

**DESARROLLO DE UN MANUAL DE INSTRUCCIONES PARA LA MODALIDAD DE
IMPORTACIÓN TEMPORAL DE MEDIO DE TRANSPORTE DE TURISTA
DIRIGIDO A LOS USUARIOS QUE CERTIFICAN SU CALIDAD DE TURISMO Y
REALIZAN SUS FORMALIDADES EN LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA
OPERACIÓN ADUANERA DIAN SANTA MARTA**

LAURA VANESSA MARIN CABRERA

**UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
SANTA MARTA D.T.C.H**

2019

**DESARROLLO DE UN MANUAL DE INSTRUCCIONES PARA LA MODALIDAD DE
IMPORTACIÓN TEMPORAL DE MEDIO DE TRANSPORTE DE TURISTA
DIRIGIDO A LOS USUARIOS QUE CERTIFICAN SU CALIDAD DE TURISMO Y
REALIZAN SUS FORMALIDADES EN LA DIVISIÓN DE GESTIÓN DE LA
OPERACIÓN ADUANERA DIAN SANTA MARTA**

**TRABAJO PRESENTADO COMO REQUISITO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
PROFESIONAL EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

LAURA VANESSA MARIN CABRERA

ESTUDIANTE

JAVIER JIMÉNEZ SALGAR

TUTOR

ING. CARMEN LASTRA FUSCZALFO

JEFE INMEDIATO

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS

PROGRAMA NEGOCIOS INTERNACIONALES

SANTA MARTA D. T. C. H.

2019

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	5
2.	GENERALIDADES DE LA EMPRESA	6
2.1	ASPECTOS GENERALES ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES	6
2.2	ORGANIGRAMA	7
3.	FILOSOFÍA INSTITUCIONAL.....	9
3.1	RESEÑA HISTÓRICA:.....	9
3.2	MISIÓN	10
3.3	VISIÓN	10
3.4	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DIAN.....	10
3.5	VALORES	11
3.6	POLÍTICAS DEL BUEN GOBIERNO	13
3.7	PILARES ESTRATÉGICOS	19
4.	INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO	20
4.1	DESCRIPCIÓN DEL AREA DEL TRABAJO	20
4.2	DIVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA	20
4.3	ORGANIGRAMA DIVISIÓN GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA	21
4.4	FUNCIONES DE LA DIVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA	21
4.5	FUNCIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO (G.I.T) DE IMPORTACIONES.....	23
4.6	ORGANIGRAMA DEL G.I.T IMPORTACIONES	24
4.7	ACTIVIDADES ASIGNADAS PRACTICANTE GIT DE IMPORTACIONES	24
5.	AUTOEVALUACIÓN	25
8.1	NOMBRE DE LA PROPUESTA	29
8.2	DIAGNOSTICO	30
8.3	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	31
8.4	JUSTIFICACIÓN	32
8.5	OBJETIVO GENERAL.....	33
8.6	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	¡Error! Marcador no definido.
8.7	REFERENTES TEORICOS	34
8.8	PLAN DE ACCIÓN	35
8.9	RESULTADOS OBTENIDOS	42
9.	CONCLUSIÓN.....	42

10.	REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS.....	43
-----	--------------------------------	----

LISTA DE MAPAS

Mapa 1.	Estructura Orgánica Nivel Central la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.....	7
Mapa 2.	Estructura Orgánica Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta.....	8
Mapa 3.	Organigrama División Gestión de la operación Aduanera.....	21
Mapa 4.	Organigrama Grupo Interno de Importaciones.....	24

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Cronograma de Actividades.....	37
-----------------	--------------------------------	----

1. INTRODUCCIÓN

Actualmente las organizaciones están incluyendo dentro de su plan de estrategias gerenciales métodos que fortalezcan la satisfacción de sus clientes, a causa de esto toda compañía sea pública o privada vela en que el servicio ofrecido por sus empleados sea de calidad. Es por ello que la Unidad Administrativa Especial De Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales (UAE DIAN) en su pilar estratégico cercanía con el usuario lo establece “*como una estrategia que convierta a la DIAN en una entidad que sea empática, que responda a las necesidades reales de los ciudadanos, que este pendiente de sus preocupaciones y facilite en entendimiento y cumplimiento de las obligaciones del contribuyente y usuario aduanero*” (DIAN, 2019). Con base a lo anterior este informe busca fortalecer en el Grupo Interno de Trabajo de Importaciones de la División Gestión de la operación aduanera, la información que suministran los funcionarios a los turistas que desean realizar la importación temporal de sus medios de transporte dentro del territorio nacional. Esto se dará por medio de la creación y el diseño de un manual de instrucciones que de forma clara y precisa exponga al visitante extranjero la normatividad y los procedimientos que este debe seguir el al momento de cumplir con esta formalidad legal.

Con este trabajo se pretende proveer de una herramienta que fortalezca la asistencia brindada a los usuarios aduaneros, con el fin de complementar las estrategias de servicio ofrecidas por la Entidad.

2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 ASPECTOS GENERALES ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES

- ✓ **Nombre De La Empresa:** Unidad Administrativa Especial Dirección De Impuestos Y Aduanas Nacionales – (UAE DIAN)

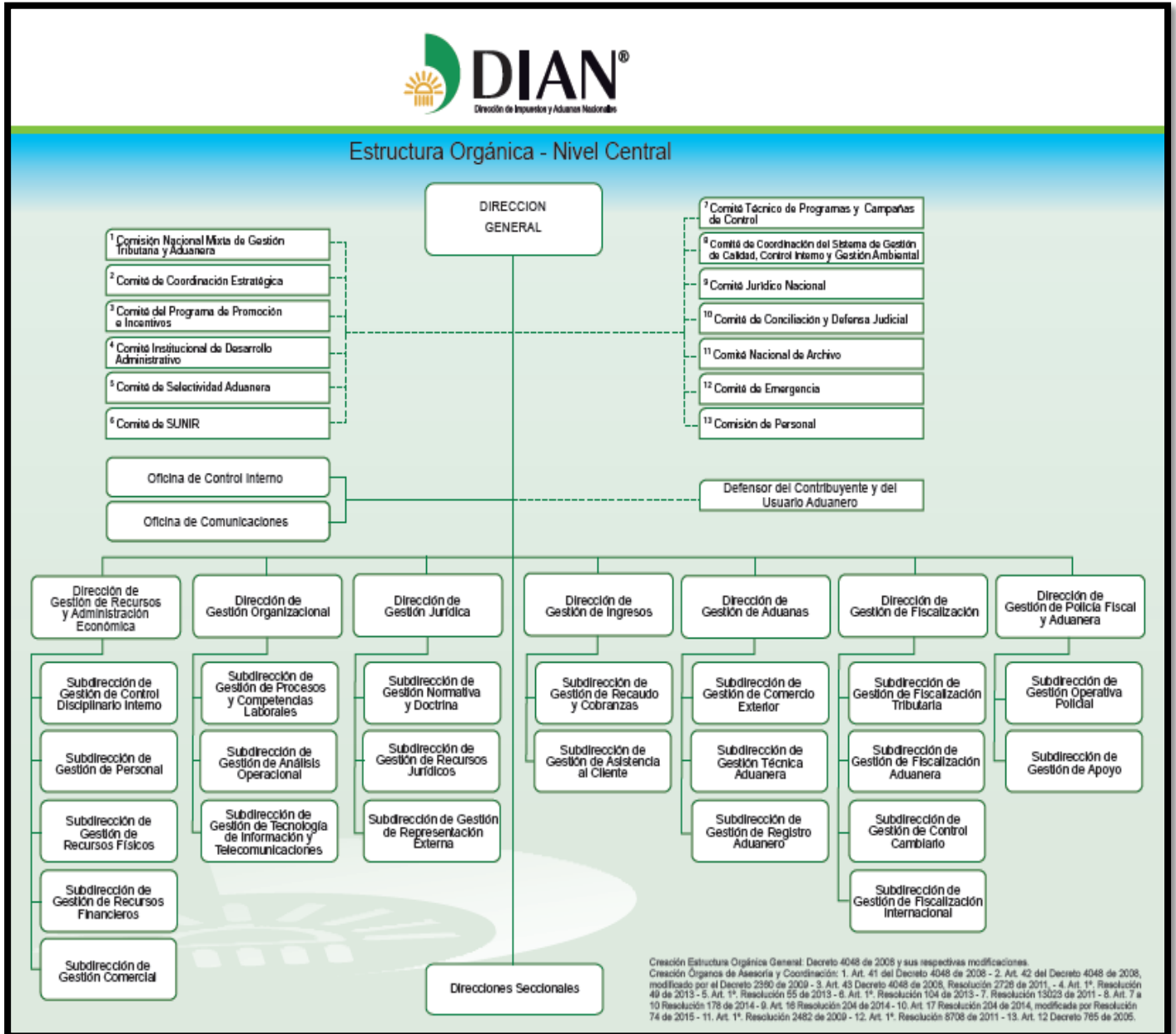


- ✓ **Naturaleza Jurídica:** la DIAN está organizada como una unidad administrativa especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al ministerio de hacienda y crédito público.
- ✓ **Objeto:** 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 y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. Para todos los efectos legales, el servicio público prestado por la DIAN se define como un servicio público esencial.

2.2 ORGANIGRAMA

✓ Nivel Central:

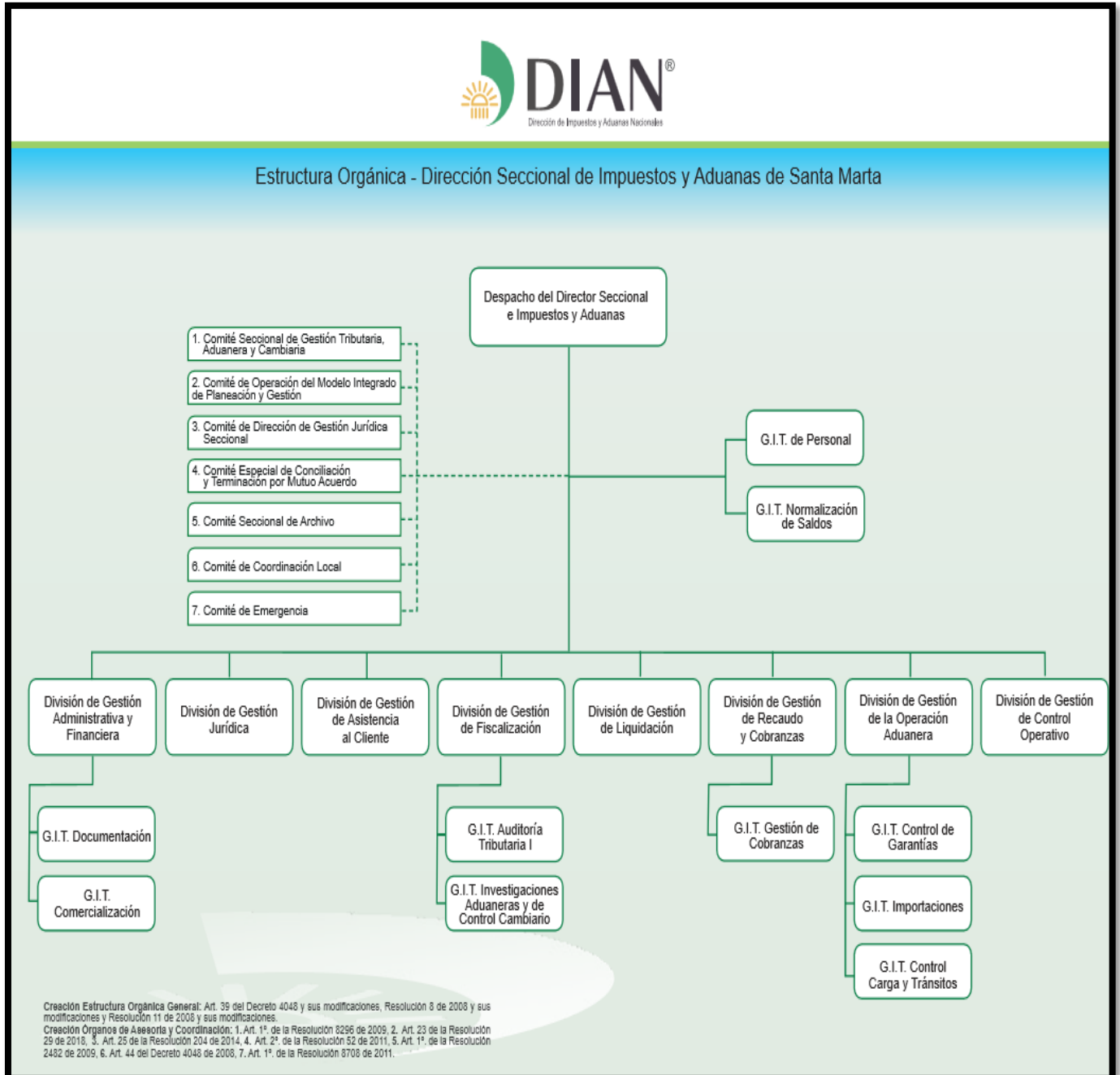
Mapa 1- Estructura Orgánica Nivel Central la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales



Fuente: DIAN

✓ **Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta**

Mapa 2 - Estructura Orgánica Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta



Fuente: DIAN

3. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

3.1 RESEÑA HISTÓRICA:

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como una Unidad Administrativa Especial mediante Decreto 2117 de 1992, el cual entró en vigencia a partir el 1° de junio del año 1993, agrupándose la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN). Mediante el Decreto 1693 de 1997 se dio la separación funcional creándose una Dirección General y dos Direcciones dependientes: una de Impuestos con competencia en materia tributaria y la de Aduanas con la competencia en materia aduanera y de control cambiario.

Posteriormente en 1999 se requirió una reestructuración de la entidad para direccionar su objetivo de coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad, plasmado en el Decreto 1071 de 1999, e igualmente para constituir la como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

Consecutivamente atendiendo a los principios de modernización de la gestión pública y del sistema de gestión de la calidad y control interno, mediante el Decreto 4048 del 22 de octubre de 2008 por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, adoptando así un modelo de organización y operación basada en procesos mediante el cual se planifica, mantiene y mejora continua el desempeño de los mismos, bajo un esquema de eficiencia, eficacia y efectividad con el propósito de crear valor y cumplir con

las expectativas de los usuarios, teniendo como jurisdicción el territorio nacional y su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, la cual ejerce a través de 51 Direcciones Seccionales de Impuestos y/o Aduanas.

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

3.2 MISIÓN

Garantizar la seguridad fiscal, inspirando a la sociedad a contribuir; facilitando el entendimiento y cumplimiento de las obligaciones del contribuyente y usuario aduanero, para la consolidación de Colombia como un país, emprendedor, justo y equitativo. (DIAN, 2019)

3.3 VISIÓN

Ser reconocida como una de las organizaciones más modernas e importantes del Estado colombiano, en donde la comunidad y nuestros aliados estratégicos tengan la seguridad y confianza en que actuamos con honestidad, agilidad, y eficiencia en el cumplimiento de nuestra misión. (DIAN, 2019)

3.4 CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DIAN

El Código de Ética y de Buen Gobierno de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN (2019), obedece a los principios de mejora continua en la gestión y en la creación de un marco de referencia para la prestación de un servicio de calidad.

Guía el accionar de los servidores públicos y de la Entidad en la realización de una gestión íntegra, eficiente y transparente, que contribuya al fortalecimiento de la credibilidad y la confianza de la ciudadanía en la institución, lo que exige observar y cumplir una ética pública en la misión de administrar y recaudar las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias de los ciudadanos.

3.5 VALORES

Los valores en la DIAN son el marco de referencia ético de la gestión de la Entidad. Hacen explícito el espíritu de la misión y la visión y son el referente ético de los modelos, políticas, planes, objetivos, estrategias y gestión institucionales. A continuación, se resaltaron los valores que deben representar a un servidor Público DIAN:

- **Respeto:** Es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad. En la DIAN nos respetamos mutuamente, honramos los derechos de la ciudadanía y cuidamos la naturaleza y el entorno físico.

- **Honestidad:** Responsabilidad es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias, según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las

leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura. 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.

➤ **Responsabilidad:** es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias, según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura. 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:** Es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño puesto. 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 actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad e igualdad y sin discriminación⁹. 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 uno contribuya con lo debido en pro del desarrollo económico y social del país.

3.6 POLÍTICAS DEL BUEN GOBIERNO

Las políticas de buen gobierno en la DIAN corresponden al conjunto de directrices expresadas formalmente por la alta dirección, mediante las cuales se determina el marco de actuación que orientará la actividad pública en un campo específico de gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus propósitos y prácticas.

En cumplimiento de las disposiciones legales y de orientaciones gubernamentales, se establecen las siguientes políticas de buen gobierno para la UAE DIAN:

➤ Políticas en relación con el cumplimiento de la Misión

Se deben realizar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la meta del recaudo fijada por el gobierno nacional, Enfatizar en la fiscalización integral y de fondo, desincentivando las prácticas evasoras, elusivas e ilegales como el contrabando y el lavado de activos, trabajar en cultural de la contribución mediante estrategias, técnicas y actividades educativas, comunicativas, y de investigación, que garanticen el desarrollo continuo de

acciones enfocadas al cambio cultural con incidencia en la comprensión y apropiación de la contribución en la sociedad.

➤ **Políticas en relación con el desarrollo organizacional y administrativo**

Mejorar continuamente el desempeño organizacional, con un enfoque hacia el cliente, basado en procesos, mecanismos de control y evaluación. Esto se da a partir de:

- La gestión de la Ética: por medio de la creación de condiciones organizacionales, gerenciales, pedagógicas y comunicativas que faciliten la comprensión y apropiación de los valores institucionales en las decisiones y acciones de sus servidores público. La Gestión del Talento Humano: por medio del desarrollo de condiciones legales y presupuestales para que la carrera administrativa e incentivos laborales operen plenamente, el diseño e implementación de estrategias para gestionar el conocimiento y cimentar las mejores prácticas internacionales en la administración tributaria, aduanera y de comercio exterior, el propender por el desarrollo integral de las personas vinculadas a la entidad, en pro de la mejora en la calidad de vida y adaptación al cambio.
- La Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo: la UAE DIAN se compromete con la protección de los Servidores Públicos de la Entidad, sin importar el tipo de vinculación, contratistas, subcontratistas, personal vinculado con objetivos académicos y población flotante frente a los riesgos laborales identificados a los cuales se encuentran expuestos; de igual forma se compromete a suministrar los recursos económicos, físicos y tecnológicos,

así como el talento humano requerido para dar cumplimiento a la normatividad nacional y prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo y enfermedades de origen laboral.

- La gestión en la Calidad: mediante procesos estandarizados, controlados, optimizados y debidamente documentados, que generen el impacto previsto, para la satisfacción de las necesidades de sus clientes, bajo los principios de la mejora continua.

- La gestión Ambiental: promoviendo programas encaminados al ahorro de recursos naturales, optimiza los insumos disponibles, controla las emisiones y la generación de residuos, previene y reduce los impactos ambientales negativos, producto de su operación, contribuyendo así a la ecoeficiencia y el bienestar de los clientes internos y externos.

- La gestión de los Recursos: Realizando una adecuada planificación, distribución y ejecución de los recursos físicos, tecnológicos y financieros con base en los principios de transparencia, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y eficacia.

- La gestión de la Seguridad Vial: impulsando el uso adecuado y eficiente de los medios de transporte por parte de sus funcionarios y contratistas, garantizando el cumplimiento de los requisitos legales, gubernamentales, internos, externos y partes interesadas, para que se apliquen en cada uno de sus roles como: peatón, pasajero y conductor, con el fin de minimizar la accidentalidad.

➤ **Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información y la Comunicación**

En cuanto al manejo adecuado en información la DIAN ha implementado Políticas direccionadas a:

- *La gestión en la Seguridad de la información:* La DIAN protege la información creada, procesada, transmitida o resguardada por procesos de negocio y activos de información que hacen parte de estos, con el fin de minimizar impactos financieros, operativos o legales debido a un uso incorrecto de esta. Para ello es fundamental la aplicación de controles de acuerdo con la clasificación de la información de su propiedad o en custodia.
- *La gestión en la Comunicación organizacional:* En la DIAN toda comunicación de índole organizacional se efectuará por medio de servidores públicos previamente facultados e identificados en cumplimiento de sus funciones y responsabilidades de su proceso, los mensajes se transmitirán a través de los canales institucionales y estos deben corresponder a la realidad y se enmarcarán dentro del respeto a la persona, el derecho al buen nombre y a la intimidad, los derechos fundamentales en general y los valores institucionales,. En cuanto a los canales de comunicación informativa estos serán utilizados exclusivamente con fines de carácter institucional observando austeridad y velando por la sujeción a los procedimientos.
- *La gestión Documental:* La DIAN se compromete a administrar los archivo de información desde el concepto de Archivo Total, entendido éste como las fases por las cuales atraviesa el documento desde su creación o recepción, hasta su disposición final, a través de procedimientos, metodologías, buenas prácticas y estándares, aplicando los principios de

integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, cuya finalidad es la satisfacción del cliente, la eficiencia administrativa y la mejora continua.

➤ **Políticas de responsabilidad social**

- *Políticas de Rendición de cuentas:* Los servidores responsables de los procesos obedecerán a criterios, estándares, normas y métodos técnicos de recolección, medición y presentación de los resultados de la gestión y cumplimiento de los procesos, esto a través de la presentación de informes completos, confiables, en el tiempo y conforme a las normas y procedimientos establecidos.

- *Política frente a los grupos de interés:* En cuanto al **servicio** la DIAN implementará el uso de Internet y de las telecomunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen, realicen trámites y transacciones en forma interactiva. Con respecto a **los clientes**, prestará un servicio ágil, confiable, oportuno, efectivo y con criterio unificado a los clientes internos y externos para el cumplimiento de las normas que integran el sistema tributario, aduanero, cambiario y administrativo, consolidando la ética del servicio al interior de la entidad mediante la utilización de tecnologías de información y comunicación. Siguiendo con **Los productos y servicios** estos se suministrarán considerando las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos ajustados a la normativa y doctrina existente. En relación con **las herramientas** a través de las cuales se suministra el servicio estas contarán con una adecuada infraestructura locativa, tecnológica y de comunicaciones. Sobre los **Orientadores de servicios** La DIAN

capacitará permanentemente a los servidores públicos con miras a garantizar la óptima prestación del servicio.

➤ **Políticas de Gestión de Riesgo**

En la DIAN somos conscientes de nuestras responsabilidades de apoyar la sostenibilidad de las finanzas públicas del país, aportar al mejoramiento de la competitividad del país y fomentar un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones TAC. Por lo tanto, nos comprometemos a gestionar de manera objetiva, integral, participativa y dinámica los riesgos, con los recursos necesarios y el talento humano calificado durante las etapas de implementación, seguimiento y mejora, con el fin de mitigar los niveles de incertidumbre en el cumplimiento de los objetivos.

➤ **Política Anticorrupción**

En la DIAN estamos comprometidos con el cumplimiento de la normatividad en materia anticorrupción, la implementación de buenas prácticas, el uso de instrumentos técnicos para la comprensión de la corrupción y su prevención efectiva, la disuasión de conductas indebidas, el fomento a la denuncia, así como la apropiación del criterio de Gestión de Buen Gobierno: “Cero Tolerancia a la Corrupción”. En virtud de lo anterior, cumplimos con transparencia las funciones que nos han sido encomendadas, guiados por nuestros principios y valores y, en consecuencia, con la convicción de prestar un excelente servicio a la ciudadanía.

3.7 PILARES ESTRATÉGICOS

- ✓ **Cercanía al Usuario:** se plantea como estrategia convertir a la DIAN en una entidad que sea empática, que responda a las necesidades reales del ciudadano, que esté pendiente de sus preocupaciones y facilite el entendimiento y cumplimiento de las obligaciones del contribuyente y usuario aduanero

- ✓ **Transformación tecnológica:** se busca que la DIAN sea una entidad moderna, innovadora, que se encuentre a la punta y vanguardia de la tecnología, lo que le permitirá dar respuesta efectiva a las necesidades de sus grupos de interés.

- ✓ **Transformación del Talento Humano:** Se busca con este pilar la construcción de una renovada cultura organizacional y de desarrollo del talento humano, que facilite la implementación de las estrategias de cercanía con el ciudadano, transformación tecnológica y de legitimidad. Para ello, es importante implementar una nueva estrategia de relacionamiento, a través de la cual se logre una comunicación efectiva con el ciudadano, desarrollando las habilidades suaves que permitan un mejor funcionamiento de los equipos de trabajo y, por ende, de la entidad.

- ✓ **Legitimidad:** En este pilar se desarrolla la estrategia, de conectar la misión y el objeto de la DIAN con las causas que mueven la opinión pública y a los grupos de valor, tanto de manera estructural como de manera coyuntural.

4. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIZADO

4.1 DESCRIPCIÓN DEL AREA DEL TRABAJO

La Dirección seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta se encuentra fraccionada en 8 divisiones de trabajo, entre ellas se destacará la División de la Gestión de la Operación aduanera en la cual tuve la grata oportunidad de realizar mis prácticas profesionales. Esta se subdivide en tres grupos de trabajos internos, entre ellos fui seleccionada a laborar en el Grupo Interno de Trabajo de Importaciones. A continuación, encontrarán con mayor amplitud las descripciones de estas áreas de trabajo con sus respectivas funciones:

4.2 DIVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA

Proceso misional de la Entidad que se encarga de la administración y control de las entradas de productos del extranjero al país y salidas de mercancías, personas o incluso capitales de un país; los medios en que son transportadas y los trámites necesarios para llevarlos a cabo.

Tiene como propósito planear, organizar, dirigir y evaluar las actividades relacionadas con la aplicación y desarrollo de la operación aduanera, regímenes aduaneros, valoración aduanera, clasificación arancelaria, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías, agilizando todas las operaciones que se realicen; haciendo cumplir las leyes, derechos y aprovechamientos aplicables en materia de comercio exterior. Realizar control fiscal, de seguridad, de salud y estadística del comercio internacional, facilitar las operaciones de

comercio exterior y proveer información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano.

4.3 ORGANIGRAMA

Mapa 3. Organigrama División Gestión de la operación Aduanera



Nota. Diseño Propio

4.4 FUNCIONES DE LA DIVISIÓN DE LA GESTIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA

En base al Decreto 4048 del 22 de octubre del 2008 son funciones de la Gestión de la Operación Aduanera:

a). Dirigir, administrar y evaluar las actividades relacionadas con el cumplimiento de los regímenes aduaneros y expedir los actos administrativos e instrucciones técnicas para el cumplimiento y facilitación del servicio aduanero.

b). Participar en la definición de políticas en materia de comercio exterior y en la preparación de los proyectos gubernamentales que tengan relación con las materias a su cargo.

c). Dirigir y evaluar la definición de políticas y la aplicación de las normas en materia de nomenclatura arancelaria, valoración aduanera, normas de origen y análisis físico y químico de las mercancías, relacionada con los servicios aduaneros;

d). Dirigir y evaluar las diferentes acciones que garanticen la supervisión y el control con respecto a la habilitación, inscripción, reconocimiento, calificación y declaración de los usuarios aduaneros;

e). Dirigir y evaluar el proceso de autorización, habilitación o renovación que presenten los Depósitos, Sociedades de Intermediación Aduanera, Transportadores, y demás Auxiliares de la función aduanera, así como los Usuarios Aduaneros Permanentes, Usuarios de los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, de las Zonas Francas, de las Zonas Económicas Especiales de Exportación y de las Sociedades de Comercialización Internacional.

f). Dirigir y evaluar las acciones que garanticen la supervisión y el control de los diferentes usuarios aduaneros.

g). Ejercer las funciones de policía judicial, de conformidad con las normas legales.

h). Administrar y controlar los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

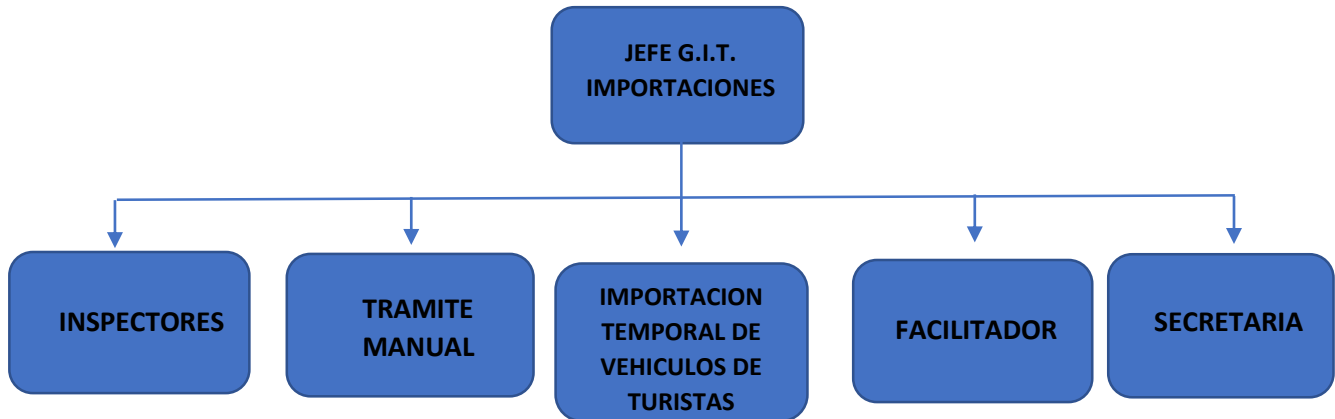
4.5 FUNCIÓN GRUPO INTERNO DE TRABAJO (G.I.T) DE IMPORTACIONES

El Grupo Interno de Trabajo de Importaciones es un área de la División Gestión de la Operación Aduanera donde se lleva a cabo las operaciones y trámites relacionados con las diferentes modalidades de importación contempladas en el Art 172 del Decreto 1165/2019. Se considera Importación al régimen aduanero que permite la introducción a mercancías de procedencia extranjera o de zona franca al resto del territorio nacional, previo cumplimiento de los requisitos legales establecidos y el pago de los tributos aduaneros a que hubiere lugar. Este proceso es manejado en el servicio informático aduanero SYGA modulo IMPORTACIONES.

También verifican que las mercancías seleccionadas para inspección aduanera cumplan con los requisitos de ley. Esta inspección se realiza bajo conocimiento técnico y legal de manera ágil y oportuna, permitiendo el ingreso legal de mercancías provenientes del exterior, para ser destinadas al consumo, previo cumplimiento de todas las formalidades aduaneras correspondientes quedando a libre disposición del dueño o consignatario; así mismo garantiza que los trámites manuales autorizados sean los procedentes. Resuelve solicitudes previas radicadas por los usuarios aduaneros, verificando el cumplimiento de los requisitos y emitiendo respuesta para la continuación del trámite de importación de mercancías.

4.6 ORGANIGRAMA

Mapa 4. Organigrama Grupo Interno de Importaciones



Nota. Diseño Propio

4.7 ACTIVIDADES ASIGNADAS PRACTICANTE GIT DE IMPORTACIONES

- ✓ Registrar en el sistema el control de levante y entregas urgentes manuales realizadas por los inspectores como también la información de importaciones por concepto de vehículos y embarcaciones de turistas.
- ✓ Apoyar a los inspectores de la división en la revisión documental e informes que sean requeridos.
- ✓ Liquidar los gravámenes generados por controversia de valor durante el proceso de inspección realizado por los inspectores.

- ✓ Preparar documentos y oficios que son enviados por los inspectores de la División Gestión de Operaciones Aduaneras al jefe de la División de Fiscalización
- ✓ Colaborar, de acuerdo con las instrucciones recibidas recolección de datos en la verificación, cruces de información y en la revisión de documentos
- ✓ Adelantar labores técnicas de archivo de la documentación suministrada por los inspectores, para el cumplimiento de los objetivos de la dependencia.
- ✓ Realizar informes sobre el control de importaciones.
- ✓ Preparar los documentos e informes necesarios para la realización del análisis fisicoquímico en la coordinación de los servicios laboratorios de la DIAN de las muestras tomadas por los inspectores, esto con el objetivo de conocer si dicho producto se encuentra bien clasificado arancelariamente.
- ✓ Desempeñar las demás funciones que sean asignadas por el jefe inmediato.

5. AUTOEVALUACIÓN

5.1 Ausencia de Saberes

Al realizar mi práctica profesional en la entidad pública DIAN, pude darme cuenta que desconocía algunos procesos importantes al momento de formalizar la nacionalización de mercancías en el territorio nacional. Entre esos procesos están:

- ✓ El realizar la selectividad de inspección la cual pueden ser física, documental o automática.
- ✓ Solicitar servicio de inspección simultanea cuando las mercancías sean productos alimenticios.

- ✓ Solicitar servicio de inspección manual cuando los sistemas informáticos de la DIAN no permitan efectuar la selectividad o que la mercancía a importa sean automóviles híbridos o eléctricos.

Cabe resaltar que estos servicios deben ser ejecutados por Agencia de Aduanas, almacenes de depósitos generales, El importador o el exportador cuando actúen de manera directa ante la administración aduanera, Operadores Económicos Autorizados entre otros.

Otro de los temas en los cuales pude profundizar fueron:

- ✓ Las causas de suspensión o no levante de algún producto o mercancía.
- ✓ Que son los Operadores Económicos Autorizados y sus beneficios.
- ✓ Como es el proceso de importación temporal de medios de transporte de turista
- ✓ Como deben realizar oficios o informes de carácter administrativo
- ✓ La estructura e importancia de una matriz de riesgo dentro de cualquier compañía.

También pude estudiar en mayor amplitud en el nuevo Decreto 1165/2019, comprendiendo en mayor amplitud su importancia, uso y aplicación.

5.2 Logros Alcanzados

Los logros alcanzados son los siguientes:

- ✓ Mayor comprensión de los procesos que se realizan en las modalidades de importación ordinaria y temporal.
- ✓ Aprender a utilizar los modelos y patrones para estructurar y organizar datos estadísticos.

- ✓ Mayor capacidad de comprensión de la normativa aduanera.
- ✓ Mayor agilidad en el uso de los programas ofimáticos.
- ✓ Formación en conocer los tipos de declaración que existen, sus casillas y como deben digitarse y realizarse la liquidación de los tributos aduanero.
- ✓ La ejecución de oficios e informes que son enviados a otras dependencias de la DIAN o empresas.

5.3 Análisis Crítico

- ✓ Buen ambiente de trabajo, los funcionarios son muy amables y abiertos a explicar o enseñar si desconoce de alguna tarea a realizar.
- ✓ La entidad realiza constante capacitaciones que les permite a los servidores públicos estar a la vanguardia de la normatividad y servicios que se prestan dentro de la organización.
- ✓ Acompañamiento del jefe inmediato en el proceso de formación del practicante.

6. CONCLUSIONES

En el Grupo Interno de Trabajo de Importaciones vela por cumplir con gran responsabilidad los servicios requeridos para ejecutar las modalidades de importación descritas en la normatividad aduanera. Es un equipo muy unido que se complementan y se solicitan entre ellos cuando se hace necesario, una segunda opinión de los procesos que realizan. Es un lugar de trabajo con mucho

dinamismo, donde siempre se están realizando tareas importantes las cuales permite formar excelentes capacidades cognitivas para la memorización, resolución de problemas y la emisión de información relevante en cada procedimiento que elaboran. El ser parte de este grupo me permitió crecer como profesional pues se convirtió en un gran espacio introductorio para conocer cómo funcionan las entidades públicas del país además de cómo debe ser mi adaptación y comportamiento en cualquier empresa que labore en un futuro cercano.

7. RECOMENDACIONES GENERALES

Tomando en cuenta la carga laboral que se desarrolla en el G.I.T de importaciones, recomiendo que la entidad contrate a más de un practicante, esto con el fin de brindar mayor soporte a los funcionarios que trabajan en esta área, en el cumplimiento del plan operativo y la efectividad del servicio que brindan a los usuarios que diariamente realizan sus operaciones en la división de operación aduanera.

8. PROPUESTA

Los funcionarios DIAN deben responder con las necesidades reales de los ciudadanos, esto en base al cumplimiento del pilar estratégico “cercanía con el usuario”, es por ello que brindar un buen servicio debe ser un compromiso diario como servidor público. A partir de esa premisa esta propuesta va dirigida a fortalecer la prestación que se brinda a los usuarios aduaneros, en especial a los turistas que traen consigo su medio de transporte como complemento en su desplazamiento turístico y que están obligados a formalizarlos, para que estos puedan circular legalmente dentro

del plazo otorgado por Migración Colombia en el territorio nacional y en consecuencia no sufran de aprehensiones por la falta de conocimiento de las normas aduaneras que rigen en el país.

Este fortalecimiento se hará a través de la creación de un manual de instrucciones didáctico que incluirá la normatividad actualizada y los procedimientos que deberá seguir el turista, ayudándole a realizar con mayor efectividad el proceso de importación temporal de su medio de transporte, con el fin de que su permanencia en el país sea agradable y no sea viciado por trámites innecesarios y pérdida de tiempo innecesarios que los lleve a cambiar inesperadamente su itinerario de viaje.

También se espera que este manual instructivo sea incluido en los sistemas informáticos y electrónicos de la DIAN. Además, que, si en un futuro la entidad se vea en la necesidad de crear una APP informativa al servicio de sus usuarios, la información contenida allí pueda ser utilizada como insumo para dichos propósitos.

8.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Desarrollo de un Manual de instrucciones para la modalidad de importación temporal de medios de transporte de turistas dirigido a los usuarios que certifican su calidad de turismo y realizan sus formalidades en la División de la Gestión de operación aduanera de la DIAN seccional Santa Marta.

8.2 DIAGNOSTICO

El G.I.T de importaciones trabaja por cumplir cabalmente con todas los servicios incluidos en el régimen aduanero en especial las que rigen las modalidades de importación, todas ellas se encuentran descritas en el Decreto 1165 del 2019. Al observar cómo se da la operacionalización de cada proceso de importación, una en las cuales se presenta tardanzas e inconformidades por parte de los usuarios al momento de realizarse, es en la Importación temporal de medios de transporte de turista y más cuando estos desean prorrogar el tiempo de estos dentro del territorio nacional. Para entran en contexto una importación Temporal Art 200 del Decreto 1165/2019 se define como una importación al territorio aduanero nacional, con suspensión de tributos aduaneros, de determinadas mercancías destinadas a la reexportación en un plazo señalado, sin haber experimentado modificación alguna, con excepción de la depreciación normal originada en el uso que de ellas se haga, y con base en la cual su disposición quedará restringida. Con respecto a los viajeros, el Art 216 del Decreto 1165/2019 regula que los vehículos que pueden ser importados temporalmente son los automóviles, camionetas, casas rodantes, motos, motonetas, bicicletas, cabalgaduras, lanchas, naves, aeronaves, dirigibles, cometas. Estos deben ser utilizados como medio de transporte de uso privado y serán autorizados en importación temporal cuando sea conducido por el turista o llegue con él.

Esta modalidad es muy solicitada para su actuación en el G.I.T de Importaciones y como cualquier otra importación demanda gran importancia y buen manejo por parte del funcionario que lo ejecuta. Es por ello que en búsqueda de optimizar el tiempo de servicio prestado y la claridad información que se le suministra al turista en cuanto el proceso de importación temporal de su medio de transporte, un manual de instrucciones puede ser una herramienta de gran utilidad para

ambos que les proporcionará facilidad y agilidad al realizar todas las obligaciones que este procedimiento requiera.

8.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El realizar procesos con trasfondos legales y jurídicos representa un reto para cualquier persona que lo solicita y más cuando desconoce las instrucciones que debe seguir no son precisas, para cumplir apropiadamente con las leyes establecidas en la nación. Si para un ciudadano común resulta difícil conocerlas, desde otro punto de vista esta complejidad aumentará drásticamente para un extranjero a causa de que las legislaciones no son iguales en todos los países por las diferencias de sus sistemas de gobiernos políticos. En cuanto a lo anterior uno de los problemas que tiene gran notoriedad en los servicios suministrados por la DIAN es la falta de información clara y precisa de los procedimientos aduaneros que allí se realizan en especial la de importación temporal de medios de transportes de turistas, el desconocimiento de esta reglamentación implica a que los viajeros cometan errores que los lleva a desperdiciar su tiempo o en el peor de los casos infracciones que pueden costarle sanciones económicas y aprehensiones.

Por consiguiente, es obligación de las entidades públicas el brindar un servicio claro a cualquier usuario nacional o internacional que llegue a sus instalaciones, esto en base al derecho que tienen los individuos al acceso de la información pública la cual fue reglamentada por la Convención Americana de Derechos Humanos en su artículo 13. Actualmente en Colombia este derecho se encuentra regulado por La Ley 1712 de 2014 creada con el objeto de que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada,

reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles¹. El cumplir esta ley debe ser tomado con gran importancia por todas las entidades públicas colombianas y siendo la DIAN unas de ellas, dentro de su compromiso en brindar calidad de información de los servicios que proporcionan, esto debe convertirse en un pilar estratégico por trabajar continuamente con sus trabajadores suministrándoles herramientas que les permita con mayor claridad exponer a los usuarios las normatividades que ellos están interesados en conocer y aplicar.

8.4 JUSTIFICACIÓN

Colombia se ha convertido en el destino favorito de muchos extranjeros para realizar turismo, no en vano en la pasada entrega de los World Travel Awards 2019, ganó el galardón como “el mejor destino de Suramérica”². El país está apostando parte de su crecimiento económico en el sector de servicios en especial la de turismo, provocando que cada año que transcurre el número de viajeros que llegan al territorio colombiano a vacacionar siga incrementando, “así lo refleja datos presentados por migración Colombia donde se logró batir un nuevo récord, durante el 2018, 4’388.815 turistas extranjeros llegaron al país, esto representó un aumento del 10,4 por ciento con

¹ABC de Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, Presidencia y Secretaría de Transparencia de la República de Colombia <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5067224/14535305/ABC+LEY+DE+TRANSPARENCIA.pdf/68516da7-3ea2-4d64-9ca6-32bfb3737190>

²Periódico El Espectador, <https://www.elespectador.com/especiales/mundo-destinos/colombia-el-mejor-destino-de-suramerica-segun-los-oscar-del-turismo-articulo-870876>

respecto al año anterior y es el doble del turismo mundial, que está por el orden del 5 por ciento para el año pasado, según la Organización Mundial del Turismo (OMT)³.

Siendo Santa Marta una ciudad idónea para vacacionar gracias a sus privilegiados sitios turísticos, se estima que la llegada de turistas a este territorio siga incrementando entre ellos el de los extranjeros por el arduo compromiso de publicidad realizado por la Alcaldía distrital. A causa de ello, se hace necesario trabajar por tener todas las herramientas necesarias para poder brindar a los turistas que desean realizar la importación temporal de sus medios de transporte un servicio óptimo y claro, un trámite fácil y breve, para que su tiempo de permanencia en la ciudad sea bueno y sus compromisos legales no sean viciados por procedimientos mal ejecutados.

8.5 OBJETIVO GENERAL

- ✓ Diseñar un manual de instrucciones para la modalidad de importación temporal de medios de transporte de turistas dirigido a los usuarios que certifican su calidad de turismo y realizan sus formalidades en la división de la gestión de la operación aduanera en la DIAN seccional santa marta

8.6 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar la normatividad más relevante que rige el proceso de la importación temporal de medios de transporte de turista.

³ Periódico El Tiempo, <https://www.eltiempo.com/vida/viajar/numero-de-turistas-extranjeros-crecio-10-4-en-colombia-en-2018-314172>

- ✓ Diseñar y esquematizar la normatividad y procedimientos de forma clara y precisa que deben conocer los turistas al momento de requerir una importación temporal para su medio de transporte.
- ✓ Socializar el manual a los funcionarios que hacen parte del G.I.T de Importación para que estos lo socialicen con los turistas que requieran direccionamiento en el proceso de Importación Temporal de su medio de transporte.

8.7 REFERENTES TEORICOS

Como soporte del plan de acción que se llevara a cabo en el presente informe, se tomara como base los siguientes referentes teóricos:

En primer lugar, Torres (1996) en el libro titulado Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos define que son los manuales, cuáles deben ser sus políticas y como deben formularse los procedimientos de los cargos que se realizan en las organizaciones. También afirma que *“formalizar estos manuales en sus sistemas de trabajo multiplicará la tecnología que les permitirá consolidar su liderazgo y posición competitiva”* además de *“aporta a los empleados y los clientes de las empresas compartir conocimientos y experiencias que los llevará estar a la vanguardia”*. Al tomar como base el pilar estratégico de la DIAN transformación tecnológica el cual fue expuesto ampliamente páginas arriba, el uso de los manuales puede colaborar a que sus funcionarios logren dar respuesta efectiva a las necesidades de los grupos de interés.

Por otro lado, Trías (2009) en el proyecto titulado los manuales administrativos de hoy, realiza una descripción muy completa acerca de los diferentes manuales usados por las empresas y como estos deben ser diseñados y formulados. También realiza un breve resumen de las ventajas

del manual de instrucciones que es dirigido a los clientes donde afirma que *“procuran orientar a los usuarios respecto a los servicios que les brinda la organización, o ayudarles en la realización de diversos procedimientos o trámites”*, además de proporcionar beneficios *“al brindar una mejor atención al cliente, disminuyendo las demoras, solucionando sus problemas y dudas”*. A partir de estas enunciaciones se puede determinar que la implementación de este manual en el G.I.T de importaciones puede lograr ser un soporte de gran valoración tanto para el funcionario que realiza el procedimiento de importación temporal de medios de transporta para turista como para el usuario extranjero.

Por último, tomando como base la Guía de Manuales Administrativos realizado por el Ministerio De Planificación Nacional y Política económica (2009) de Costa Rica donde plantean los criterios técnicos generales, necesarios para el diseño, elaboración y actualización de los distintos manuales administrativos que pueden ser útiles en una institución pública, además de exponer la definición general de que es un manual administrativos, como se subdividen, cuáles son sus objetivos, ventajas y como deben ser su estructura básica en la construcción de ellos, se analizara y utilizará para diseñar el manual de instrucciones descritas en la propuesta de este informe.

8.8 PLAN DE ACCIÓN

Para la construcción y ejecución de la presente propuesta se llevaron a cabo las siguientes actividades:

En primer lugar, se hizo el análisis e investigación de las funciones que debe desarrollar el practicante del Grupo Interno de Trabajo de Importaciones, en los cuales se identificaron las obligaciones, responsabilidades y alcances a los que me eran permitido acceso como practicante.

A partir de ello se organizó la documentación y se racionalizó el estado actual de la organización para conocer a profundidad los procesos que allí se realizan. Paso siguiente se programó reunión con los Jefes para dialogar acerca de las dificultades o inflexiones que se presentaba constantemente en los servicios y procedimientos aduaneros prestado por la División. Ya conversado la problemática a la que me era permitido enfocar, se hizo la propuesta dirigida a fortalecer la modalidad de importación temporal de medios de transporte de turistas.

Para la estructuración y creación del manual instructivo se hizo un estudio de la base legal y normativa que rige la importación temporal de medios de transporte de turistas, tomando de ello la información más relevante que el usuario debe conocer al momento de efectuar la legalización de su vehículo o embarcación temporalmente dentro del territorio nacional. Los Artículos establecidos para esta modalidad son 216, 218, 219 y 220 del Decreto 1165 de 2 de julio de 2019 y el 236 de La Resolución Dian 000046 de 26 de Julio de 2019.

Una vez terminado el manual se procedió a socializarse con el funcionario encargado de ejecutar este proceso, quien realizando un análisis exhaustivo corrigió y proporcionó datos esenciales para el fortalecimiento de esta herramienta.

El producto final fue socializado con el Jefe del Área quien debe someterlo a estudio con los directivos de la seccional, para que, dada su aprobación, este manual instructivo pueda ser compartido con los turistas que necesiten orientación al solicitar la importación temporal de su medio de transporte.

A continuación, encontrarán el resumen de las actividades realizadas y en el mes que desarrollaron, además del modelo final del manual instructivo terminado:

Tabla 1. Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								
ACTIVIDADES	MESES							RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
Análisis e investigación de las funciones a desarrollar por el practicante en el Grupo Interno de Trabajo de Importaciones.								Estudiante de Practica
Documentación y racionalización del estado actual de la organización.								Estudiante de Practica
Entrevista con los jefes de grupo								Estudiante de Practica
Identificación del problema y diseño de la propuesta								Estudiante de Practica
Presentación de la Propuesta al jefe del área								Estudiante de Practica
Aprobación de la propuesta								Estudiante de Practica
Identificación y estructuración de la normatividad vigente para el proceso de importación temporal de medios de transporte de turistas								Estudiante de Practica
Diseño y elaboración del manual de instrucciones								Estudiante de Practica
Socialización del manual de instrucciones con G.I.T de importaciones								Estudiante de Practica
Revisión y ajustes al documento								Estudiante/Tutor



MANUAL INSTRUCTIVO PARA LA IMPORTACIÓN TEMPORAL DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE TURISTA

Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta

Versión 1

Página 1 de 1

Marco Jurídico: Conforme a lo que establecen los Artículos 216, 218, 219 y 220 del Decreto 1165 del 2 de julio de 2019 y Artículo 236 de La Resolución Dian 000046 de 26 de Julio de 2019 se da el trámite a la solicitud de Importación Temporal de medio de transporte de turista

Lugar habilitado: Este trámite se realiza en la División de Gestión de la Operación, ubicada en la Carrera 1a No. 10A-12, Sociedad Portuaria Regional de Santa Marta.

Tiempo Autorizado para realizar el trámite: El lapso de tiempo que tiene para efectuar la importación temporal es la siguiente:

- En cuanto las embarcaciones de recreo o deporte y aeronaves siempre y cuando tengan la autorización de entrada por la Capitanía Puerto o la Aeronáutica Civiles, es de 5 días hábiles
- Para los vehículos este debe ejecutarse desde el primer día de llegada al territorio nacional.
- Cuando se desea realizar prorrogas, este solo se aprobará si el tiempo de permanencia mayor fue concedido por migración Colombia. A partir de ello el trámite debe ejecutarse los días anteriores del vencimiento de la autorización inicial otorgado por la entidad.

Obligaciones: Al momento de realizar la importación temporal de su medio de transporte usted no requerirá de la Declaración de Importación, ni garantía ni otro documento aduanero diferente a la tarjeta de ingreso que establezca la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), esto se dará con el cumplimiento de los siguientes requisitos:

1. Arribar al territorio nacional conduciendo su medio de transporte o llegar con él.
2. Su medio de transporte debe estar amparados con una tarjeta de ingreso, libreta o carné de paso, tríptico o cualquier otro documento internacionalmente reconocido o autorizado en convenios o tratados públicos de los cuales Colombia haga parte, junto con el documento que acredite la propiedad del medio de transporte o contrato de arrendamiento consular izado cuando se trate de vehículos para transporte terrestre.
3. Contar con la patente de navegación vigente cuando se trate de embarcaciones de recreo o de deporte de uso privado, si hay lugar a ello; o título o documento que acredite la propiedad del medio de transporte o documento consularizado que confirme el alquiler o utilización en calidad de préstamo y la salida del vehículo desde el exterior.

4. Aportar el Pasaporte o documento de identidad del propietario o responsable del medio de transporte.
5. Demostrar el Término de permanencia autorizado por parte de la autoridad competente en Colombia, en este caso Migración Colombia.
6. Aportar las improntas que identifican el medio de transporte, las cuales pueden ser tomadas por la autoridad aduanera. En el caso de medios de transporte que no cuenten con improntas, se exigirá cualquier otra identificación que permita individualizar el bien.
7. Contar con la Visa o Certificado de residencia en el exterior para los nacionales colombianos no residentes en el país, expedido por el Cónsul Colombiano en el país de residencia.
8. Presentar relación de mercancías y accesorios extranjeros que vengan dentro de la embarcación, cuando se trate de embarcaciones de recreo o deporte que permitan la navegación de altura.
9. Cuando su vehículo llegue transportado por una motonave como carga, usted debe aportar el documento de transporte que certifique su arribo al territorio nacional.

Plazo de la importación temporal: La Autoridad aduanera otorgará un plazo hasta por seis (6) meses, prorrogables hasta por otro plazo igual. Este plazo en ningún caso podrá ser superior al tiempo de permanencia en el territorio aduanero nacional otorgado por las autoridades competentes en la visa o permiso del turista, cuando a ello hubiere lugar.

En cuanto a las embarcaciones recreo o de deporte de servicio privado que permitan la navegación de altura la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), podrá autorizar un plazo de importación temporal de hasta un (1) año, prorrogable por un (1) año más.

En caso de accidente comprobado, daño mecánico sobreviniente, enfermedad sobreviniente u otro hecho constitutivo de caso fortuito o fuerza mayor que impida la movilización del vehículo, se podrá autorizar un plazo especial, de acuerdo al tiempo requerido para la reparación del medio de transporte, recuperación de la enfermedad del turista u otro hecho, según sea el caso

Autorización de Prorrogas de Permanencia: Si desea realizar el trámite que autorice la prórroga de permanencia de su medio de transporte dentro del territorio nacional, esto debe estar sujeto al tiempo concedido por migración Colombia. Los documentos necesarios son los siguientes:



MANUAL INSTRUCTIVO PARA LA IMPORTACIÓN TEMPORAL DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE TURISTA

Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta

Versión 1

Página 1 de 3

Autorización de Prorrogas de Permanencia: Si desea realizar el trámite que autorice la prórroga de permanencia de su medio de transporte dentro del territorio nacional, esto debe estar sujeto al tiempo concedido por migración Colombia. Los documentos necesarios son los siguientes:

1. El Mandato aduanero siempre y cuando el trámite sea realizado por medio de una agencia de aduanas.
2. Tarjeta de propiedad del vehículo
3. El auto de autorización inicial de la importación temporal.
4. pasaporte, Visa, Tarjeta andina de paso o trípico, visado por Migración Colombia ampliando la permanencia en el País. Este requisito es solo para extranjeros, para el caso de los colombianos residentes en el exterior deberán anexar la constancia de residencia en el exterior, visada o expedida por el Cónsul de Colombia en la Ciudad respectiva del País de residencia.
5. Seguro obligatorio SOAT

Para tener en cuenta:

- Los documentos por el cual se legalizan estos procesos serán otorgados por el funcionario encargado de realizar la importación.
- Al momento de solicitar el trámite de importación temporal de su medio de transporte usted contribuir al funcionario encargado el original y fotocopias de los documentos antes mencionados
- Cuando el funcionario le proporcione los documentos que permiten la legalización de la importación temporal de su medio de transporte, estos deben ser radicados en las oficinas del Grupo Interno de Trabajo, ubicado en la Carrera. 5 #17-04, edificio central de la Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta.

Finalización de la Importación Temporal: La modalidad de importación temporal de medios de transporte de turista se termina con:

1. La reexportación del medio de transporte.



MANUAL INSTRUCTIVO PARA LA IMPORTACIÓN TEMPORAL DE MEDIOS DE TRANSPORTE DE TURISTA

Seccional de Impuestos y Aduanas de Santa Marta

Versión 1

Página 1 de 4

2. La destrucción del medio de transporte por fuerza mayor o caso fortuito demostrados ante la autoridad aduanera o la destrucción por desnaturalización de la mercancía, siempre y cuando esta última se haya realizado en presencia de la autoridad aduanera.
3. El Abandono voluntario.
4. La importación ordinaria, siempre que se cumplan las restricciones legales o administrativas que correspondan.
5. La legalización cuando a ella hubiere lugar, y siempre que se cumpla con las restricciones Legales o administrativas.

Aduana de Ingreso y Salida: La salida de los medios de transporte importados temporalmente podrá hacerse por cualquier Aduana del país.

Si una vez vencido el término autorizado para la importación temporal del medio de transporte, no se ha producido su reexportación, se procederá la medida cautelar de inmovilización hasta el correspondiente pago de una sanción de multa, equivalente a veinte (20) Unidades de Valor Tributario -UVT, por cada mes de retardo o fracción de mes, según sea el caso. El pago de la sanción deberá efectuarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la inmovilización del medio de transporte y en ningún caso generará el pago de intereses moratorios. Cancelada la sanción, se ordenará y realizará la entrega del medio de transporte dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la fecha de pago, mediante acto administrativo.

En caso de incumplimiento del pago de la sanción o de la reexportación del medio de transporte se procederá la aprehensión y decomiso del medio de transporte.

Por favor comunicar la salida del medio de transporte a las autoridades aduaneras a fin de cancelar la importación temporal

8.9 RESULTADOS OBTENIDOS

- ✓ Se revisó e identificó la normatividad vigente, en lo que compete a importación temporal de medio de transporte de turista, con el criterio de definir un proceso ágil al momento de realizar esta modalidad.
- ✓ Se logró sintetizar y redactada de manera más sencilla y clara en el manual instructivo la normatividad y procedimientos vigente para esta modalidad, el cual permitirá que el turista que así lo requiera pueda utilizarlo con el objetivo de tener un proceso más rápido y menos tiempo desperdiciado.
- ✓ Se socializó el manual propuesto al Equipo de GIT importaciones en espera de que este tenga la aceptación por parte de los directivos de la seccional y se pueda suministrar a los turistas que requieran realizar la importación temporal de medio de transporte.

9. CONCLUSIÓN

Para finalizar, se resalta que el desarrollar y crear de herramientas en este caso el de un manual instructivo puede promover a que los servicios proporcionados por la entidad pública sean impartidos con calidad. También ayudará a que los empleados y usuarios tenga un mejor conexión y comprensión de los procesos que se pueden o no hacer, esto con el fin de evitar sanciones por incumplimiento de la legislación aduanera, además de disminuir las quejas por demoras al momento de realizar el proceso de importación temporal de los medios de transporte de turistas. En conclusión, *“La Calidad del servicio es la orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para la lograr la satisfacción del cliente”* (Tschohl & Franzmeier, 1994)

10. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

DIAN. (2019). *Código de Ética y Buen Gobierno*. Obtenido de https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/procesos/Documents/Codigo_de_Buen_Gobierno_y_de_EticaV9.pdf

Decreto 1071 de 26 de Junio de 1999. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

Decreto 4048 de 22 de octubre de 2018. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/DecretosPresentacion/Decreto%204048%20del%2022%20de%20octubre%20de%202008.pdf>

Decreto 1165 de 2 de Julio de 2019

Resolución 000046 de 26 de Julio de 2019 por la cual se reglamenta el Decreto 1165 de 2 de Julio de 2019.

Trías, G. P. (2009). Los manuales administrativos de hoy. *Obtenido de <http://www.ccee.edu.uy/ensenian/catoym/material/2009-05-Los%20Manuales%20Administrativos%20Hoy.pdf>*

Álvarez, M. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. *Bogotá, Colombia. Editorial Panorama.*

Ministerio De Planificación Nacional Y Política Económico, Área de Modernización del Estado (2009). *Guía de Manuales Administrativos. Costa Rica, San José: Autor*

Tschohl, J., & Franzmeier, S. (1994). *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*. Ediciones Díaz de Santos