cuando sea posible.
- Establecer una cultura de mejora continua: Promover una cultura organizacional en la que la gestión documental se ve como un proceso en constante evolución, sujeto a mejoras continuas.

10.5 Indicadores de resultados

La gestión documental efectiva es un pilar fundamental en la operación eficiente y transparente de cualquier entidad gubernamental. En la continua búsqueda de la excelencia y la mejora de los servicios que ofrece la DIAN a los ciudadanos, se presentan un conjunto de indicadores de resultados diseñados para evaluar el impacto del plan de mejora en la gestión documental.

Estos indicadores se han seleccionado para abarcar diversas áreas críticas, desde el cumplimiento normativo hasta la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario. Cada uno de estos indicadores proporcionará información valiosa sobre el progreso hacia los objetivos de optimización en la gestión de documentos y registros.

- Cumplimiento de las políticas de retención de registros: Evalúa el grado en que la entidad cumple con sus políticas internas de retención de registros y las regulaciones gubernamentales aplicables.
- Reducción del espacio de almacenamiento físico: Registre la disminución del espacio físico requerido para el almacenamiento de documentos en papel después de la implementación del plan de mejora.
- Costos de gestión documental: Evalúa el costo total de la gestión documental, incluyendo el almacenamiento, el personal y el software. Un objetivo podría ser reducir estos costos.
- Índice de satisfacción del usuario: Recopila la opinión de los usuarios internos sobre la eficacia y la facilidad de uso del sistema de gestión documental.
- Cumplimiento normativo: Evalúa el grado en que la entidad cumple con las regulaciones gubernamentales relacionadas con la gestión documental, como las relacionadas con la privacidad y la seguridad de datos.

10.6 ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR

Para identificar las falencias en la gestión documental de una entidad, se pueden utilizar diferentes métodos de diagnóstico y evaluación, aquí hay algunos métodos comunes que se pueden emplear:

10.6.1 Análisis de documentos y registros existentes

Revisar minuciosamente los documentos y registros actuales de la entidad puede revelar deficiencias en la gestión documental. Esto implica evaluar la organización, la estructura y la calidad de los documentos, así como la consistencia en su gestión y acceso. La evaluación de la organización de los documentos se concentra en analizar cómo están agrupados, etiquetados y categorizados. Un sistema de organización claro y lógico facilita la búsqueda y recuperación eficiente de la información, lo que es esencial para la toma de decisiones oportunas y la ejecución de tareas sin inconvenientes. Además de la organización, se evalúa la estructura de los documentos en sí mismos. Esto implica comprobar si están completos, si contienen la información necesaria y si están formateados de manera uniforme. La consistencia en la estructura asegura que los documentos sean claros y comprensibles para todos los involucrados, minimizando errores de interpretación.

10.6.2 Observación directa y mapeo de procesos

Observar directamente los procesos de gestión documental en la entidad, desde la creación hasta el almacenamiento y la disposición, ayuda a identificar falencias y puntos de mejora. El mapeo de procesos permite visualizar de manera clara los flujos de trabajo y las interacciones entre diferentes áreas o departamentos.

El plan de mejoramiento se ha estructurado en distintos componentes clave, abordando de manera integral las áreas sociales, tecnológicas, organizacionales y documentales. Cada uno de estos componentes desempeña un papel fundamental en la optimización de los procesos y

el logro de los objetivos del plan. A continuación, se describen brevemente estos componentes:

10.6.3 Procesamiento Documental y de archivos

Comprende los procesos de la gestión documental. Conjunto de actividades técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (DIAN, n.d.). En esencia, la gestión documental de todo el ciclo de vida de un documento, desde su creación u obtención abarca hasta su disposición final. Cada paso en este ciclo tiene su importancia única para asegurar que los documentos sean utilizados y conservados de manera adecuada y que sigan siendo valiosos a lo largo del tiempo.

La planificación documental es el punto de partida. En esta etapa, se definen las políticas y los procedimientos para la creación, el almacenamiento y el acceso a los documentos. Estas directrices establecen las bases para garantizar que los documentos se ajusten a los estándares requeridos y sean fáciles de localizar cuando sea necesario.

10.6.4 Transformación organizacional procesos

Revisar y evaluar sistemáticamente los procesos, procedimientos y flujos documentales existentes, para garantizar su actualización y armonización con los procesos de la gestión

documental y la norma ISO 19005-1:2005 incluye una serie de requisitos a los programas para la visualización de archivos. Generación de índices de series documentales – generación de descripción de que contiene cada resolución. Elaborar Índices estructurados de series documentales y describir las resoluciones por medio de metadatos. Digitalización y organización de los fondos documentales. Proveer sistemas que tengan en cuenta las necesidades de información y documentos. Crear o definir un esquema de categorización que provea contexto a los documentos. Permitir el ingreso a otros sistemas a través de la internet

10.6.5 Procesamiento Tecnológico de documentos

El procesamiento tecnológico de documentos pretende que la administración electrónica de documentos, la seguridad de la información y la interoperabilidad en cumplimiento de las políticas y lineamientos de la gestión documental y administración de archivos

Implementación tecnológica evaluación, adquisición, instalación, parametrización, y puesta en marcha de una herramienta tecnológica integral de gestión documental electrónico y de archivo. Contar con una solución informática de carácter integral que cumpla con los requerimientos funcionales de los procesos de la gestión documental. Migración tecnológica de formatos análogos .Migrar la información que se encuentra en formatos análogos a una nueva tecnología Preservar y conservar la memoria Institucional.

10.6.6 Cultura Archivística

Comprende aspectos relacionados con la interiorización de una cultura archivística por el posicionamiento de la gestión documental que aporta a la optimización de la eficiencia y

desarrollo organizacional y cultural de la entidad y la comunidad de la cual hace parte, mediante la gestión del conocimiento, gestión del cambio, la participación ciudadana, la protección del medio ambiente y la difusión. Todo ello en el marco del concepto de cultura como “conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y emocionales que caracterizan a los grupos humanos y que comprende, más allá de las artes y las letras, modos de vida, derechos humanos, sistemas de valores, tradiciones y creencias.” (*Ley 397 De 1997 - Gestor Normativo*, n.d.)

Diseñar mecanismos que permitan sensibilizar a los funcionarios de la entidad sobre el valor y la importancia de la aplicación de los procesos de gestión documental y planear en forma permanente sesiones de capacitación en temas archivísticos y procedimentales que logren la adopción de una nueva cultura Institucional.

10.6.7 Plan de aprendizaje y capacitación

Un plan de aprendizaje y capacitación es un documento estratégico que identifica las necesidades de formación y desarrollo de los empleados de una organización y establece un conjunto de acciones y actividades para mejorar sus habilidades, conocimientos y competencias. Este tipo de plan se utiliza para mejorar el desempeño del personal y potenciar el talento dentro de la empresa.

Cada día es más relevante el papel de la información y el acceso a la misma, constituye un derecho fundamental de los ciudadanos, para el desarrollo pleno de una sociedad democrática y transparente. Adicionalmente la información pública representa un testimonio fehaciente del quehacer de la administración y perpetúa la memoria institucional y estatal. Desde esta perspectiva tanto los archivos en documentos físicos como en los electrónicos adecuadamente

11. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	PERIODO																							
	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				MES 6			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Análisis de documentos y registros existentes	x	x	x	x	x	x																		

Observación directa y mapeo de procesos			x	x	x	x	x	x																
Procesamiento Documental y de archivos										x	x	x	x	x	x									
Transformación organizacional procesos																x	x	x	x					
Procesamiento Tecnológico de documentos																			x	x	x	x		
Cultura Archivística																			x	x	x	x		
Plan de aprendizaje y capacitación																						x	x	x

12 Recomendaciones

El análisis exhaustivo de la gestión documental en la sede de Maicao de la DIAN ha revelado una serie de observaciones y recomendaciones cruciales que destacan tanto los puntos fuertes como las áreas que requieren mejoras significativas. Estas observaciones se derivan de una evaluación minuciosa de los procesos documentales, la infraestructura tecnológica y las prácticas organizativas en relación con la gestión de información. Al comprender estas observaciones, estamos mejor preparados para trazar una ruta hacia una gestión documental más eficiente, precisa y adaptable.

Se considera muy importante que las personas encargadas de tomar las decisiones administrativas, se den cuenta de la dinámica archivística para que se promueva de forma estructural la gestión documental, derivando competencias en cada uno y entre esas competencias, reconocer donde están las tablas de retención documental si, existen, si no existen formarlas o actualizarlas, en la medida que se conoce el quehacer institucional, hay viene resuelto toda la situación archivística, de ahí para adelante e incluso las consecuencias de ahí para atrás. También consideraron importante la capacitación y profesionalización en archivística, ya que son un requerimiento de Ley para que las personas que trabajan en archivos tengan la formación adecuada. Se concluye que la gestión documental es la piedra angular de la DIAN, pues afecta todo el proceso administrativo y la toma de decisiones, lo que sumado a las nuevas condiciones que la globalización impone, lo cual hace que sea urgente proponer estrategias de mejoramiento que permitan ir a la par con los cambios tecnológicos que posibiliten el incremento de la competitividad.

13 CONCLUSIONES

El plan de mejora puede ser una herramienta efectiva para abordar los desafíos identificados en la entidad y promover una transformación significativa en diversos aspectos. A través de la implementación de estrategias y acciones específicas, se pretenden lograr avances significativos en las áreas clave de mejora, demostrando el compromiso de la entidad con su crecimiento y desarrollo continuo.

Durante el proceso de ejecución, se busca llevar a cabo diversas actividades y aplicar enfoques multidisciplinarios que abarquen aspectos sociales, tecnológicos, organizacionales y documentales. Estos componentes han sido fundamentales para abordar de manera integral las necesidades de la entidad y garantizar una mejora sostenible en todos los niveles.

En resumen, el plan de mejora ha sido un proceso transformador que ha permitido identificar y abordar de manera efectiva las áreas de oportunidad en la organización. A lo largo de este proceso, se han logrado avances significativos en la optimización de los procesos, la eficiencia operativa y la calidad de los servicios.

Transformación Cultural: Más allá de los resultados tangibles, este plan de mejora pretende generar un cambio cultural en dicha sede de la DIAN. La adopción de nuevas prácticas y la mentalidad orientada a la mejora continua se han arraigado en cada rincón de la entidad, sentando las bases para un futuro de crecimiento sostenible

Mirada Hacia el Futuro: Mientras concluye este plan de mejora, se observa hacia el futuro con entusiasmo y determinación. Se reconoce que la mejora es un camino continuo y es necesario estar comprometidos a mantener el impulso ganado. Los procesos de seguimiento y evaluación que se han establecido asegurarán que las mejoras sean duraderas y sostenibles.

Invitación a la Participación: Es necesario que cada miembro del área de operación aduanera en la DIAN ayude a consolidarse con la mejora continua. Cada idea, sugerencia y esfuerzo individual contribuye a la evolución positiva de la entidad.

A lo largo del plan, se plantearon objetivos con el fin de implementar mejoras en la entidad y más específicamente en la sede de Maicao que posee una serie de deficiencias que pueden ser mejoradas como la inadecuada organización del Archivo de Gestión documental puede traer consecuencias que se relacionan como errores humanos, al no realizar la foliación y documentación acorde con los procedimientos, por esto se busco como realizar un diagnóstico exhaustivo de la gestión documental, implementar cambios tecnológicos que optimicen los procesos internos, fortalecer la cultura organizacional y promover la participación activa de los colaboradores. Con la implementación del Plan de Mejoramiento a la Gestión Documental, se buscó solucionar una problemática existente en el manejo y control archivístico; que permite tener claridad en el proceso de mejoramiento de archivos de Gestión Documental, que facilite el uso de estructuras específicas para poder manipular la documentación que producen y que administran dentro del proceso, generando ventajas competitivas con un objetivo claro y es que la información adecuada llegue a los usuarios y funcionarios en el momento oportuno para así evitar demoras en los procesos administrativos.

12 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, D. (2018). *PLAN DE MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO MISIONAL: GESTIÓN AMBIENTAL SECTORIAL, SUBPROCESO SEGUIMIENTO Y CONTR.* Repositorio Institucional Unilibre. Retrieved August 2, 2023, from <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20340/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20A%20LA%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=1>
- Alvarez, D. (2018). *PLAN DE MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO MISIONAL: GESTIÓN AMBIENTAL SECTORIAL, SUBPROCESO*

SEGUIMIENTO Y CONTR. Repositorio Institucional Unilibre. Retrieved August 2, 2023, from

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20340/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20A%20LA%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=1>

Bedoya, D. (n.d.). *PLAN DE MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO MISIONAL: GESTIÓN AMBIENTAL SECTORIAL, SUBPROCESO*

SEGUIMIENTO Y CONTR. Repositorio Institucional Unilibre. Retrieved August 2, 2023, from

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20340/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20A%20LA%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=1>

Bedoya, D. (n.d.). *PLAN DE MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO MISIONAL: GESTIÓN AMBIENTAL SECTORIAL, SUBPROCESO*

SEGUIMIENTO Y CONTR. Repositorio Institucional Unilibre. Retrieved August 2, 2023, from

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20340/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20A%20LA%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=1>

Bedoya, D. (n.d.). *PLAN DE MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO MISIONAL: GESTIÓN AMBIENTAL SECTORIAL, SUBPROCESO*

SEGUIMIENTO Y CONTR. Repositorio Institucional Unilibre. Retrieved August 2, 2023, from

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20340/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20A%20LA%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=1>

Bedoya, D. (n.d.). *PLAN DE MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN DOCUMENTAL DEL PROCESO MISIONAL: GESTIÓN AMBIENTAL SECTORIAL, SUBPROCESO*

SEGUIMIENTO Y CONTR. Repositorio Institucional Unilibre. Retrieved August 2,

2023, from

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20340/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20A%20LA%20GESTION%20DOCUMENTAL.pdf?sequence=1>

Ciclo PDCA: ¿cuáles son los pasos y cómo funciona? Conoce algunos ejemplos.

(2021, December 15). sydle one. Retrieved August 2, 2023, from

<https://www.sydle.com/es/blog/ciclo-pdca-61ba2a15876cf6271d556be9>

DIAN. (n.d.). DIAN: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Retrieved

August 14, 2023, from <https://www.dian.gov.co/>

DIAN. (n.d.). *Modulo estrategico institucional*. DIAN. Retrieved September 21,

2023, from

https://www.dian.gov.co/dian/cifras/Cuadernos%20de%20Trabajo/M%C3%B3dulo%20Estrat%C3%A9gico%20Institucional%20%E2%80%93%20MEI_Una%20Propuesta%20de%20Integraci%C3%B3n%20del%20Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20con%20la%20Estrategia%20Organizacional..pdf

DIAN. (n.d.). *PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVOS – PINAR UNIDAD*

ADMINISTRATIVA ESPECIAL DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS

NACIONALES DIAN DIRECC. DIAN. Retrieved August 15, 2023, from

<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/PlanEvalInstitucional/1-Plan-Institucional-de-Archivos-2023-PINAR.pdf>

DIAN. “Presentación.” *DIAN*, <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>. Accessed 22 October 2023.

Godoy, Lopez. (n.d.). PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y

ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE

VILLAVICENCIO MODALIDAD DE GRADO Pr. Retrieved August 16, 2023, from

<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/1ff8638b-7c1b-4080-a2d7-1bfa9df7512e/content>

Lean manufacturing. (2019, Febrero). Lean manufacturing - ADUM. Retrieved August 2, 2023, from <https://adum.es/metodo-lean/lean-manufacturing/>

Ley 397 de 1997 - Gestor Normativo. (n.d.). Función Pública. Retrieved August 2, 2023, from <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=337>

Repositorio UPTC. (n.d.). (...) - Wiktionary. Retrieved August 16, 2023, from https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/2611/TGT_1224.pdf;jsessionid=1316AC926CB2655139E7F9523A60EA23?sequence=1

TQM: Gestión de Calidad total. (n.d.). Geinfor. Retrieved August 2, 2023, from <https://geinfor.com/tqm-gestion-de-calidad-total/>

UAE DIAN. (2016, April 25). *PROPUESTA TALLER EN DIRECCIONES*

SECCIONALES. DIAN. Retrieved August 14, 2023, from

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Documents/10.5%20Programa%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental..pdf>

Vazquez, M. (2019, August 12). *GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL ANÁLISIS DE FORTALEZAS*. Gobierno Abierto. Retrieved September 21, 2023, from

https://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/transparencia_file/contraloria/2019/77.fracc.01/Art77_fl_GuiaAnalisisFODA_05.09.19.pdf

Vazquez, M. (2019, August 12). *GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL ANÁLISIS DE FORTALEZAS*. Gobierno Abierto. Retrieved September 21, 2023, from

https://gobiernoabierto.pueblacapital.gob.mx/transparencia_file/contraloria/2019/77.fracc.01/Art77_fl_GuiaAnalisisFODA_05.09.19.pdf

