



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
T U N J A



**PLAN DE MEJORA PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE APREHENSIÓN
DE MERCANCÍA EN LA DIAN**

LUZ ÁNGELA PARRA SOSA

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

SECCIONAL TUNJA

2023



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
T U N J A



**PLAN DE MEJORA PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DE APREHENSIÓN
DE MERCANCÍA EN LA DIAN**

LUZ ÁNGELA PARRA SOSA

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TUTOR:

JHON JAIRO MARTINEZ

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

SECCIONAL TUNJA

2023



Tabla de contenido

1.RESUMEN -----	6
1.1PALABRAS CLAVE-----	7
2.ABSTRACT -----	8
2.1 KEYWORDS-----	9
3. INTRODUCCIÓN -----	10
4.JUSTIFICACIÓN -----	12
5.PREGUNTA DE REFLEXIÓN -----	14
6. OBJETIVO GENERAL -----	14
7. OBJETIVOS ESPECÍFICOS -----	14
8. ESTUDIO DE LA EMPRESA -----	15
8.1Aspectos generales-----	15
8.1.1 Misión-----	16
8.1.2 Visión-----	17
8.1.3 Valores corporativos-----	17
8.1.4 Ubicación geográfica-----	18
8.1.5. Estructura Organizativa-----	19
9. ANTECEDENTES -----	20
10. DIAGNÓSTICO -----	24
10.1 Matrices.....	24
10.2 DOFA-----	24



10.3 MEFI-----	28
10.4 MEFE-----	30
11. PLAN DE MEJORA-----	33
11.1. LIBRO DIGITAL-----	33
11.1.2 CONTROLES APLICATIVOS NOTIFICAR, IRIS E INFAD-----	33
11.1.3. CONTROL DERECHO DE PETICIÓN-----	35
11.1.4. CALENDARIO DIAS FESTIVO-----	36
11.1.5. LIBRO DIGITAL NOTIFICAR, IRIS E INFAD-----	37
11.1.6. LIBRO DIGITAL DERECHO DE PETICIÓN-----	38
11.1.7. IMPORTANCIA Y ASPECTOS DE SEGURIDAD-----	39
12. OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA-----	41
12.1. OBJETIVO GENERAL-----	41
11.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS-----	41
13. INICIATIVAS ESTRATÉGICAS-----	42
14. METAS DEL PLAN DE MEJORA-----	46
15. INDICADORES PARA MEDIR LOS RESULTADOS-----	47
16. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN DE MEJORA Y CRONOGRAMA-----	48
17. RECOMENDACIONES-----	49
18. CONCLUSIONES-----	50
19.REFERENCIAS-----	51



TABLAS

Tabla 1. Reconocimiento de aduanas transitorias-----	16
Tabla 2. Matriz DOFA - DIAN-----	24
Tabla 3. Calendario festividades-----	36
Tabla 4. Control de los aplicativos INFAD, IRIS, NOTIFICAR-----	37
Tabla 5. Control derecho de peticiones-----	38
Tabla 6. Cronograma de las estrategias del plan de mejora-----	46

FIGURAS

Figura 1. Organigrama DIAN-----	19
Figura 2. Recurso de reconsideración-----	42
Figura 3. Solicitud antes de ser notificado-----	42
Figura 4. Certificado de importación-----	43



1. RESUMEN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, es una entidad que lleva 30 años de trayectoria a nivel nacional. En este caso, vamos a centrarnos sobre el departamento de aduanas que es uno de los campos encargado de verificar los diferentes procesos de importación y exportación de mercancía dentro y fuera del Territorio Aduanero Nacional; en esta área se implementa diversas operaciones aduaneras, como la aprehensión de mercancía incautada por la Policía de Carretera (POLCA).

Se identificó una falencia importante, en la que se evidencia que no se tiene un control estable en torno a los diferentes procesos y aplicativos frente a la aprehensión de mercancía, tales como: el control de peticiones o respuesta de oficios, el proceso de aviso a los propietarios sobre la incautación de sus artículos (NOTIFICAR), el registro de insumos (IRIS) y el registro de infractores (INFAD), de la misma forma se observa la falta de herramientas tecnológicas y de colaboración en línea, que proporcione una mejor optimización y eficiencia de trabajo en el grupo de funcionarios, por lo cual se presencia una inestabilidad.

Al proponer la incorporación de un libro digital unificado y compartido a tiempo real, los funcionarios pueden verificar de una forma más fácil los diferentes procesos que se llevaran a cabo, logrando una mayor eficiencia, productividad y comunicación.



1.1 PALABRAS CLAVE

Procesos de notificación, herramientas de colaboración, comunicación, eficiencia, aplicativos, inestabilidad, ejecución, productividad, transparencia, aprehensión.



2. ABSTRACT

The Directorate of National Taxes and Customs, is an entity that has 30 years of experience at the national level. In this case, we are going to focus on the customs department, which is one of the fields in charge of verifying the different processes for importing and exporting merchandise inside and outside the National Customs Territory; In this area, various customs operations are implemented, such as the seizure of merchandise seized by the Highway Police (POLCA).

An important shortcoming was identified, in which it is evident that there is no stable control in the different processes and applications against the seizure of merchandise, such as: the control of requests or response of trades, the process of notifying the owners about the seizure of their articles (NOTIFY), the registry of inputs (IRIS) and the registry of offenders (INFAD), in the same way the lack of technological tools and online collaboration is observed, which provides better communication and efficiency of work in the group of officials for which there is instability.

By proposing the incorporation of a unified and shared digital book in real time, officials can more easily verify the different processes that will be carried out; greater efficiency, productivity and communication would be achieved.



2.1 KEY WORDS

Notification processes, collaboration tools, communication, efficiency, applications, instability, execution, productivity, transparency, apprehension.



3. INTRODUCCIÓN

En el presente plan de mejora, se da a conocer el principal problema que está incurriendo en el grupo aduanero, lo cual hace que su trabajo sea en ocasiones menos productivo y por lo tanto no se logre cumplir con uno de los objetivos principales de la entidad, el cual es brindar la información a tiempo tanto a los propietarios de mercancías aprehendidas, como a los funcionarios de la institución.

Dentro del grupo aduanero se percibe una de las falencias más importantes, que es el fallo tanto de notificaciones y respuesta de oficios, por lo que es de gran importancia tanto para la entidad y los propietarios de la mercancía incautada, en la cual se debe dar respuesta exactamente a los 15 días de que el dueño de dichos artículos hubiera presentado un recurso de reconsideración, el cual conlleva la manifestación de los documentos que acrediten la legalidad de la mercancía dentro del Territorio Aduanero Nacional, al no ser respondido el derecho de petición sobre el tiempo establecido puede acarrear graves consecuencias tales como sanciones disciplinarias, frente a su trabajo tanto para los funcionarios como para la entidad, conllevando así de que el interesado o peticionario acuda a la acción de tutela para reclamar la protección a sus derechos ya que están siendo vulnerados. De la misma forma se percibe y se conoce la desorganización que se tiene a la hora de subir las actas a los diferentes aplicativos como lo es: el proceso de aviso a los propietarios sobre la incautación de la mercancía (NOTIFICAR) el cual da un registro claro de las personas que tienen que ser notificadas correctamente para el conocimiento del estado de la mercancía, el registro de insumos (IRIS) este es un aplicativo que controla la apertura y seguimiento de las personas que han sido notificadas dentro del acta de aprehensión de la mercancía y el registro de infractores (INFAD) es uno de los aplicativos más importantes, el cual lleva un control del cierre de actas ejecutoriadas o en firme que es cuando no se presenta un derecho de petición o cuando no se cumple con los documentos requeridos para la devolución de la mercancía; por lo que en ocasiones se ha evidenciado que no se tiene



claro cuantas personas se han visto involucradas en la aprehensión de la mercancía correspondiente al acta de aprehensión, asimismo no se conoce con certeza el día de notificación, ni de firmeza de cada persona o interesado; lo cual genera demora tanto al propietario para poder presentar su recurso de reconsideración al no ser notificado lo más pronto, igualmente al funcionario ocasionando retraso en los procesos y acumulando trabajo; por lo cual pude incurrir en penalizaciones por incumplimiento, de la misma forma se puede observar hasta estrés laboral obligados a trabajar bajo presión, por una falta de organización, lo cual es un aspecto de suma importancia que se tiene que tener en cuenta para poder ingresar a los diferentes aplicativos ejerciendo las tareas a tiempo y con ello llevando un orden y seguimiento que beneficie tanto al departamento, propietario y la institución.

De esta manera se desea plantear un modelo, de libro digital unificado y compartido en tiempo real a los funcionarios del departamento, plasmando cada procedimiento en su orden para que de esa forma puedan trabajar simultáneamente facilitando la sincronización, hacer comentarios de aprovechamiento en el mismo documento, facilitando de la misma forma la identificación de errores; además al tener acceso a la información en tiempo real, los funcionarios pueden trabajar de manera más eficiente y tomar decisiones más rápidas, lo cual agilizará los procesos antes mencionados, reduciendo la mala coordinación y desorganización dentro del área de trabajo; sin la necesidad de tener varios archivos diferentes que lo que genera es ineficiencia, ya que con uno solo archivo pueden tener todo organizado e implementado para todo el grupo de trabajo, por lo que se demostrara una mayor coherencia en los diferentes procesos realizados, mejorando la productividad, aprovechamiento del tiempo y calidad.



4. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad podemos evidenciar, que el departamento de aduanas se encuentra en una deficiencia, frente a los diferentes programas a desarrollar, de la misma forma los diferentes procesos que se tienen en cuenta a la hora de contestar las notificaciones a los propietarios y llevar un orden tanto para el bien del departamento como para garantizar un control en la entidad, de tal forma se busca realizar y desarrollar nuevas estrategias que ayuden con la eficiencia, coordinación y un mejor trabajo en la dependencia de aduanas.

Se observa, que hasta el momento se encuentra en una mala gestión frente a estos procesos, ya que se revela que cada funcionario lleva un "orden" apartado del grupo de trabajo, de algunas actividades que se realizan en conjunto; de tal forma que a la hora de comparar los diferentes archivos del mismo oficio no tienen similitud ocasionando: tardanza, confusiones, errores, incluso se puede llegar a la omisión de algunas labores.

La importancia que se tiene en cuenta frente a los diversos problemas ya mencionados; se plasman en torno a lo social, legal y tecnológico. Frente al sector social, podemos notar que el sector de aduanas abarca tanto a los ciudadanos como a las pymes de los diferentes sectores, por lo cual una coordinación efectiva entre aduanas y los ciudadanos es primordial para garantizar el cumplimiento de sus derechos y obligaciones tanto de la entidad como del sujeto; de esa forma promoviendo confianza y transparencia del sistema, en el sector legal tenemos que tener en cuenta que está regida por el Decreto 1165 de 2019 como de la constitución política de Colombia; de esa forma determinando los diferentes procesos, plazos y sanciones que se realizan en el transcurso de los diversos trámites que se dan lugar, asegurándose que todo se cumpla lo más perfecto que se pueda llegar hacer, por ello es muy importante acatar estrategias nuevas y modernas que ayuden y eviten multas, tutelas y sanciones disciplinarias en un futuro, por ultimo tenemos el sector tecnológico el cual desempeña un papel fundamental y de gran importancia para el mejoramiento de la coordinación y eficiencia dentro de los diferentes



procesos que se manejan, por lo que este sector ha llegado a facilitar la interacción e integración con las personas, tener mejor manejo de la información suministrada, permitiendo reducir la carga laboral y de la misma forma agilizar los diferentes procesos.



5. PREGUNTA DE REFLEXIÓN

¿Cuáles herramientas ayudarían a mejorar los diferentes procesos que se llevan a cabo en los aplicativos: NOTIFICAR, INFAD E IRIS, dentro del grupo aduanero de la DIAN, para mejorar la eficiencia, orden y la carga laboral de los funcionarios y como se aplicaría?

6. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan de mejoramiento en torno a las diferentes actividades y procesos que se realizan en aduanas, basado en un libro digital unificado compartido a tiempo real con los funcionarios del área, con el fin de hacer uso de nuevas herramientas implementándolas para una mayor organización, coordinación y eficiencia en las diversas labores, impulsando la colaboración en línea para una mayor transparencia y comunicación.

7. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Plantear nuevas estrategias y herramientas digitales que faciliten el aprovechamiento del tiempo y el manejo de los diferentes procesos frente a la aprehensión de mercancía.
- Analizar las nuevas oportunidades que ofrece la tecnología para implementar diferentes recursos que ayuden con la eficiencia y el manejo de respuestas de notificación frente a los sistemas aplicativos generando una mayor comunicación con los funcionarios y ciudadanos.
- Desempeñar un modelo guía el cual ayude a los funcionarios aduaneros a llevar un mejor orden de los diversos trabajos de tal forma que no incurra en un futuro a sanciones o multas; del mismo modo, ayudando a mejorar la carga y estrés laboral de los trabajadores.



8. ESTUDIO DE LA EMPRESA

8.1. ASPECTOS GENERALES

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales más conocida como la Dian, es una entidad que lleva años de trayectoria a nivel nacional. Encargada en ayudar a garantizar una seguridad clave enfatizada en el comercio exterior, mediante un determinado control y cumplimiento de las diferentes obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

Esta corporación, es conocida en diferentes ciudades y municipios de Colombia en los cuales se manejan diversos procesos ya sea el departamento en el cual se esté adquiriendo sus servicios; la DIAN está dividida principalmente en: (4) áreas, tales como: módulos de atención virtual, fiscalización y liquidación, gestión jurídica y operación aduanera.

En este caso, vamos a centrarnos sobre el departamento de aduanas, tenemos que tener en cuenta y conocimiento que este surgió por medio del Decreto 2117 de 1992, con la unión entre la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) y la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN). De tal forma que este es uno de los campos más conectados al comercio exterior, ya que es el encargado de verificar los diferentes procesos de importación y exportación de mercancía dentro y fuera del Territorio Aduanero Nacional; esta es una de las áreas más importantes en la seccional, ya que, se implementa diversas operaciones aduaneras, desde la aprehensión de mercancía incautada por la POLCA (**Policía de Carretera**), elaboración de los diferentes documentos necesarios como: Auto Comisorio, Auto Apertura, Acta de Hechos y Acta de aprehensión, los cuales son implementados para el conocimiento tanto de los funcionarios como de los propietarios de la mercancía, por lo cual deben ser notificados en un tiempo determinado para su debido conocimiento y soluciones favorables, de igual importancia tenemos conocimientos de las diferentes aduanas transitorias en las que en ocasiones se trasladan



algunos oficios para el certificado de importación de motores de vehículos que es lo más común que se ha observado; para esto se tiene en cuenta el número de formulario por el cual nos indica a que aduana transitoria y a que ciudad debemos hacer llegar el oficio, como se puede observar en el siguiente ejemplo.

Tabla 1

Reconocimiento de aduanas transitorias

ASUNTO	# FORMULARIO	CIUDAD
Certificado de declaración de importación	872023000059584-1	Barranquilla
Certificado de declaración de importación	032022000621132-5	Bogotá
Certificado de declaración de importación	482012000106422-8	Cartagena

Nota: Códigos direccionales seccionales de aduanas

Fuente: (DIAN, 2020)

8.1.1. MISIÓN

la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales son responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante los diferentes servicios, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.



8.1.2. VISIÓN

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia generara un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoyando la sostenibilidad financiera del país y fomentando la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

8.1.3. VALORES CORPORATIVOS

Respeto

Es la atención, consideración, tolerancia, el cual es una garantía de preservación entre los funcionarios y ciudadanos.

Honestidad

En torno a la entidad, la honestidad u honradez es una clave fundamental para poder llevar un ritmo y ambiente laboral en buenas condiciones.

Compromiso

El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común.



Responsabilidad

Al ser responsables se favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de un grupo de trabajo más fuerte.

8.1.4. UBICACIÓN GEOGRAFICA

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), está ubicado en la **Calle 20 # 40 – 9** en plaza de Bolívar diagonal a la catedral; y el departamento de adunas se encuentra ubicado en el tercer piso.

Imagen 1

Sede donde se encuentra ubicada la DIAN - Tunja



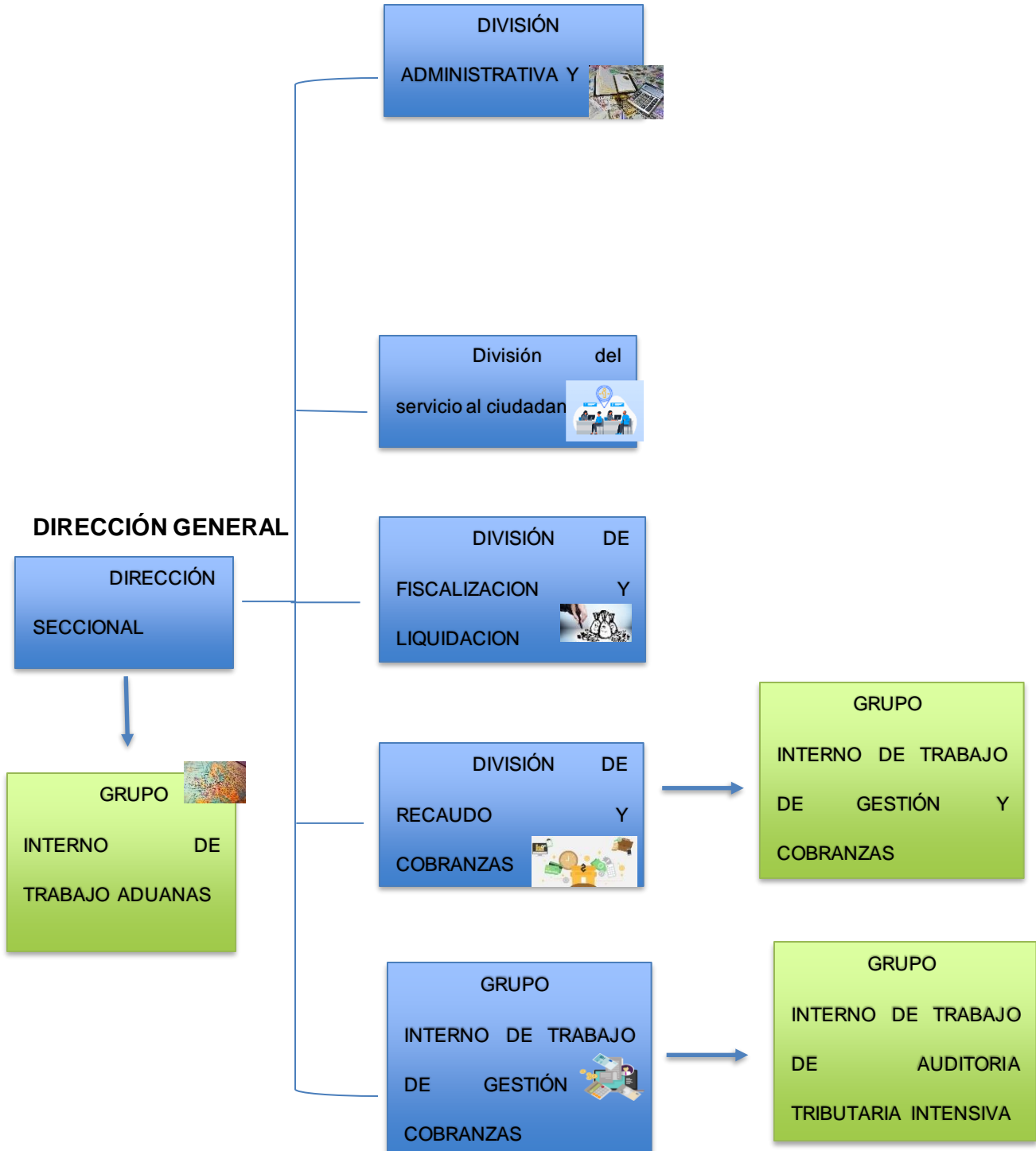
Nota: Ubicación geográfica Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Fuente: DIAN (Sie7edías, 2019)



8.1.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

Figura 1. – Organigrama Dirección General DIAN



Nota: En este grafico se observa la estructura Orgánica - Dirección de Gestión de Aduanas.
Fuente: (DIAN, 2022)



9. ANTECEDENTES

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, se puede evidenciar que en años anteriores no hacían uso de ningún aplicativo óptimo para la organización y coordinación de actas subidas al IRIS e INFAD; fue hasta el año 2022 a mediados de noviembre que se empezó a emplear los diferentes aplicativos para poder realizar un mejor proceso y entendimiento frente a las diversas labores que se manejan dentro de la división, de tal forma que son programas nuevos, por lo cual no tienen una base estable para poder llevar un equilibrio frente a las diversas actas que se realizan semanalmente, ya que es de gran importancia para llevar un orden actualizado de las diferentes actas, por lo que si no se registran a tiempo en estos aplicativo puede incurrir en infracciones aduaneras implementado en el Artículo 622 del capítulo 3 del Decreto 1165 de 2019 .

De la misma forma en todo el proceso de la aprehensión de mercancía aparte de los aplicativos, se tiene en cuenta las respuestas de oficio las cuales hasta el momento no se lleva una estructura sistematizada para poder llevar el control específico, lo cual imparte un problema grande, ya que a futuro por la carga laboral y tal vez el descuido se deje pasar la fecha límite de respuesta causando graves sanciones al funcionario y a la entidad, por lo cual estaría vulnerando el derecho de petición estipulado en el Artículo 23 de la constitución política de Colombia; por otra parte esta división todavía no está acostumbrada a trabajar con las nuevas herramientas tecnológicas, tales como SharePoint o colaboración en línea, que son elementos de gran ayuda para que se puedan conectar los diferentes funcionarios de la división al mismo tiempo e implementar sus diferentes trabajos, sin que recaiga la mayoría de labores en una sola persona; por lo cual sería una innovación clave para el departamento ya que podrían aprovechar el tiempo de una manera más eficiente, ordenada, sin la necesidad de diferentes archivos que lo que genera es un desbalance y sin acumulación de trabajos ya que entre todo el grupo de



funcionarios adelantarían de una forma más rápida las diferentes tareas asignadas y habría una mayor comunicación y transparencia.

Es por esto que se plantea generar un modelo guía de libro digital unificado compartido a tiempo real, para que el Grupo Interno de Trabajo de Aduanas pueda implementar de una manera más fácil y rápida los diferentes procesos generados a partir de la aprehensión y elaboración de actas con la ayuda de un solo archivo el cual proporcionara diversas ventajas, centralizando de una forma más clara y especifica la información recolectada, evitando de esa forma la dispersión de datos en diferentes archivos por lo cual facilitara la búsqueda de información importante frente a una queja o reclamo reduciendo la posibilidad de errores en un 95%, manteniendo un registro claro y específico de la información.



RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Esta información se va presentar por medio de los diferentes datos recolectados, frente al proceso de aprehensión de mercancía.

En primer lugar, tenemos que tener en cuenta a que persona vamos a involucrar tanto en el acta de hechos, como en el acta de aprehensión ya que este es uno de los pasos fundamentales para que la trazabilidad salga excelente, por lo que para realizar la incautación se necesita de los siguientes documentos y procesos primordiales:

- **AUTO COMISORIO ADUANERO:** Es uno de los documentos importantes, el cual indica la fecha en la que se realiza la aprehensión, del mismo modo autoriza a los funcionarios para que puedan realizar sus procesos.
- **ACTA DE HECHOS:** Es el acta en la cual se describe la información detallada de la mercancía por medio del oficio de la policía de carreteras, se indica la hora de inicio y finalización de la aprehensión; dependiendo en qué lugar se hizo la incautación, ya sea en vía pública, establecimiento de comercio, en la cual ya se aplicarían medidas cautelares, por otra parte, si se realiza en la bodega transitoria de la DIAN ya sería puesta a disposición por la POLCA.
- **ACTA DE APREHENSIÓN:** Es el acta seguida al cierre del acta de hechos, en la cual van reflejadas las causales de aprehensión y decomiso de mercancía estipulado en el Artículo 647 del Decreto 1165 de 2019, en este documento se tiene que tener precaución ya que es el formato utilizado para notificar, se tiene que analizar cuidadosamente a las personas que se van a involucrar en esta acta, por lo que tenemos que tener cuidado si la mercancía que fue decomisada traía guía para de esa forma poder notificar al tenedor de la mercancía ya sea la empresa que la estaba transportando o el remitente y destinatario que serían los más importantes.



➤ **APLICATIVO NOTIFICAR:** En este aplicativo se notifica a los involucrados que están en el acta de aprehensión, por lo cual después de notificarlos tienen un plazo máximo de **15** días hábiles y laborales para presentar un recurso de reconsideración, para poder solicitar el derecho de petición de la devolución de la mercancía y de ahí poder dar respuesta dependiendo de la fecha de radicado de la petición lo cual también es un tiempo máximo de 15 días para poder dar una respuesta frente al propietario, dependiendo si cuenta con todos los documentos necesarios que se encuentran plasmados en el Artículo 594 del Decreto 1165 de 2019 y dependiendo de las causales de aprehensión las más utilizadas son la 2 cuando no tiene la documentación que acredite la legal introducción al Territorio Aduanero Nacional y 28 cuando no cuenta con el reglamento técnico de etiquetado, esta causal es más para confecciones de la resolución 2109.

➤ **APLICATIVO IRIS:** Este es un instrumento de registro de insumos el cual nace con la fecha de notificación de los interesados, por lo cual se tiene que tener precaución de que todos los involucrados que se encuentren en el acta estén notificados y se cierra el proceso con la fecha de firmeza o ejecutoria de las actas, este paso se da por cinco razones.

1. Cuando no se interpone el recurso de reconsideración dentro de los 15 días luego de ser notificado.

2. Cuando vencido el término de interponer el recurso, no se haya interpuesto o no se presente en debida forma.

3. Al día siguiente de la renuncia expresa a los recursos.

4. Al día siguiente a la firmeza del acto que acepta el desistimiento del recurso interpuesto.

Contra el acto que acepta el desistimiento del recurso no procederá recurso alguno.

5. Cuando los recursos interpuestos se hayan definido en forma definitiva



- **APLICATIVO INFAD:** Es el registro de infractores el cual nace con la fecha ejecutoria y es uno de los sistemas más delicados, ya que tiene plazo de un mes después de la fecha de firmeza para poder subir al sistema la información; si no se realiza a tiempo este proceso se incurre en sanciones disciplinarias contempladas en la resolución 00046 del Artículo 642.

10. DIAGNOSTICO

10.1. MATRICES

Por medio de las siguientes herramientas se busca determinar cómo se encuentran la división de aduanas, los diferentes aplicativos y procesos de respuesta por lo que se espera encontrar diferentes estrategias y acciones para dar solución a esta problemática, en las siguientes matrices: DOFA, MEFE, MEFI.

Tabla 2

Matriz DOFA – Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
10.2. MATRIZ DOFA	1: Personal capacitado y calificado en temas aduaneros.	1: Falta de funcionarios en la división de aduanas, para la aprehensión de mercancías dentro y fuera de Tunja.



<p>MATRIZ DOFA</p>	<p>2: Infraestructura con tecnología para el procesamiento de diversas labores.</p> <p>3: Adaptabilidad de los funcionarios frente a cualquier situación laboral, respondiendo de manera efectiva ante los desafíos inesperados</p> <p>4: Ubicación estratégica, ya que Tunja tiene conexiones con diferentes rutas comerciales</p>	<p>2: Retraso en los procesos aplicativos: INFAD, IRIS, NOTIFICAR.</p> <p>3: Fallo en los procesos de respuesta de oficios en los derechos de petición.</p>
	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>1: Capacitaciones y aprendizaje continuo, frente a la gestión de riesgos, actualizaciones en</p>	<p>ESTRATEGIASFO</p> <p>*Al tener personal capacitado y calificado, implementar capacitaciones más seguido para que</p>



<p>gestiones aduaneras, entre otros.</p> <p>2: Implementación de sistemas avanzados para llevar orden y control de la aprehensión.</p> <p>3: Colaboración de los pasantes que ingresan a la división en diferentes procesos requeridos.</p>	<p>tengan continuamente un aprendizaje actualizado de las diferentes normas aduaneras.</p> <p>* Aprovechar los diversos sistemas que se ofrece, para hacer uso más constante de las diversas herramientas que ofrece la tecnología para implementar una mayor coordinación, control y eficiencia de los procesos.</p>	<p>esa forma liberan un poco la carga laboral y al mismo tiempo el pasante va adquiriendo conocimiento.</p> <p>* Implementar una base clave, en la que se pueda llevar un orden y control de los aplicativos, para que de esa forma no ocurra ningún descontrol en la división.</p> <p>* Poner en práctica a los nuevos funcionarios que lleguen a la división, por medio de diversas capacitaciones para tener una base estable y fuerte frente a los diversos procesos.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>1: Cambios en las regulaciones aduaneras, ya</p>	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <p>* Al tener una infraestructura con</p>	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <p>* Implementar un modelo guía que ayude a</p>



<p>que se necesita una adaptación regular y actualización de los procesos aduaneros.</p> <p>2: Elevación de la meta planteada y proyectada frente a la aprehensión de mercancías.</p> <p>3: Riesgo de incumplimiento frente a las regulaciones aduaneras, evitando sanciones y problemas legales</p>	<p>tecnología, aprovechar las capacitaciones, para preguntar dudas y estar más actualizados con la normatividad, de la misma forma realizar ejercicios por medio de SharePoint en línea, para una mayor claridad y aprendizaje constante.</p> <p>*Procurar no cometer ningún error frente a la aprehensión de mercancía y hacer uso de tecnología para poder llevar mejor control de actas de hechos y aprehensión, sin la necesidad de estar escribiendo manualmente.</p> <p>*Al tener personal calificado, asegurarse de recibir mercancía en buen estado que cumpla con los requerimientos para su</p>	<p>orientar a los funcionarios antiguos y nuevos que ingresen en la división a llevar un control frente a las respuestas de oficio, para no incurrir en ningún tipo de sanción disciplinaria.</p> <p>*Explorar diferentes municipios, para las visitas a los diversos establecimientos comerciales ya que pueden encontrar oportunidades de vistas y pueden generar un gran cambio para llegar a la meta proyectada frente a las aprehensiones.</p>
--	---	---



	<p>debida incautación y que se evidencie que no sea mercancía colombiana, ya que si se aprehende este tipo de productos puede surgir graves consecuencias.</p>	
--	--	--

Nota: Matriz DOFA realizada con motivo de estudio de la empresa. Fuente: propia (2023)

10.3. MATRIZ MEFI

FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	PESO	CLASIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
<p>1: Personal capacitado y calificado en temas aduaneros.</p>	0.15	4	0,60
<p>2: Infraestructura con tecnología para el procesamiento de diversas labores.</p>	0,10	3	0,30



3: Adaptabilidad de los

funcionarios frente a cualquier

situación laboral, 0,15 4 0,60

respondiendo de manera

efectiva ante los desafíos

inesperados

4: Ubicación estratégica, ya

que Tunja tiene conexiones 0.13 4 0,52

con diferentes rutas

comerciales

SUBTOTAL 2,02

DEBILIDADES

1: Falta de funcionarios en la

división de aduanas, para la 0.13 2 0,26

aprehensión de mercancías

dentro y fuera de Tunja.



2: Retraso en los procesos 0.15 1 0.15

aplicativos: INFAD, IRIS,
NOTIFICAR.

3: Fallo en los procesos de 0.15 1 0.15

respuesta de oficios en los
derechos de petición.

SUBTOTAL 0,56

10.4. MATRIZ MEFE

FACTOR CRÍTICO DE ÉXITO	PESO	CLASIFICACIÓN	PUNTUACIÓN
-------------------------	------	---------------	------------

OPORTUNIDADES

1: Capacitaciones y aprendizaje continuo, frente a la gestión de riesgos, actualizaciones en gestiones aduaneras, entre otros.	4	0.20	0.80
--	---	------	------

2: Implementación de sistemas avanzados para llevar orden y control de la aprehensión.	4	0.15	0.60
--	---	------	------



3: Colaboración de los
pasantes que ingresan a la 3 0.12 0.36
división en diferentes
procesos requeridos.

SUBTOTAL 1.76

AMENAZAS

1: Cambios en las
regulaciones aduaneras, ya 2 0.13 0.26
que se necesita una
adaptación regular y
actualización de los procesos
aduaneros.

2: Elevación de la meta 1 0.20 0.20
planteada y proyectada frente
a la aprehensión de



mercancías.

3: Riesgo de incumplimiento

frente a las regulaciones 1 0.20 0.20

aduaneras, evitando

sanciones y problemas

legales

SUBTOTAL

0.66

De tal forma se puede deducir por medio de las matrices que el Grupo Interno de Trabajo en aduanas, tiende a las debilidades y amenazas, en las cuales podemos evidenciar la falta de funcionarios en la división, retraso de los aplicativos, respuestas de oficio, la actualización constante de las regulaciones aduaneras sin haber tenido una capacitación anteriormente y de la misma forma el riesgo de incumplimiento frente a estas regulaciones. Teniendo en cuenta estas falencias se pretende contrarrestar, por medio del uso de herramientas y sistemas actualizados, en los cuales se pueda llevar un orden y control, tanto para los funcionarios y entidad, por lo cual se va a realizar un seguimiento cada dos meses para de esa forma poder llevar una verificación de que todo se esté llevando en completo orden y de este modo no presentar ningún contratiempo frente a los procesos, mejorando la eficacia y efectividad en torno a la división.



11. PLAN DE MEJORA

Frente al plan de mejora, se propone plantear un modelo guía, enfatizado en un libro digital unificado compartido a tiempo real con los funcionarios de la división, de tal forma que puedan trabajar al mismo tiempo en un solo archivo, llevando un orden estable, el cual se le va a ser seguimiento cada semana para verificar que procesos se tienen que completar y cada dos meses los funcionarios del departamento se van rotando para comprobar que todo marche en orden, el cual va consistir en los aplicativos y respuestas de oficio que es lo más importante entorno al proceso de aprehensión de mercancías y que hasta el momento no se tiene un orden estable para poder tener una base clara frente a estos sucesos.

11.1. LIBRO DIGITAL UNIFICADO

11.1.2. Controles aplicativos NOTIFICAR, INFAD E IRIS

Este formato es uno de los más grandes y más completos para el departamento de aduanas; cada celda esta filtrada por cada funcionario, numero de acta de hechos – aprehensión, fecha de elaboración del acta, tipo de mercancía, número de personas involucradas en el acta de aprehensión, nombre, cedula, valor de la mercancía, fecha notificación, IRIS, fecha ejecutoria, días de plazo y vencimiento del INFAD.

Como tenemos entendido la fecha de notificación se realiza a los **5** días laborales, después de la elaboración del acta de aprehensión, por lo cual en la celda fecha de notificación esta con la siguiente formula **(=DIA.LAB(F4;M4;calendario!\$B\$3:\$B\$22))**; que nos indica la fecha en la que se elaboró el acta, el plazo de días para ser notificada (5) y resta los días festivos incluyendo los fines de semana; para que de esa forma solo se tomen los días laborales.



De igual forma en la celda IRIS, se utiliza la siguiente fórmula **(=DIA.LAB(N4;M4;calendario!\$B\$3:\$B\$22)**; que nos indica el tiempo en el que se tiene que subir las personas involucradas del acta, después de tener la fecha de notificación; tomando como referencia fecha de notificación, los cinco días como alerta de que ya se tiene que ir subiendo las actas y restando los días festivos incluyendo los fines de semana por lo que podemos notar un orden frente a estos sistemas, ya que se va a conocer de una forma más clara y sencilla desde cuando se tiene que empezar a realizar dicho proceso.

Por otra parte, como tenemos entendido que para tener la fecha ejecutoria se tiene que tener en cuenta **15** días después de ser notificada la persona dependiendo si presenta recurso de reconsideración o no; en la celda fecha ejecutoria se tiene la siguiente fórmula **(=N7+15)** que nos indica la fecha de notificación más los 15 días que se tiene en cuenta o dependiendo sea el caso, en la celda días de plazo, tenemos la cantidad de días dependiendo si el mes trae 28,30 o 31, por último tenemos la celda fecha de vencimiento de INFAD, en la cual se llevaría a cabo una serie de alertas que indique si está estable, está por vencer o esta vencida; para que de esa forma sea un proceso más seguro, ordenado y eficiente sin la necesidad de recurrir a los libros en físico, ya que toda la información se encontraría en un mismo archivo compartido para la cantidad de funcionarios del departamento de adunas, y sería una forma más eficiente de llevar los procesos sin el temor que no se suba la información a tiempo.



11.1.3. Control de derecho de petición

En el formato de control de derecho de petición, cada celda esta filtrada por: funcionario, mercancía, fecha, acta, etc. dependiendo lo que se desee buscar de una forma más rápida y sencilla.

Es un formato muy completo, ya que tiene todos los pasos a seguir para este proceso, desde la fecha de solicitud, número de radicado, nombre del peticionario, cedula de ciudadanía o extranjería, asunto ya sea: derecho de petición, solicitud o certificado de importación, el tipo de mercancía, documentos, numero de acta, fecha de respuesta hasta, si se realiza la devolución de la mercancía.

Como sabemos, el límite de respuesta es de **15** días labores después de que se recibe la solicitud; la celda fecha límite de respuesta esta con la siguiente formula:

(=DIA.LAB(B3;K3;calendario!\$B\$3:\$B\$22)); que nos indica la fecha en la que se recibe la solicitud, el número de días(15) y los días festivos; para que se pueda ver de una forma más clara el día de vencimiento y no se presente ningún contratiempo.

Aparte para que los funcionarios, tengan una forma más sencilla de ver los documentos sin tener que buscarlos físicamente, por medio de un escáner de dicho soporte, se puede adjuntar en el formato, como se evidencia en la celda **(Documentos del oficio a responder)**; con tan solo subir el documento y darle doble click deja ver el formato; así se puede llevar un mejor control y orden frente a estos procesos y de la misma forma trabajar al tiempo ya que sería un documento compartido, el cual tendría la información actualizada de cada funcionario frente a sus labores.



11.1.4. Calendario días festivo

Tabla 3.

Calendario festividades 2023

DIA	FESTIVIDAD
1-ene	AÑO NUEVO
9-ene	DIA DE LOS REYES MAGOS
20-mar	DIA DE SAN JOSE
2-abr	DOMINGO DE RAMOS
6-abr	JUEVES SANTO
7-abr	VIERNES SANTO
9-abr	DOMINGO DE RESURECCIÓN
1-may	DIA DEL TRABAJO
22-may	DIA DE LA ASCENSIÓN
12-jun	CORPUS CHRISTI
19-jun	SAGRADO CORAZÓN
3-jul	SAN PEDRO Y SAN PABLO
20-jul	DIA DE LA INDEPENDENCIA
7-ago	BATALLA DE BOYACÁ
21-ago	LA ASUNCIÓN DE LA VIGEN
16-oct	DIA DE LA RAZA
6-nov	DIA DE LOS SANTOS
13-nov	INDEPENDENCIA DE CARTAGENA
8-dic	DIA DE LA INMACULADA CONCEPCIÓN
25-dic	NAVIDAD

Nota: Se plasman los diferentes días no laborales del año

Fuente: (CNN Español, 2023)



11.1.5. CONTROL APLICATIVOS INFAD, NOTIFICAR E IRIS

Tabla 4. Control aplicativos INFAD, NOTIFICAR E IRIS

FUNCIONARIO A	FUNCIONARIO A	A	A	FECHA DE ELABORACIÓN	TIPO DE MERCANCIA	INTERES	NOMBRES	CIUDADA DE LA A O	VALOR DE LA MERCANCIA	R.	PLAZO PARA NOTIFICAR	FECHA DE NOTIFICACIÓN	IRIS	FECHA EJECUTIVA	DIAS DE PLAZO	FECHA DE VENCIMIENTO	
CLARA ISABEL PEREZ	OSCAR HERMAN LONDOÑO	18	23	10/05/2023	CONFECCIONES	3	ADRIANA ROJAS	C.C.	\$ 15.879.852,00		5	17/05/2023	25/05/2023				ESTABLE
		18	23	10/05/2023			RAUL SANTAMARIA	C.C.	\$ 31.759.704,00		5	17/05/2023	25/05/2023	1/06/2023	30	25/06/2023	TA POR VENCER
		18	23	10/05/2023			ISABELLA TORRES	C.C.	\$ 63.519.408,00		5	17/05/2023	25/05/2023	1/06/2023	31	26/06/2023	VENCIDA
LILIA CARLINA ROJAS	LILIA CARLINA ROJAS	19	24	12/05/2023	LICOR	1	ANGELICA CEPEDA	C.C.	\$ 63.519.413,00	R.F	5	19/05/2023	29/05/2023	3/06/2023	31	27/06/2023	
OSCARHERMAN LONDOÑO	LILIA CARLINA ROJAS	20	25	13/05/2023	ACCESORIOS DE CELULAR	2	ESTELA GUTIERREZ	C.C.	\$ 63.519.418,00		5	19/05/2023	29/05/2023	3/06/2023	30	28/06/2023	
				13/05/2023			MONICA CAMPOS	C.C.	\$ 63.519.423,00		5	19/05/2023	29/05/2023	3/06/2023	30	29/06/2023	
OSCARHERMAN LONDOÑO	CLARA ISABEL PEREZ	21	26	14/05/2023	TECNOLOGIA	3	ROSA ELENA	C.C.	\$ 30.759.704,00		5	19/05/2023	29/05/2023	3/06/2023	31	30/06/2023	
				14/05/2023			ALVADOR SANCHE	C.C.	\$ 62.519.408,00		5	19/05/2023	29/05/2023	3/06/2023	31	1/07/2023	
				14/05/2023			MARTIN CAICEDO	C.C.	\$ 62.519.413,00		5	19/05/2023	29/05/2023	3/06/2023	31	2/07/2023	
CLARA ISABEL PEREZ	CLARA ISABEL PEREZ	22	27	15/05/2023	CALZADO	1	OMAR ROJAS	C.C.1049658791	\$ 62.519.418,00	R.F	5	23/05/2023	30/05/2023				
LILIA CARLINA ROJAS	OSCARHERMAN LONDOÑO	23	28	20/05/2023	REPUESTOS DE MOT	1	LUCRECIA IBÁÑEZ	C.C.	\$ 62.519.423,00		5	29/05/2023	5/06/2023	13/06/2023	30	11/07/2023	
LILIA CARLINA ROJAS	CLARA ISABEL PEREZ	24	29	22/05/2023	PELUCHES	2	MARTIN PLINIO	C.C.	\$ 29.759.704,00		5	29/05/2023	5/06/2023	13/06/2023	31	9/07/2023	
				22/05/2023			LVADOR HERMANO	C.C.	\$ 61.519.408,00		5	29/05/2023	5/06/2023				
OSCARHERMAN LONDOÑO	LILIA CARLINA ROJAS	25	30	23/05/2023	CHIMU	2	ANA SANCHES	C.C.	\$ 61.519.413,00		5						
				23/05/2023			ANGELICA TORRES	C.E. 528274	\$ 61.519.418,00		5						
CLARA ISABEL PEREZ	LILIA CARLINA ROJAS	26	31	24/05/2023	FRAGANCIAS	2	YULIETH CEPEDA	C.C.10458975	\$ 61.519.423,00		5	31/05/2023		15/06/2023	30	13/07/2023	
				24/05/2023			MELISA PINEDA	C.C.10458976	\$ 845.978,00		5	31/05/2023	7/06/2023	15/06/2023	30	10/06/2023	
OSCARHERMAN LONDOÑO	OSCARHERMAN LONDOÑO	27	32	30/05/2023	CIGARRILLOS	2	JULIAN TORRES	C.C.10458977	\$ 845.978,00		5	6/06/2023					
				30/05/2023			PLINIO GONZALES	C.E. 528278	\$ 1.691.956,00	R.F	5	6/06/2023		21/06/2023	30	20/07/2023	
OSCARHERMAN LONDOÑO	CLARA ISABEL PEREZ	28	33	1/06/2023	CONFECCIONES	3	OSCAR MARIO	C.E. 528279	\$ 3.383.912,00		5	8/06/2023					
				1/06/2023			ANDRES TORRES	C.C.4158745	\$ 6.767.824,00		5	8/06/2023		23/06/2023	30	17/06/2023	
				1/06/2023			ALICIA MARIA	C.C.4158746	\$ 13.535.648,00		5	8/06/2023	16/06/2023	23/06/2023	30	16/06/2023	
LILIA CARLINA ROJAS	CLARA ISABEL PEREZ	29	34	2/06/2023	GRIFERIA	1	ELENA GONZALES	C.C.4158747	\$ 27.071.296,00		5	9/06/2023	20/06/2023	24/06/2023	30	12/06/2023	
CLARA ISABEL PEREZ	OSCARHERMAN LONDOÑO	30	35	7/06/2023	TECNOLOGIA	1	YENNIFER PARRA	C.C.4158748	\$ 487.952,00		5	15/06/2023	23/06/2023	30/06/2023	30	27/06/2023	
LILIA CARLINA ROJAS	LILIA CARLINA ROJAS	31	36	8/06/2023	EDREDONES	1	MARTHINA SOSA	C.C.4158749	\$ 487.962,00		5	16/06/2023		1/07/2023	31	29/07/2023	
OSCARHERMAN LONDOÑO	CLARA ISABEL PEREZ	32	37	9/06/2023	CALZADO	1	LINA RATIVA	C.C.4158750	\$ 487.972,00		5	20/06/2023		5/07/2023	31	2/08/2023	
CLARA ISABEL PEREZ	OSCARHERMAN LONDOÑO	33	38	10/06/2023	LICOR	2	MELISA PINEDA	C.C.4158751	\$ 487.982,00	R.F	5	20/06/2023		5/07/2023	31	3/08/2023	
				10/06/2023			ANDRES TORRES	C.C.4158752	\$ 487.992,00		5	20/06/2023		5/07/2023	31	2/08/2023	
CLARA ISABEL PEREZ	CLARA ISABEL PEREZ	34	39	13/06/2023	RUANAS	2	LVADOR HERMANO	C.C.4158753	\$ 488.002,00		5	21/06/2023					
				13/06/2023			YULIETH CEPEDA	C.E. 5201456	\$ 488.012,00		5						
OSCARHERMAN LONDOÑO	OSCARHERMAN LONDOÑO	35	40	15/07/2023	BABUCHAS	3	LUCRECIA IBÁÑEZ	C.E. 5201457	\$ 488.022,00		5						
				15/07/2023			ALVADOR SANCHE	C.C.178965412	\$ 488.032,00		5						
				15/07/2023			MARTIN PLINIO	C.C.178965413	\$ 488.042,00		5	24/07/2023	31/07/2023	8/08/2023	31	7/09/2023	
LILIA CARLINA ROJAS	LILIA CARLINA ROJAS	36	41	25/07/2023	ACCESORIOS DE	2	ANDRES TORRES	C.C.178965414	\$ 488.052,00		5	1/08/2023					

Nota: Control de aplicativos realizado, con motivo de llevar un orden frente a los procesos de aprehensión. Fuente: propia (2023)



11.1.6. CONTROL DE DERECHO DE PETICIÓN

Tabla 5. Control de los derechos de peticiones u oficios

FECHA DE SOLICITUD	NÚMERO DE RADICADO	PETICIONARIO	CEDULA DE CIUDADANIA O EXTRANJERIA	ASUNTO	EL INTERESADO YA ESTI MOTIFI	TIPO DE MERCANCIA	DOCUMENTOS DEL OFICIO A RESPONDER	ACTA DE APREHENSION	DIAS DE PLAZO	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	FUNCIONARIO ASIGNADO	TRANSLADO	ESTADO	CUMPLE CON LOS DOCUMENTOS NECESARIOS	SE REALIZA LA DEVOLUCION DE LA MERCANCIA
6/02/2023	020S20230020	PLINIO GONZALES	C.C.4158745	SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE MERCANCIA	SI	ACCESORIOS PARA CELULAR		45	15	27/02/2023	OSCAR HERNAN LONDOÑO	N/A	BIEN	NO	NO
7/02/2023	020S20230020	OSCAR MARIO	C.C.4158746	TRANSLADO POR COMPETENCIA	N/A	N/A		46	15	28/02/2023	LILIA CARLINA ROJAS	BOG 202200062113-2-5	N/A	NO	NO
8/02/2023	020S20230020	ANDRES TORRES	C.C.4158747	SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE MERCANCIA	SI	REPUESTOS DE MOTO		47	15	1/03/2023	CLARA ISABEL PEREZ	N/A	BIEN	SI	SI
9/02/2023	020S20230020	ALICIA MARIA	C.C.4158748	SOLICITUD ENTREGA DE MERCANCIA	NO	CONFECIONES		48	15	2/03/2023	OSCAR HERNAN LONDOÑO	N/A	BIEN	NO	NO
6/03/2023	020S20230020	ELENA GONZALES	C.C.4158749	TRANSLADO POR COMPETENCIA	N/A	N/A		49	15	28/03/2023	CLARA ISABEL PEREZ	CAT 48 201200010642-2-8	N/A	SI	SI
15/03/2023	020S20230020	YENNIFER PARRA	C.C.4158750	TRANSLADO POR COMPETENCIA	N/A	N/A		50	15	10/04/2023	LILIA CARLINA ROJAS	BOG 202200062113-2-5	N/A	NO	NO
4/04/2023	020S20230020	MARTHINA SOSA	C.C.4158751	TRANSLADO POR COMPETENCIA	N/A	N/A		51	15	27/04/2023	OSCAR HERNAN LONDOÑO	BRQ 17 202300005958-4-1	N/A	NO	NO
15/05/2023	020S20230020	LINA RATIVA	C.C.4158752	SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE MERCANCIA	SI	CALZADO		52	15	6/06/2023	CLARA ISABEL PEREZ	N/A	BIEN	NO	NO
16/05/2023	020S20230020	MELISA PINEDA	C.C.4158753	SOLICITUD DEVOLUCIÓN DE MERCANCIA	SI	LICOR		53	15	7/06/2023	LILIA CARLINA ROJAS	CAT 48 201200010642-2-8	N/A	SI	SI
22/05/2023	020S20230020	ANDRES TORRES	C.E.5201456	TRANSLADO POR COMPETENCIA	N/A	N/A		54	15	13/06/2023	CLARA ISABEL PEREZ	N/A	N/A	NO	NO
25/05/2023	020S20230020	SALVADOR HERNANDEZ	C.E.5201457	SOLICITUD ENTREGA DE MERCANCIA	NO	TECNOLOGIA		55	15	16/06/2023	LILIA CARLINA ROJAS	N/A	MAL	NO	NO
8/06/2023				SOLICITUD DEVOLUCION DE					15		OSCAR HERNAN LONDOÑO		BIEN		

Nota: Control de derecho de peticiones, con el fin de llevar un orden estable en los diferentes oficios. Fuente: propia (2023)



11.1.7. IMPORTANCIA Y ASPECTOS DE SEGURIDAD

La importancia al incorporar un libro digital en aduanas, tiene diversos beneficios ya que permite a los funcionarios trabajar sincrónicamente, del mismo modo incorporan toda la información actualizada en un solo archivo, sin la necesidad de tener libros en físico, ya que este medio digital les ayudaría a acceder de una forma más rápida y más óptima, mejorando la eficiencia en un tiempo determinado sin la incertidumbre que se pasen los plazos definidos, como en el caso de las respuestas de oficios y los aplicativos en la carga de infractores; por otra parte se manejarían los documentos tales como son las respuestas de oficio en un formato digital, sin la necesidad de tenerlos en un formato físico y haciendo que este proceso sea más rápido y ágil, tanto para los funcionarios como para los contribuyentes; de esa forma ahorrando tiempo, reduciendo errores y confusiones; mejorando en el grupo aduanero la comunicación entre los compañeros de trabajo y la colaboración remota, sin sobre cargar a una sola persona; ya que entre todos se estarían ayudando optimizando el tiempo y los procesos.

En torno a los aspectos de seguridad, dado que trata de información sensible; es un tema de gran importancia, ya que son datos internos y confidenciales de la división en torno a los diversos procesos que se realizan; para esto se tendría que tener diversas medidas de seguridad, tales como:

- **Acceso controlado:** por lo cual solamente se dejaría ingresar a las personas autorizadas por la división, en este caso como es el grupo aduanero, cada funcionario tiene un usuario y contraseña designado, por lo que solamente ellos tendrían accesibilidad.



- **Seguimiento de actividad:** se realizaría una supervisión cada 15 días, de los diversos procesos que realizan los funcionarios en el libro digital, de esa forma evitando comportamientos sospechosos e inusuales.

- **Encriptación de datos:** al observar que se trata de datos confidenciales como en este caso de la información de los diferentes contribuyentes, funcionarios y procesos a realizar; se efectuaría la codificación de datos, para que de esa forma solo las personas autorizadas puedan comprender lo que está descrito.

- **Resguardo de información:** en este caso, como se trata de datos de suma importancia, se realizaría una copia de seguridad mensual en tarjetas de memoria; si llegado al caso se pierde la información de un mes ya se tendría un respaldo garantizado.



12. OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO – DIAN TUNJA

12.1. OBJETIVO GENERAL

- Plantear un modelo guía de mejoramiento frente a los procesos que conlleva la aprehensión de mercancías, proponiendo diversas estrategias que ayuden a diferenciarse de otras adunas con procesos más sólidos y estables.

12.1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar estrategias innovadoras que ayuden a resaltar los beneficios de las herramientas tecnológicas.
- Diseñar un modelo guía que ayude a disminuir los posibles errores en la división.
- Hacer uso de la tecnología constantemente ya que nos encontramos en la era digital, facilitando las diversas labores de una forma más hábil.



13. INICIATIVAS ESTRATEGICAS

En esta parte se va llevar un control, de todas las actividades llevadas en un tiempo determinado, las cuales no están plasmadas con una base estable en las funciones constantes de la división, estas estrategias son las siguientes:

1. Se realizará un seguimiento trimestral para observar si se realizan todos los procesos a tiempo y se cumple con la meta establecida
2. Notificar a las personas correctas luego de haber elaborado el Acta de Aprehensión con un plazo máximo de cinco días laborales, la fecha o fechas de notificación incluirla inmediatamente en el libro digital, dependiendo el número de personas involucradas en el acta.
3. Luego de ser notificada la persona o personas, tiene plazo de 15 días máximo para presentar un recurso de reconsideración (Derecho de petición).
4. Dependiendo el caso se reciben las solicitudes que son antes de ser notificados, y derechos de petición ya radicadas, el cual se registra en el libro máximo a los dos días, para poder llevar un orden adecuado
5. Se da respuesta al derecho de petición, certificación de importación y solicitud, dependiendo el caso, máximo de 15 días luego de ser radicados.
6. En caso de que no se presente ningún recurso, se realiza inmediatamente luego del plazo de 15 días, determinado la firmeza o ejecución del acta, dentro del libro.
7. Con la fecha de notificación ya señalada, se abre el proceso para subir al IRIS y con la fecha de firmeza se cierra este proceso



8. Con la fecha de firmeza se abre el proceso para subir al INFAD, tiene un mes máximo

PROCESO

Se puede responder en tres tiempos según sea el caso.

10 días – cuando exigen copias de las actas los propietarios de la mercancía aprehendida.

15 días – se da respuesta al recurso, solicitud y certificado de importación.

30 días – Se presenta las consultas exigidas por los propietarios sobre la mercancía.

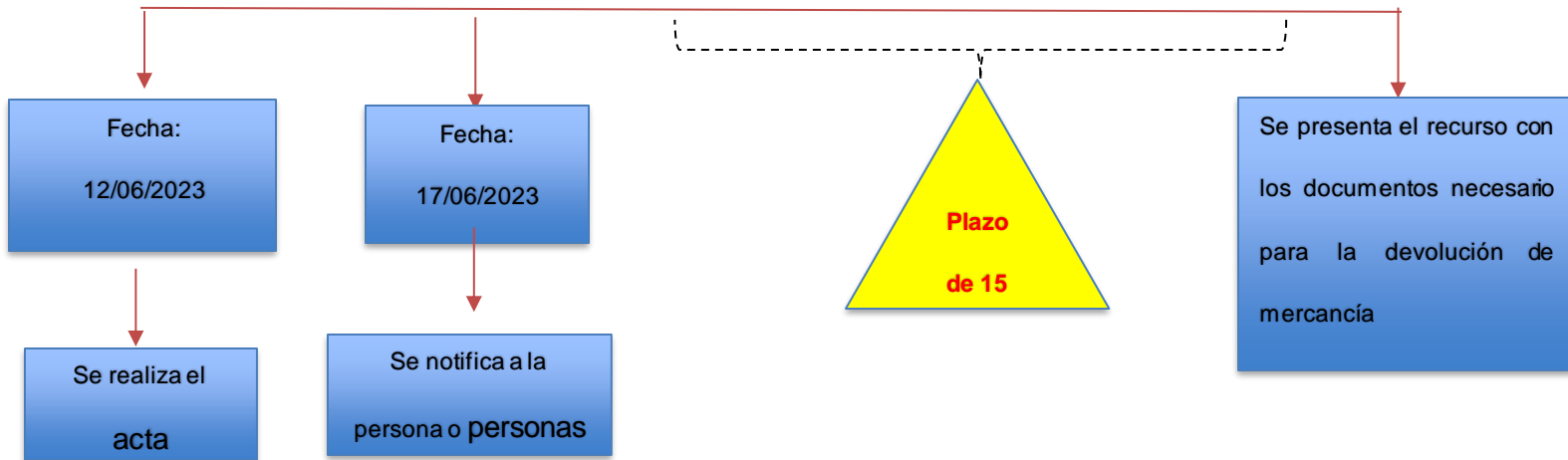
- En este caso nos vamos a centrar solamente en el plazo de 15 días.



Ejemplo:

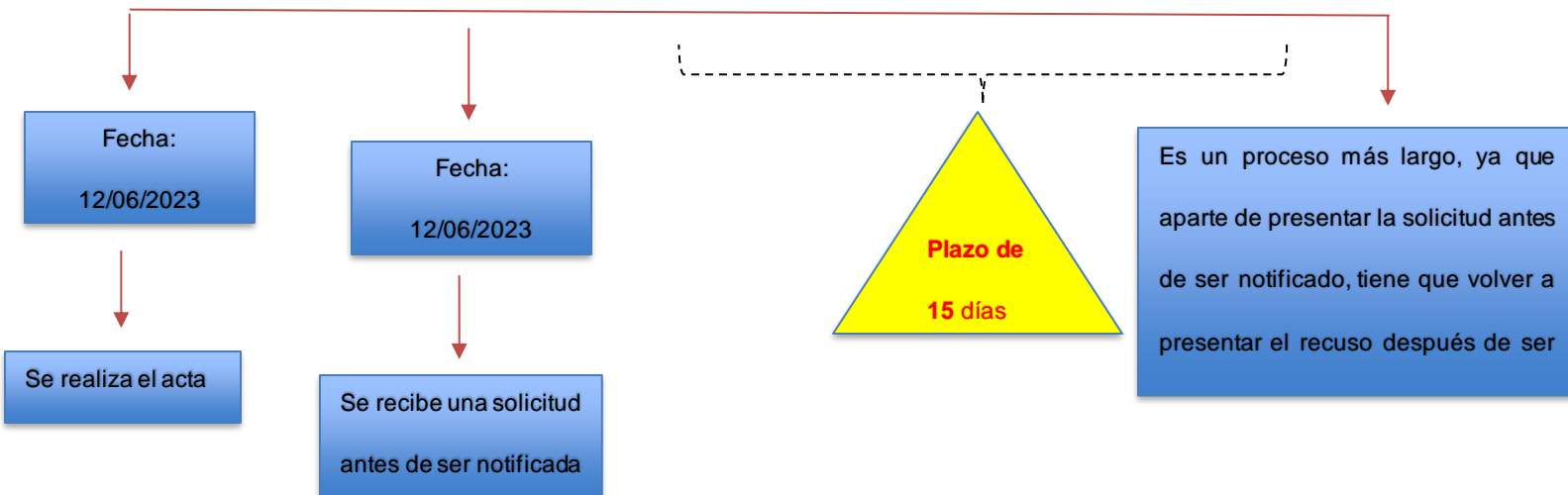
Figura 2.

Recurso de Reconsideración



Nota: Proceso del recurso de reconsideración. Fuente: propia (2023)

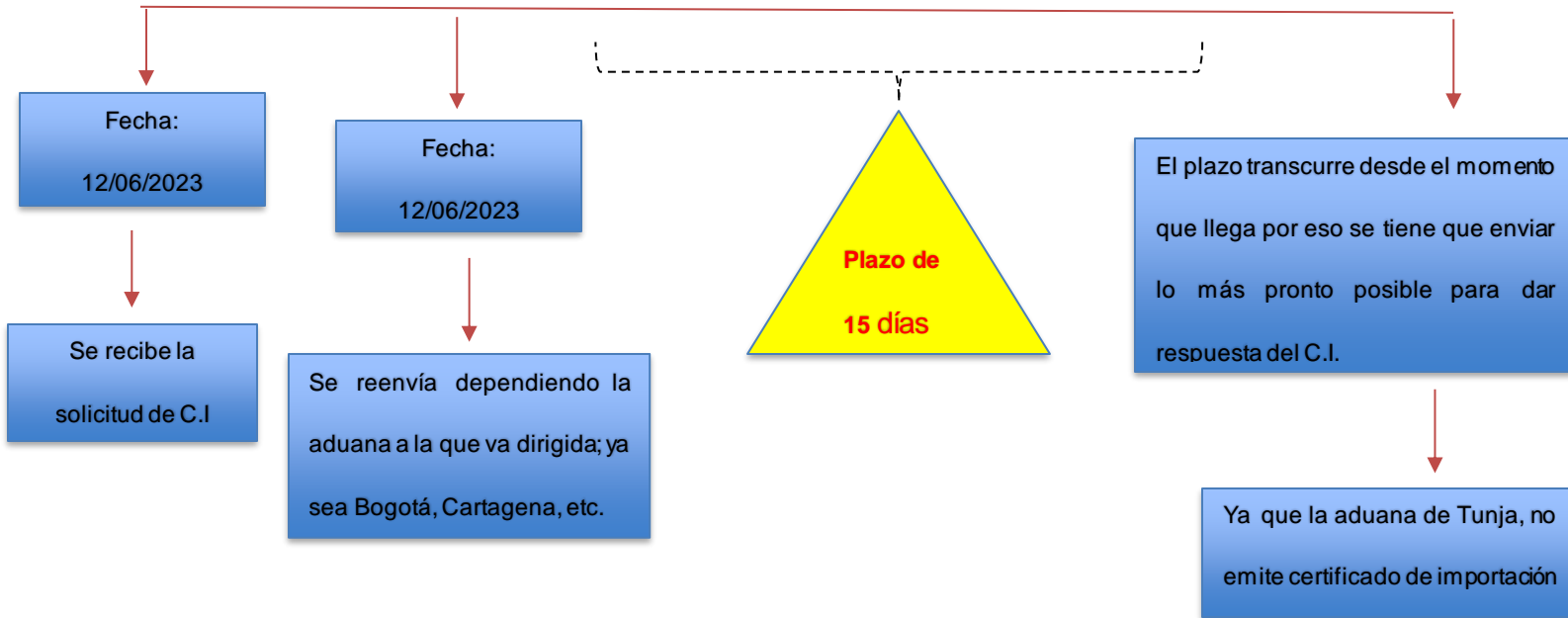
Figura 3. Solicitud antes de ser notificado



Nota: Proceso – solicitud antes de ser notificado. Fuente: propia (2023)



Figura 4. Certificado de importación



Nota: Proceso de respuesta del certificado de importación.

Fuente: propia (2023)



14. METAS DEL PLAN DE MEJORA

- Obtener una mejor coordinación y orden de los diferentes procesos que se llevan a cabo.
- Ofrecer una información mas precisa, en cuanto a los diferentes aplicativos y respuestas de notificación en torno a los funcionarios y propietarios.
- Tener un solo documento compartido a tiempo real con los funcionarios de la división, para poder colocar la información de una forma más fácil y que se pueda ver el proceso con mayor claridad.
- Colocar la diferente información a tiempo por medio de diversas alertas que emite el libro digital, para que de esa forma no se presente ningún inconveniente,
- Crear un factor diferencial en torno a las diferentes aduanas, llevando a cabo capacitaciones dependiendo de las actualizaciones de gestión aduanera y aplicativos.



15. INDICADORES PARA MEDIR LOS RESULTADOS

- Por medio de indicadores de calidad y eficacia, en un tiempo determinado de dos meses cada funcionario designado evaluara si el proceso se esta cumpliendo en el tiempo establecido y de esa forma se observara la eficiencia de la división.
- Se realizará un seguimiento trimestral por medio de informes, los cuales nos dejaran observar si se esta cumpliendo con las metas establecidas de los procesos.
- Se analizará la cantidad de procesos realizados a tiempo, la reducción de errores y de esa manera el aprovechamiento del tiempo.
- Evaluar si al implementar una herramienta compartida, en la división de aduanas mejorara la comunicación y transparencia en las labores de trabajo.
- Evaluar si se han logrado los resultados esperados, de una forma mas sencilla en el tiempo determinado.
- Realizar encuestas a los funcionarios de trabajo, para evaluar la satisfacción respecto al libro digital y su utilidad.



16. ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR EL PLAN DE MEJORAMIENTO Y CRONOGRAMA

Tabla 6. Cronograma de las estrategias del plan de mejora

ACTIVIDADES Y LABORES PARA EMPELEAR	AÑO 2023				AÑO 2024							
	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DECIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO
1. Se realizará un seguimiento trimestral para observar si se realizan todos los procesos a tiempo y se cumple con la meta establecida												
2. Notificar a las personas correctas luego de haber elaborado el Acta de Aprehensión con un plazo máximo de cinco días laborales, la fecha o fechas de notificación incluirla inmediatamente en el libro digital, dependiendo el número de personas involucradas en el acta.												
3. Luego de ser notificada la persona o personas, tiene plazo de 15 días máximo para presentar un recurso de reconsideración (Derecho de petición).												
4. Dependiendo el caso se reciben las solicitudes que son antes de ser notificados, y derechos de petición ya radicadas, el cual se registra en el libro máximo a los dos días, para poder llevar un orden adecuado												
5. Se da respuesta al derecho de petición, certificación de importación y solicitud, dependiendo el caso, máximo de 15 días luego de ser radicados.												
6. En caso de que no se presente ningún recurso, se realiza inmediatamente luego del plazo de 15 días, determinado la firmeza o ejecución del acta, dentro del libro.												
7. Con la fecha de notificación ya señalada, se abre el proceso para subir al IRIS y con la fecha de firmeza se cierra este proceso.												
8. Con la fecha de firmeza se abre el proceso para subir al INFAD, tiene un mes máximo												

*Nota: Estrategias para implementar el plan de mejoramiento y cronograma en un tiempo determinado.
Fuente: propia (2023)*



17. RECOMENDACIONES

- El buen uso de herramientas tecnológicas, ayudaran a impulsar de una forma eficiente los diferentes procesos que se realizan, sin presentar demoras ni situaciones tales como sanciones.
- La realización de diferentes actividades plasmadas en el plan trabajo, lograra un resultado excelente para los funcionarios y la entidad.
- El uso de un único archivo compartido a tiempo real, ayudara a entender mejor los procesos y tareas por completa



18. CONCLUSIONES

- La división de aduanas cuenta con excelentes profesionales de alta calidad, que al utilizar un modelo mas ordenado para sus procesos pueden llegar a realizar sus labores de una forma mas sencilla sin la necesidad de quedarse más horas en su puesto de trabajo, para poder ordenar archivo por archivo.
- Se deben aprovechar todas las herramientas que ofrece la tecnología hoy en día, por lo cual ayuda a que los trabajos sean más claros y fácil de entender.
- Con respecto a una de sus debilidades que son las actualizaciones en gestión de adunas y regulaciones; se tiene que hacer capacitaciones para que los funcionarios puedan entender de una forma mas sencilla los procesos y ajustes nuevos que se implementan en el departamento.



19. REFERENCIAS

1. Decreto 1165 de 2019 / MINCIT - Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (n.d.).

<https://www.mincit.gov.co/minindustria/temas-de-interes/zonas-francas/normatividad/2019/decreto-1165-de-2019>

2. De Carrera - eClass, M.-. E. E. D. (2020b, August 3). ¿Por qué es importante manejar Excel en el campo laboral? *eClass*.

<https://blog.eClass.com/por-que-es-importante-manejar-excel-en-el-campo-laboral>

3. Euroinnova Formación. (2022). Profesiones en el sector de las tic. *Euroinnova Business*

School. <https://www.euroinnova.co/blog/para-que-sirven-las-herramientas-tecnologicas#:~:text=Las%20herramientas%20tecnol%C3%B3gicas%20son%20necesarias,intercambio%20de%20informaci%C3%B3n%20y%20conocimientos.>

4. Asana, T. (2023, January 13). La colaboración en el trabajo: 11 opciones para mejorar el rendimiento del equipo [2023] • Asana. *Asana*.

<https://asana.com/es/resources/collaboration-in-the-workplace>

5. Portal, T. (2022). Colaboración en tiempo real en los sistemas de gestión documental. *TIC*

Portal. <https://www.ticportal.es/temas/sistema-gestion-documental/funcionalidades/colaboracion-tiempo-real>

6. DIAN. (26 de julio de 2019). *Resolución Numero 000046*. Obtenido de Resolución Numero 000046:

<https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000046%20de%2026-07-2019.pdf>



7. Qué Hacer Ante la Aprehensión y/o Decomiso de Mercancía por la DIAN? (n.d.). AGT

Abogados S.A.S. <https://www.agtabogados.com/blog/que-hacer-ante-la-aprehension-yo-decomiso-de-mercancia-por-la-dian/#:~:text=El%20acto%20de%20aprehensi%C3%B3n%20es,acerca%20de%20la%20mercanc%C3%ADa%20aprehendida>

8. Glosario - - Acta de Hechos - Junior Aduanas S.A. (n.d.).

<https://junioraduanas.com/herramientas-de-consulta/glosario/163-acta-de-hechos#:~:text=Es%20el%20acto%20administrativo%20de,la%20mercanc%C3%ADa%20de%20las>

9. Auto de apertura – Dian | Gerencie.com. (n.d.). [https://www.gerencie.com/el-auto-de-](https://www.gerencie.com/el-auto-de-apertura-de-investigacion-contr-un-contribuyente-no-requiere-ser-notificado.html#:~:text=El%20auto%20de%20apertura%20es%20un%20acto%20que%20no%20da,definitivo%20de%20determinaci%C3%B3n%20del%20impuesto.)

[aperturadeinvestigacion-contr-un-contribuyente-no-requiere-ser-notificado.html#:~:text=El%20auto%20de%20apertura%20es%20un%20acto%20que%20no%20da,definitivo%20de%20determinaci%C3%B3n%20del%20impuesto.](https://www.gerencie.com/el-auto-de-apertura-de-investigacion-contr-un-contribuyente-no-requiere-ser-notificado.html#:~:text=El%20auto%20de%20apertura%20es%20un%20acto%20que%20no%20da,definitivo%20de%20determinaci%C3%B3n%20del%20impuesto.)

10. Organigrama. (n.d.). <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Organigrama.aspx>

11. Normalización de tiempos de respuesta a derechos de petición en Colombia | Insights |

Holland & Knight. (n.d.).

<https://www.hklaw.com/en/insights/publications/2022/05/normalizacion-de-tiempos-de-respuesta-a-derechos-de-peticion#:~:text=Es%20decir%20que%20de%202030,h%C3%A1biles%20a%2030%20d%C3%ADas%20h%C3%A1biles.>

12. Bitajor. (n.d.). *ConstitucionColombia.com.* [https://www.constitucioncolombia.com/titulo-](https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-23)

[2/capitulo-1/articulo-23](https://www.constitucioncolombia.com/titulo-2/capitulo-1/articulo-23)



13. *La importancia de los libros digitales para facilitar su accesibilidad.* (2018, April 23).

Tecnobility. <https://www.tecnobility.com/es/noticia/la-importancia-de-los-libros-digitales-para-facilitar-su-accesibilidad#:~:text=La%20tecnolog%C3%ADa%20permite%20que%20soportes,como%20puede%20ser%20la%20vista.>

14. *Presentación.* (n.d.).

<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx#:~:text=La%20Direcci%C3%B3n%20de%20Impuestos%20y,con%20la%20Direcci%C3%B3n%20de%20Aduanas>

15. *Requerimientos ordinarios de la Dian | Gerencie.com.* (n.d.).

<https://www.gerencie.com/requerimientos-ordinarios-de-la-dian.html>

16. *Recurso de reconsideración en procesos tributarios | Gerencie.com.* (n.d.).

<https://www.gerencie.com/recurso-de-reconsideracion.html#:~:text=El%20recurso%20de%20reconsideraci%C3%B3n%20es%20un%20escrito%20que%20se%20presenta,administrativa%20debe%20reconsiderar%20su%20decisi%C3%B3n.>

17. *Códigos direcciones seccionales de la Dian | Gerencie.com.* (n.d.).

<https://www.gerencie.com/codigos-direcciones-seccionales-de-la-dian.html>



18. *Qué hacer si no responden un derecho de petición* / *Gerencie.com*. (n.d.-c).

<https://www.gerencie.com/accion-de-tutela-procede-para-exigir-el-cumplimiento-de-un-derecho-de-peticion.html#:~:text=Si%20el%20derecho%20de%20petici%C3%B3n,el%20amparo%20de%20sus%20derechos>.

19. *Actos administrativos ejecutoriados en materia tributaria* / *Gerencie.com*. (n.d.-b).

<https://www.gerencie.com/actos-administrativos-ejecutoriados-en-materia-tributaria.html>

20. Pires, R. (2022). Qué es un cronograma y su relación con el control del tiempo en las

empresas. *Rock Content - ES*. [https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-](https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-cronograma/#:~:text=Por%20lo%20tanto%2C%20el%20cronograma,un%20contrato%20con%20tu%20empresa)

[cronograma/#:~:text=Por%20lo%20tanto%2C%20el%20cronograma,un%20contrato%20con%20tu%20empresa](https://rockcontent.com/es/blog/que-es-un-cronograma/#:~:text=Por%20lo%20tanto%2C%20el%20cronograma,un%20contrato%20con%20tu%20empresa).

21. DIAN: ¿cuáles son sus funciones y su importancia en la economía nacional? (2022,

November 29). *RTVC*. [https://www.canalinstitucional.tv/te-interesa/funciones-dian-](https://www.canalinstitucional.tv/te-interesa/funciones-dian-colombia#:~:text=La%20entidad%20adscrita%20al%20Ministerio,de%20Aduanas%20Nacionales%20(DAN))

[colombia#:~:text=La%20entidad%20adscrita%20al%20Ministerio,de%20Aduanas%20Nacionales%20\(DAN\)](https://www.canalinstitucional.tv/te-interesa/funciones-dian-colombia#:~:text=La%20entidad%20adscrita%20al%20Ministerio,de%20Aduanas%20Nacionales%20(DAN)).

22. Empresa, C. T. (2018, August 14). ¿Qué es la DIAN? | Visión, Misión, Objetivo,

Competencia, Existencia | Colombia. *CONDUCE TU EMPRESA | Aprende Y Emprende*.

<https://blog.conducetuempresa.com/2018/08/que-es-la-dian-vision-mision-objetivo.html>

23. Haczek, Á. R. (2023). Estos son los días festivos y puentes en Colombia para 2023. *CNN*.

<https://cnnespanol.cnn.com/2023/05/21/dias-festivos-colombia-puentes-fiesta-2023-calendario-orix/>



24. *Declaraciones de legalización y corrección y modificación de la declaración.* (n.d.). vLex.

<https://vlex.com.co/vid/declaraciones-legalizacion-correccion-396911946#:~:text=Es%20aquella%20que%20se%20presenta,modalidad%20del%20r%C3%A9gimen%20de%20importaci%C3%B3n.>

25. Rial, A. (n.d.). ¿Qué son los Certificados de Importación y para qué se utilizan?

[www.linkedin.com. https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-son-los-certificados-de-importaci%C3%B3n-y-para-se-utilizan-rial/?originalSubdomain=es](https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-son-los-certificados-de-importaci%C3%B3n-y-para-se-utilizan-rial/?originalSubdomain=es)

26. *Cómo funciona la encriptación: Todo lo que necesita saber.* (n.d.). Goanywhere MFT

<https://www.goanywhere.com/es/blog/como-funciona-la-encriptacion-todo-necesita-saber>