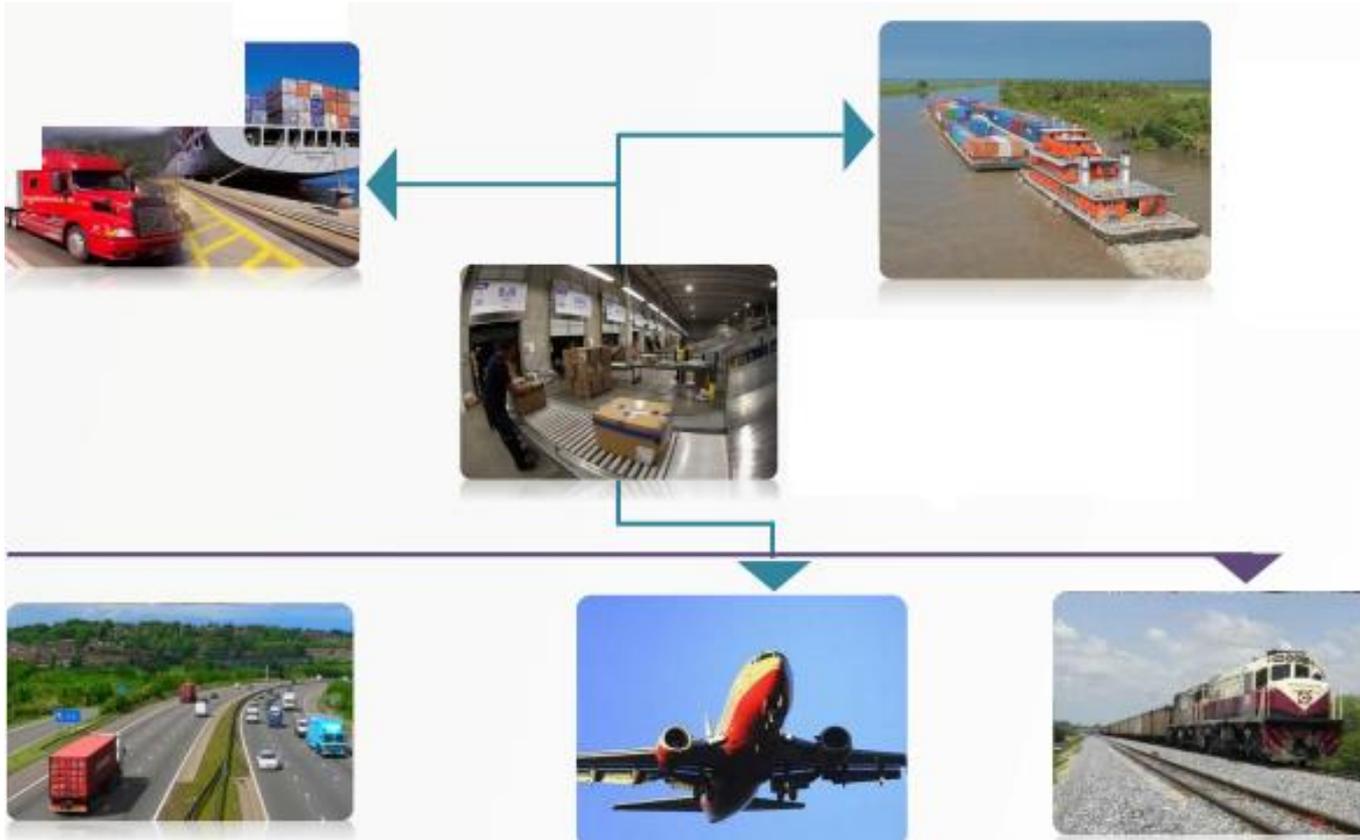




## **DISEÑO DE UN PROCEDIMIENTO QUE OPTIMICE LA GESTION DEL PROCESO DE OPERACIÓN ADUANERA PARA EXPORTADORES DE LA DIAN**

**María Leonor González Hernández**

**Bogotá, Noviembre 01 de 2017**



**La  
importancia  
del comercio  
internacional  
para la  
economía de  
un país**

## Para que el sistema aduanero funcione se requiere:



**El comercio mundial exige un transporte seguro y económico, procedimientos eficaces en el despacho de las mercancías que generen competitividad a nuestros exportadores.**

**Se requiere de la eficiencia en los operaciones aduaneras de forma tal que se logre la satisfacción de los usuarios y para ello se debe ejercer una evaluación de los procedimientos establecidos que conlleven a formular nuevas estrategias en la gestión.**



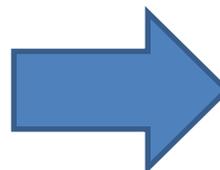
## MUISCA: Modelo Único de Ingresos y Servicios de Control Automatizado

Alcanzar la excelencia en sus operaciones  
Re-direccionar la entidad hacia el servicio  
Consolidar la legitimidad y la autonomía  
Contribuir a la competitividad del país



- **Procedimiento PR-OA-0215**

Actividades necesarias para el control de la salida de mercancías del territorio aduanero nacional a otro país o a una Zona Franca



No existe medición

**¿De qué manera se puede medir la gestión efectuada por la DIAN a través del proceso de Operación Aduanera y del procedimiento “Exportaciones” y así determinar cómo puede ser más eficiente logrando contribuir al crecimiento económico del país?**



## Usuario Aduanero y sus necesidades

- Transporte seguro y económico
- Procedimientos eficaces en el despacho de las mercancías
- Eficiencia en los procedimientos
- Evaluación de los procedimientos

- Competitividad
- Eficiencia operacional
- Agilización de operaciones
- Deducción de costos

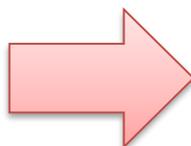


Diseñar un procedimiento que permita medir la eficiencia del proceso de Operación Aduanera para exportadores de la DIAN, tanto en la facilitación de las operaciones de comercio exterior como en los controles inherentes al mismo

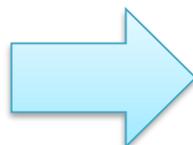
# Objetivos Específicos



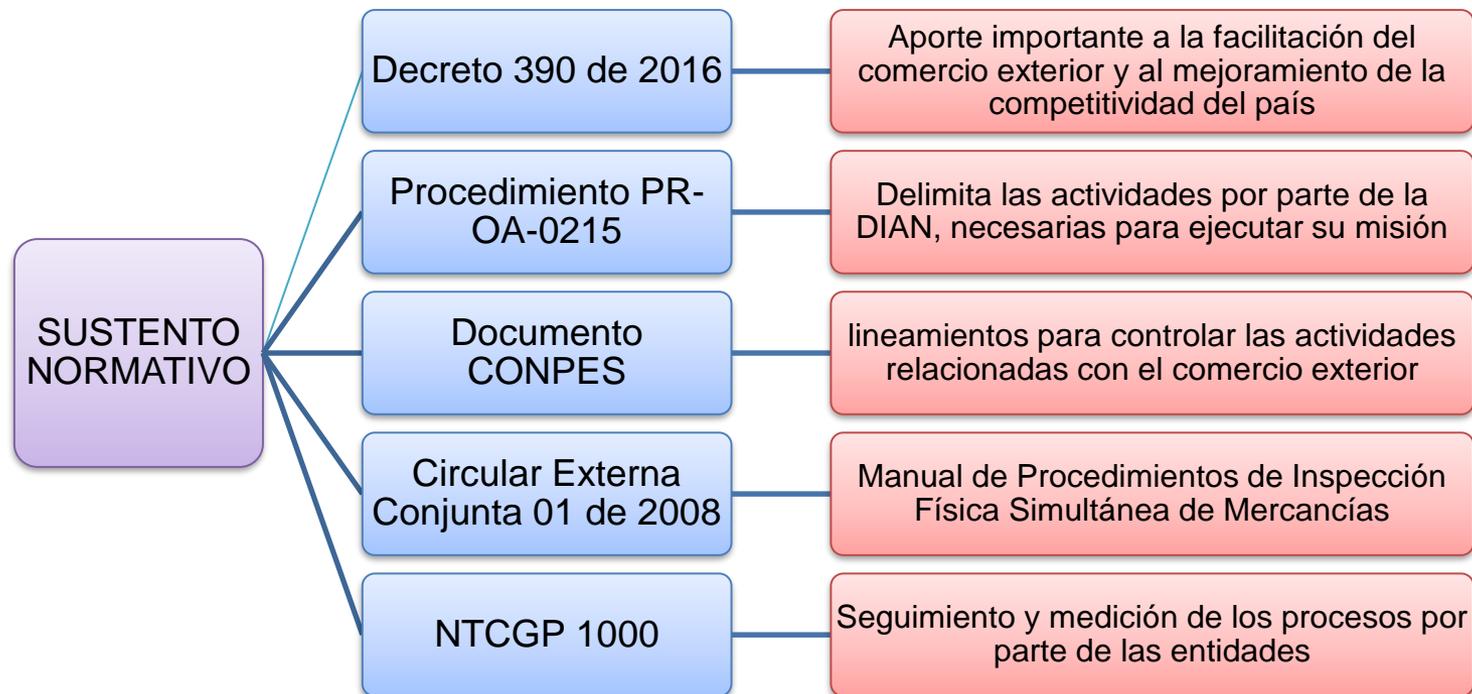
## MUISCA

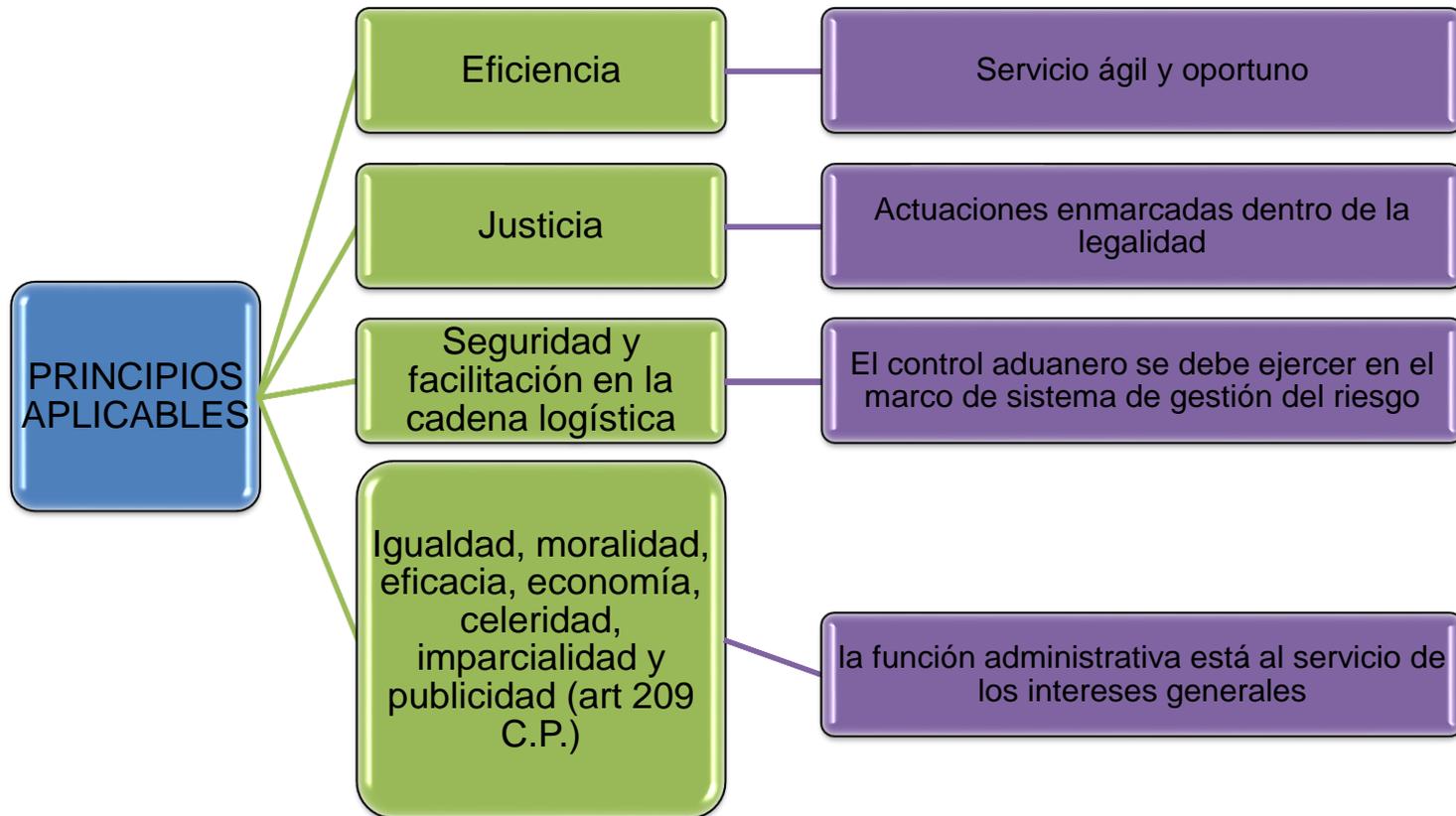


 <b>DIAN</b> <small>Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales</small>	<b>EXPORTACIONES</b>	<b>PR-OA-0215</b>
<b>Proceso: Operación Aduanera</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Página 1 de 15</b>



## OPORTUNIDADES DE MEJORA





# MARCO METODOLOGICO

<b>DEPENDIENTES</b>	<b>INDEPENDIENTE</b>	<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>	<b>CÓMO LO MIDO</b>
<b>PROCEDIMIENTO EXPORTACIÓN EXITOSO</b>	<b>Sistema MUISCA</b>	<b>Optimización</b>	<b>Número de reclamaciones recibidas por el servicio/ número de usuarios exportadores</b>
	<b>Inspección</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Reducción de la lista de espera de solicitudes en días</b>
	<b>Autorización Embarque</b>	<b>Excelencia</b>	<b>Porcentaje de usuarios encuestados que están satisfechos con el servicio</b>



**El valor de las exportaciones en el año 2016 ascendió a  
10.930.984.500 en US**



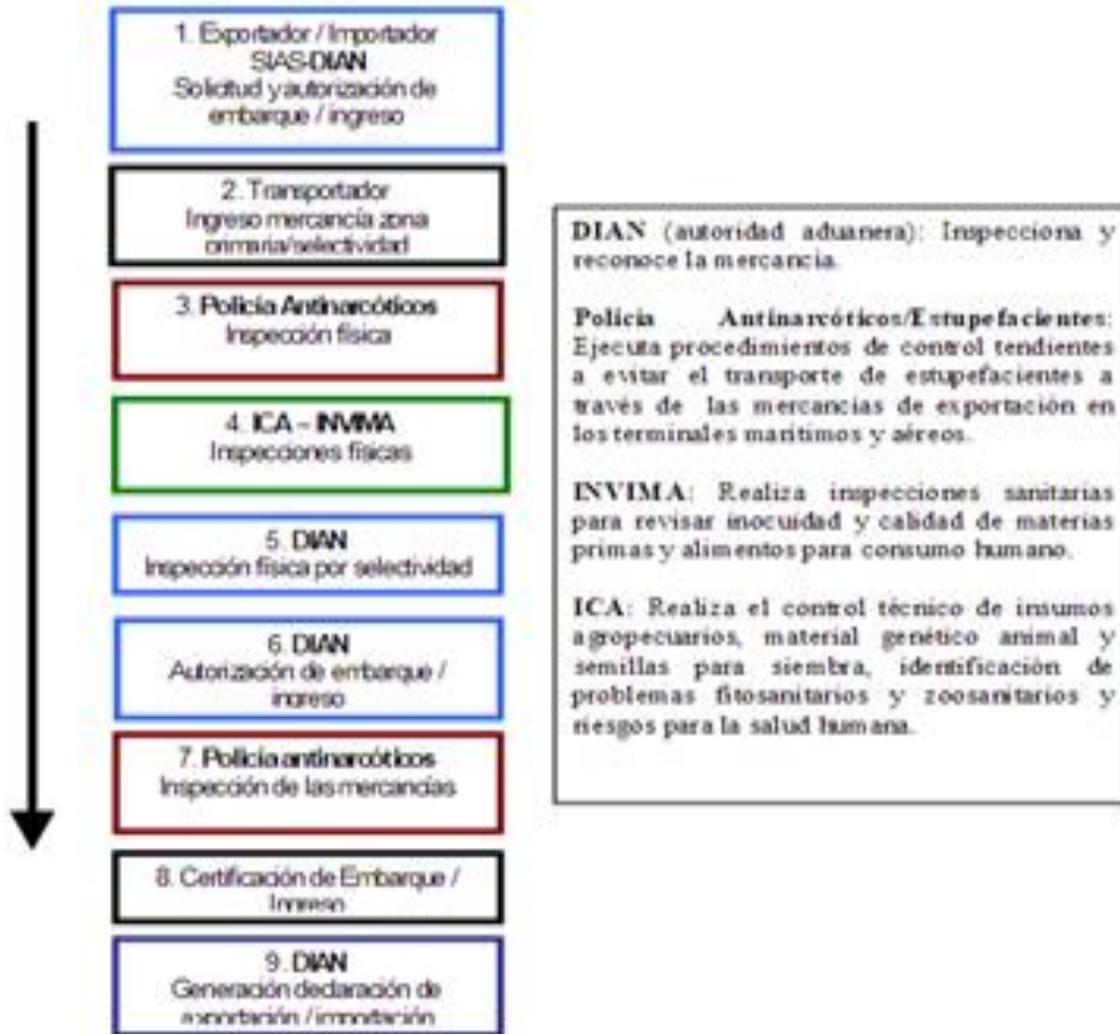
## Encuestas usuarios Aduaneros

- MUISCA: Deficiencias en el sistema
- Inspecciones: demoras entre entidades
- Autorización de embarque: Riesgo de corrupción, no existe medición de tiempos, falta de capacitación a los funcionarios

## Encuestas funcionario “Inspectores”

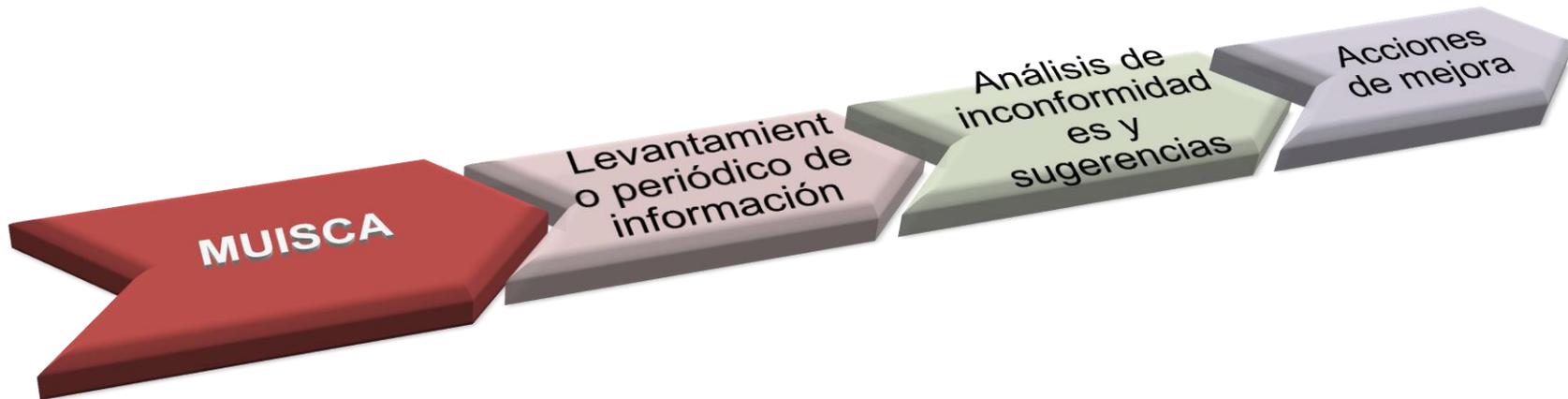
- No se efectúa seguimientos a PQRS
- Normatividad sin reglamentación
- Riesgo de lavado de activos, exportaciones ficticias





La gráfica demuestra la complejidad de la ejecución del procedimiento de inspección simultánea

## OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA



## EFICIENCIA EN EL DESARROLLO DE FUNCIONES

INSPECCIONES

Certificaciones  
comerciales

Reducción de  
numero de  
inspecciones

Menor tiempo  
de espera,  
menos riesgos  
de perdida o  
deterioro

## FALTA DE CONTROL AL DESEMPEÑO Y FACTORES EXTERNOS

AUTORIZACION DE  
EMBARQUE

Sistema que permita  
medir y efectuar  
seguimiento al  
funcionario

Marco legal que  
permite sancionar los  
intentos de fraude

Combinar  
facilitación y  
medidas  
coercitivas

**De acuerdo a lo analizado se propone el Procedimiento por medio del cual se establecen actividades de Control, Medición y Mejora ...**



## 1. Generar reportes periódicos de PQRS

## 2. Generar reportes sobre los tiempos de ejecución de trámites





## 3. Alertas a las Direcciones Seccionales

## 4. Mesas de trabajo





## 5. Emitir lineamientos de obligatorio cumplimiento

## 6. Aplicación de prueba de polígrafo





## 7. Rotación periódica de inspectores



**GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN**