

Implementación de las tecnologías de información y las comunicaciones en la Dirección
de Fiscalización Aduaneras II de Bogotá

Practica Universitaria: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales
Dirección de Fiscalización Aduanera II

Estudiante:

Andrés Alexander Villamil Beltrán Código: 319805

aavillamil05@ucatolica.edu.co

Tutor:

Asesor: Andrés Rodrigo Santana Murcia

arsantana@ucatolica.edu.co

Universidad Católica de Colombia

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

2018

Cesión de derechos



Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

La presente obra está bajo una licencia:
Atribución-NoComercial 2.5 Colombia (CC BY-NC 2.5)

Para leer el texto completo de la licencia, visita:
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Usted es libre de:



Compartir - copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra

hacer obras derivadas

Bajo las condiciones siguientes:



Atribución — Debe reconocer los créditos de la obra de la manera especificada por el autor o el licenciante (pero no de una manera que sugiera que tiene su apoyo o que apoyan el uso que hace de su obra).



No Comercial — No puede utilizar esta obra para fines comerciales.

Tabla de contenido

Contenido	
Resumen.....	4
Abstract	5
Introducción	6
Marco teórico.....	7
Descripción de la entidad.....	11
Organigrama	13
Plataforma estratégica	14
Misión	14
Visión	14
Investigación propuesta y resultados esperados de la práctica	14
Aporte de carácter académico:	14
Aporte de carácter organizacional:	15
Metodología	15
Objetivo de la práctica	17
Objetivo general	17
Objetivos específicos	17
La Investigación y sus resultados	17
Planteamiento del problema	18
Capítulo 1 Diagnostico actual de los procesos desarrollados	19
Capítulo 2 propuesta al problema presentado	21
Conclusión	24
Recomendaciones	25
Bibliografía	26

Resumen

En este trabajo se examina el proceso desarrollado en la Dirección de Impuestos y Aduanas, en el área de Fiscalización Aduaneras II, con el fin de formular una propuesta de mejoramiento tecnológico al proceso documental correspondiente para lograr así mayor eficiencia y diligencia en el trámite de los procesos remitidos, optimizando así el objetivo esencial de la entidad pública, el cual se basa en asegurar que los ciudadanos reciban una eficiente gestión; brindar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio. De tal forma que al funcionario del área de fiscalización aduanera II facilite el tiempo de autorización a tramitar el proceso respectivo, haciendo del oficio del funcionario una labor más eficiente y que, a gran escala, mitigue el incentivo a conductas nocivas de evasión para el sistema tributario.

Palabras clave

Optimización, eficiencia, seguimiento, gestión, proceso.

Abstract

This paper examines the process developed in the Tax and Customs Directorate, in the area of Customs Control II, in order to formulate a proposal for technological improvement to the corresponding documentary process to achieve greater efficiency and diligence in the processing of processes remitted, thus optimizing the essential objective of the public entity, which is based on ensuring that citizens receive efficient management; provide an agile response to service requests. In such a way that the officer of the area of customs control II facilitates the time of authorization to process the respective process, making the office of the official a more efficient work and that, on a large scale, mitigates the incentive to harmful behaviors of evasion for the system tax.

Keywords

Optimization, efficiency, monitoring, management, process.

Introducción

Una de las principales preocupaciones de los gobiernos, especialmente en América Latina, es lograr mayor efectividad en los fines estatales, por ello iniciativas de optimización administrativa y trámites simplificados logran favorecer la relación entre la ciudadanía y el estado.

Colombia ha evidenciado avances constantes en materia de simplificación de trámites, con la adaptación gradual de tecnologías de la información, el promover este tipo de acciones de van acorde con los objetivos propuestos por la organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) la cual menciona la importancia de la simplificación administrativa en entidades del sector público, ya que estas buscan reducir la complejidad regulatoria y disminuir la carga creada por la burocracia y la tramitología, promoviendo así confianza en el ciudadano, con base a la excelencia en la prestación de sus servicios, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

Este argumento es clave para el trabajo direccionado a la gestión pública que ejerce la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en la Dirección de Fiscalización Aduanera II, ya que bajo un metódico análisis dentro de los procesos que se desarrollan actualmente, fue posible detectar fallas en el funcionamiento, que son posibles mejorar, cuyo objetivo es impulsar a los funcionarios de GIT de la Dirección de Gestión de Fiscalización, a fin de gestionar el seguimiento de los procesos de forma más eficiente a través de la implementación de herramientas tecnológicas, para lograr una mejora en calidad y satisfacción social, al amparo de la Ley 872 de 2003 que respalda la creación del sistema de gestión de la calidad en las entidades prestadoras de servicios.

Marco teórico

La simplificación administrativa se ha convertido en un requisito de la gestión pública actual. Constituyendo una herramienta clave para aumentar la eficacia y eficiencia de la acción. Se trata en definitiva de hacer más sencillos los procesos administrativos, esto hace referencia a trabajar de manera conjunta con las herramientas que ofrece el avance tecnológico para así facilitar el proceso administrativo.

Para determinar el alcance de la propuesta que se pretende poner en marcha es conveniente analizar el proceso metódico que se aplica actualmente de manera que bajo un análisis interno se logre un análisis funcional para así finalmente determinar las propuestas de mejora.

Según García Criollo (1998), la productividad de una entidad o institución está definida por "el grado de rendimiento con que se emplean los recursos disponibles para alcanzar objetivos predeterminados"(P.58), es decir, la productividad aumentará si los recursos empleados reflejan un mayor rendimiento. El mismo autor menciona que existen tres maneras para lograr que la productividad aumente:

1. Aumentar el producto y mantener el mismo recurso.
2. Reducir el recurso y mantener el mismo producto.
3. Aumentar el producto y reducir el recurso simultánea y proporcionalmente.

En esta nueva era empresarial es necesario analizar la importancia del cambio estructural de las organizaciones, de cara a la evolución de la tecnología, en especial a la implementación y uso de las Tics como medio para una mayor competitividad a largo plazo y mejor rendimiento general. En la actualidad existen numerosos cambios en los mercados, competencias, organizaciones, tecnologías, sociedades y culturas, entre otros, razón por la

cual se considera poco pertinente seguir trabajando bajo el mismo enfoque tradicional. En su aporte a este enfoque Mujica (2018) menciona:

El avance tecnológico de la informática, la computación, y las telecomunicaciones, incorporaron en las organizaciones un enfoque diferente al habitual para acceder al conocimiento, flexibilidad, interactividad, economía, rapidez, independencia, comunicación y desarrollo. Es un novedoso prototipo impulsado por la plataforma tecnológica, se trata de la integración de las redes de teléfonos, televisión, cable, radio, computación e internet, las cuales logran la circulación de toda la información y comunicación, fundamental para satisfacer las necesidades de las organizaciones y garantizarles un futuro sustentable.

Las TIC, constituyen un conjunto de aplicaciones, sistemas, herramientas, técnicas y metodologías asociadas a la digitalización de señales analógicas, sonidos, textos e imágenes, manejables en tiempo real.

Esta evolución se ha visto impulsada por las nuevas tecnologías de información, que han permitido a los especialistas de la economía ver como sus hipótesis teóricas se acercan a la realidad al incrementar la información disponible, información que confirma como las empresas se ven en la necesidad imperiosa de reajustar sus estructuras organizacionales, pasando de modelos tradicionales jerárquicos orientados al mando vertical propios de la sociedad industrial, a estructuras que tienden cada vez más a la línea de mando horizontal por su eficiencia en el manejo de la información, siendo la tecnología la herramienta fundamental y la información el insumo necesario propios de la sociedad del conocimiento. (P. 502)

En este trabajo es clave adoptar la teoría de la firma ya que permite dar una perspectiva de administración estratégica de los factores que inciden en los procesos determinados. Los objetivos de la teoría de la firma consisten en explicar la naturaleza y límites de las actividades de una firma y los conceptos que están detrás de ella.

Ronald Coase economista precursor de esta teoría planteó la pregunta, ¿Por qué existen las firmas? según él la firma existe por su habilidad para economizar en cierta medida los costos usados, por tanto la organización de cualquier actividad, realizará dentro de su sistema de costos una coordinación consiente del entorno interno, identificando los cotos de transacción de utilizar el mercado y los costos de coordinación de producir internamente. Por ende esta teoría económica, es útil hoy en día si consideramos el factor tecnológico como variable clave.

Hace más de 65 años después de su contribución, la teoría sigue plena y vigente, aportando un importante análisis de los distintos factores para la estrategia de empresas de carácter privado o público, en la determinación de sus límites, de acuerdo a lo anterior, el desafío de la coordinación plena, consiste en determinar cuál es la combinación de factores y actividades complementarias que maximiza el valor de las empresas.

Es clave precisar la importancia del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005 ya que proporciona la estructura básica para evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación de los procesos administrativos.

La esencia del MECI es orientar a las entidades hacia el cumplimiento de sus objetivos y conforme a esto hacer cumplir los fines que persigue el Estado, para lo cual este sistema tiene tres factores que lo componen de forma circunstancial: subsistema de control estratégico, subsistema de control de gestión y subsistema de control de evaluación.

Por otro lado, Martínez Costa & Martínez Lorente (2012) en su trabajo "Sistema de gestión de calidad y resultados empresariales" plantean una justificación desde las teorías

institucional y de recursos y capacidades en donde abordan la importancia significativa que ha tenido en estas dos últimas décadas el aporte por parte de la Gestión de Calidad Total (CGT) y la norma ISO 9000 en la mejora continua de los procesos, productos, eficacia, entre otros, precisan que ambos procesos son confundidos por las empresas al intentar adoptarlo a pesar de sus grandes diferencias, optando por tener grandes connotaciones, en una de ellas la teoría de recursos y capacidades de GCT-ISO 9000. Suarez afirma (2003):

Esta teoría organizativa basa el éxito de la empresa en los recursos y capacidades controlados por la propia organización y que pueden dar lugar a ventajas competitivas. En este marco teórico se asume que empresas de un mismo sector no tienen los mismos recursos estratégicos y que existen recursos que no son fácilmente transferibles; distingue entre recursos tangibles e intangibles, destacando las dificultades para medir estos últimos. Los recursos son la fuente de la que emanan las capacidades, que a su vez se constituyen en la fuente de las ventajas competitivas. Estas capacidades, denominadas como competencias distintivas, se definen como aprendizaje colectivo, coordinación de habilidades productivas e integración de múltiples herramientas técnicas. Las definen como un modo en el que las empresas coordinan sus recursos. Sin embargo, no todos los recursos son capaces de generar ventajas competitivas. Los recursos capaces de generar estas ventajas se denominan recursos estratégicos y cumplen una serie de requisitos: deben ser valiosos, únicos e imperfectamente imitables, careciendo de sustitutivos cercanos. Por tanto, en relación con el estudio, el hecho de que una empresa obtenga el certificado ISO 9000 motivada únicamente por presiones externas no es una fuente de recursos ya que es perfectamente imitable por competidores. Esto apoyará nuestra hipótesis tercera de las señaladas a continuación. Cuando la normativa es meramente una herramienta de

marketing las empresas del sector adquirirán rápidamente el certificado y como consecuencia, dicho certificado se constituirá en un requisito básico para permanecer en el mercado y no otorgará a la empresa una mayor cuota de mercado. Por el contrario, basándonos en esta teoría, la aplicación de un sistema de GCT por parte de la empresa generará una ventaja competitiva para la misma. (P. 65).

Descripción de la entidad

La información que se presenta a continuación ha sido consultada a partir de fuentes primarias y secundarias (documentos oficiales de la entidad, pagina web). (DIAN, 2018)

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales conocida por sus siglas como DIAN; División de Gestión de Fiscalización Aduanera II, ubicada en la Calle 26 No. 92 – 32 Módulos G4 y G5 Piso 3.

Fecha de inicio y fin: 01 de agosto de 2018 – 31 de diciembre de 2018.

Características funcionales del cargo desempeñado:

El tipo de funciones desempeñadas en la División de Gestión de Fiscalización Aduanera II que correspondieron son las siguientes:

- Analizar, consolidar, clasificar información documental recibida en colaboración, proyección y elaboración de actos administrativos con base al expediente se genera ya sea un auto de archivo o un requerimiento especial aduanero.

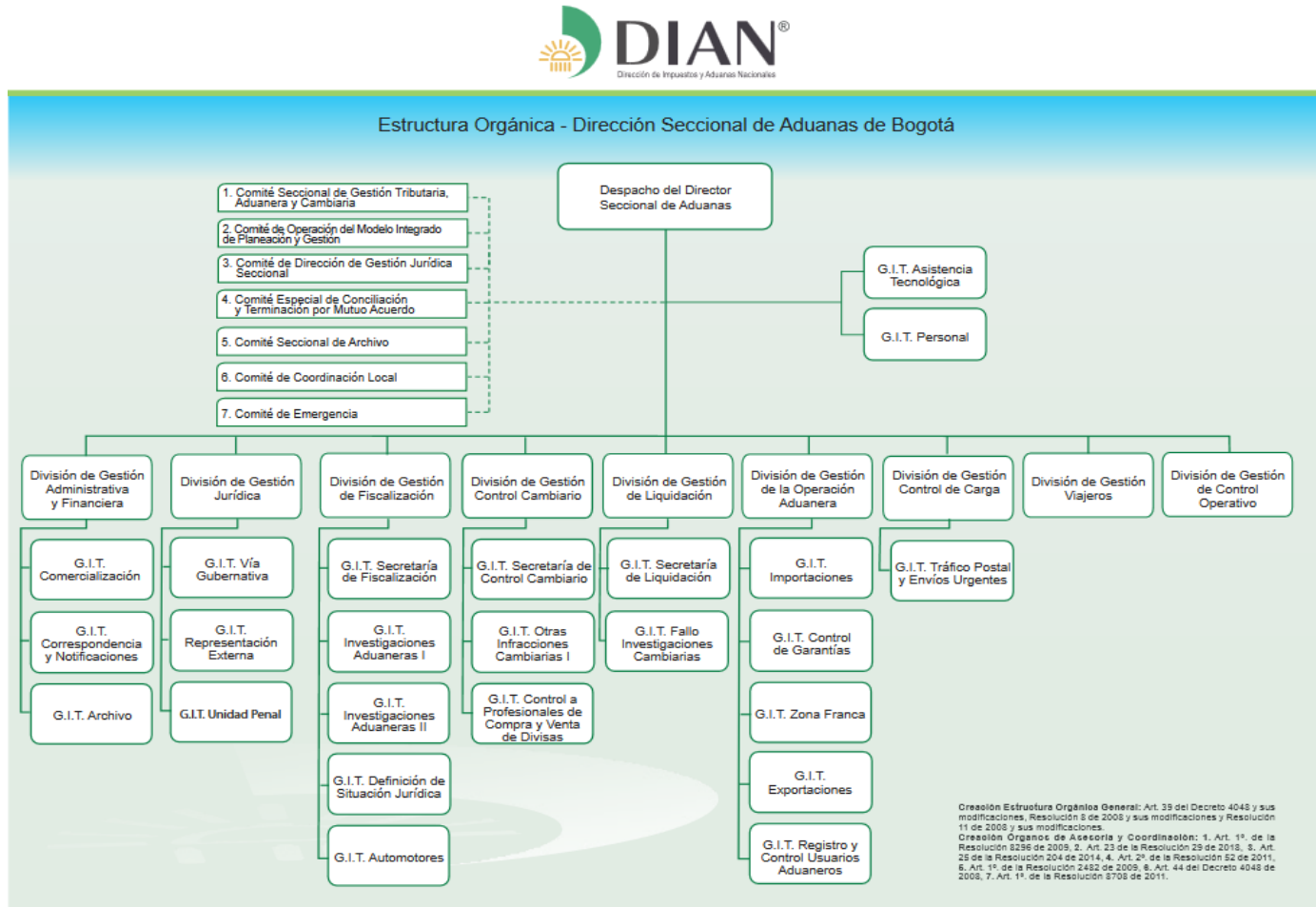
Naturaleza jurídica

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN es una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público por medio del Decreto 2117 de 1992, siendo consolidada la DIAN en el año 1999 organizada como Unidad Administrativa Especial y por el Decreto 1321 de 2008 reconocida como Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, el cual sigue vigente hasta hoy, estableciendo tanto la estructura de la entidad, como las funciones, las cuales se pueden resumir en:

- Control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.
- La administración de impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- La administración de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras. La dirección y administración de la gestión aduanera.
- Servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación, su administración, control y disposición.

- Actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera y de control de cambios, en relación con los asuntos de su competencia.

Organigrama



Fuente: DIAN de Bogotá D.C. Colombia, 2008

Figura 1 Organigrama DIAN

El organigrama está contemplado en el artículo 39 del Decreto 4048 y sus modificaciones, Resolución 8 de 2008 y sus modificaciones y Resolución 11 de 2008.

Plataforma estratégica

Misión

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, 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.

Visión

En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional.

Investigación propuesta y resultados esperados de la práctica

Aporte de carácter académico:

Se pretende que a través de herramientas de uso compartido se condicione en favor de corregir en alguna proporción al problema planteado con la intención de que el sistema de procesos internos sea específico en la División de Gestión de Fiscalización Aduanera II, con el fin de optimizar la gestión y sea posible mejorar la imagen institucional, en aspectos de calidad y satisfacción social de los servicios prestados por la Entidad Pública.

Aporte de carácter organizacional:

Se prevé generar un impacto económico sobre los procesos y acceso a la información factores claves que acompañados de la inserción tecnológica constituyen un efecto directo para minimizar así horas de trabajo para el funcionario, constituyendo así una mejora en los resultados propuestos de manera conjunta con una aplicación más racional del recurso humano, promoviendo así un mejoramiento significativo en cuanto al recaudo eficiente de sanciones y reducción de plazos de tiempo, logrando finalmente mejorar la imagen corporativa de la entidad.

Metodología

Para la recolección y análisis de la información se llevó a cabo un estudio deductivo con el cual se pretende enfatizar y entender, a través del Estatuto Aduanero 2685 de 1999 y la regulación aduanera 390 de 2016, normativa bajo la cual se rige la DIAN, las herramientas esenciales para la creación y planeamiento de ejecución exploratoria de un sistema de seguimiento, cuyo fin es potencializar a los funcionarios de la DIAN de la División de Gestión de Fiscalización Aduanera II, a fin de gestionar el seguimiento de los procesos de forma más eficiente, para lograr una mejora en calidad y satisfacción social, al amparo de la Ley 872 de 2003 que respalda la creación del sistema de gestión de la calidad en las entidades prestadoras de servicios, con el propósito de generar un fuerte impacto en la reducción del tiempo destinado a los procesos que fueron llevados, en este caso, a fiscalización y que deben retornar para que el funcionario prosiga a tramitar el recaudo pertinente a las deudas vencidas y las que surjan al momento de liquidar.

Utilizando las herramientas tecnológicas como mecanismo para caracterizar los procesos llevados al área de fiscalización en donde las variables proferidas por cada funcionario corresponden a una asignación de expedientes, siendo estos filtrados por tipo de acto administrativo; auto de archivo o requerimiento ordinario de información (REA), el análisis respectivo pretende facilitar al funcionario a realizar correcciones continuas a través de herramientas tecnológicas de uso compartido, de manera que tenga acceso inmediato a la documentación relacionada con los procesos que sigue para dar respuesta adecuada al trámite. De tal forma que el funcionario del área de fiscalización aduanera II facilite el tiempo del proceso en que se autoriza a tramitar el proceso respectivo, haciendo del oficio del funcionario una labor más eficiente y que, a gran escala, mitigue el incentivo a conductas nocivas de evasión para el sistema tributario.

Con base a la teoría de la firma se busca a través de la coordinación de la estructura administrativa de la entidad, mejorar la calidad, el control y facilitar la comunicación, teniendo en cuenta que el mero hecho de introducir el factor de producción clave; tecnología en los procesos administrativos no garantiza un efecto positivo. Para que la implementación produzca los efectos deseados es necesario tener un conocimiento objetivo de los procesos que se desarrollan en la entidad, de manera que sea posible detallar las necesidades de tecnología e incorporar los sistemas tecnológicos paulatinamente.

Objetivo de la práctica

El objetivo de la práctica fue dar aplicación a los conocimientos adquiridos en la academia, complementar los mismos, entrar en contacto con el medio laboral e iniciar el ejercicio profesional.

Objetivo general

Proponer un sistema de gestión documental, apoyado en el uso de las TICs, que permita facilitar el tiempo del proceso desarrollado en el interior del GIT de Investigaciones Aduaneras II.

Objetivos específicos

1. Analizar el procedimiento de gestión documental administrativo en el GIT de Investigaciones Aduaneras II.
2. Identificar la información de mayor relevancia en el proceso interno.
3. Formular una transformación documental apoyada en las TICs especificando las propiedades y las características relevantes del proceso.

La Investigación y sus resultados

En este proyecto se fundamenta la transición documental del método llevado a cabo, promoviendo la implementación de las TICs en el proceso que se desarrolla actualmente, fundado a través de la respectiva normativa aduanera de la DIAN, la cual se apoya en el Estatuto Aduanero 2685 de 1999 y la regulación aduanera 390 de 2016, para instaurar un

sistema de evolución tecnológica que otorgue mayor eficiencia en la evaluación de los procesos llevados a fiscalización, procesos que corresponden a cada funcionario asignado en el área de la División de Gestión de Fiscalización del Grupo Interno de Trabajo Investigaciones Aduaneras II.

La creación del sistema de información documental tiene como objeto contribuir a que el GIT de Fiscalización Aduanera II logre mayor eficiencia y agilidad en el trámite de los procesos desarrollados, siendo este, un proceso de persuasión frente a la obligación tributaria, velando de esta forma por el correcto y oportuno pago de las sanciones establecidas y demás obligaciones relacionadas con el desarrollo del proyecto bajo la Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de calidad.

Planteamiento del problema

La DIAN es una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la cual juega un papel fundamental para garantizar la correcta administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias; siendo entonces un importante instrumento para garantizar la estabilidad y seguridad fiscal del Estado colombiano y para garantizar la protección del orden público económico nacional.

Para ello el área de investigaciones aduaneras II, presenta en los diferentes procesos posibles acciones administrativas que terminan por afectar la eficiencia y eficacia de la respectiva dependencia, esta observación fue detectada gracias a la Jefe del GIT de investigaciones Aduaneras II, analizando así la posible repercusión que tiene en el servicio administrativo, en la medida en que la organización y gestión de algunas actividades originan un mayor grado de dificultad y demora en el desarrollo óptimo de funciones realizadas por el área.

En este trabajo la implementación de las TICs es una herramienta esencial para la creación y planeamiento de ejecución exploratoria de un sistema, cuyo fin es impulsar a los funcionarios de GIT de la Dirección de Gestión de Fiscalización, a fin de gestionar el seguimiento de los procesos de forma más eficiente, para lograr una mejora en calidad y satisfacción social, al amparo de la Ley 872 de 2003 que respalda la creación del sistema de gestión de la calidad en las entidades prestadoras de servicios, con el propósito de generar un fuerte impacto en la reducción del tiempo destinado a los procesos que fueron llevados, en este caso, a fiscalización y que deben retornar para que el funcionario prosiga a tramitar el recaudo pertinente a las sanciones establecidas y las que surjan.

Capítulo 1 Diagnostico actual de los procesos desarrollados

Acorde con el método de análisis es necesario realizar un análisis interno en la Dirección de Fiscalización de Aduanas II, la cual se encarga de proferir actos administrativos, estos se dividen en dos: autos de archivo, son aquellos a los cuales se estableció una sanción a la cual se allana el infractor y acepta pagar la sanción o multa, ya sea esta, tasada en SLMV, valor FOB, o UVT. Por otro lado están aquellos actos administrativos denominados Requerimiento Especial Administrativo (REA), los cuales consisten en ser un segundo aviso para el infractor, con la intención de que este logre allanarse, pero esta vez con un descuento en la multa establecida menor (60%); si este acto administrativo se responde o no, quien se encarga del proceso siguiente es Liquidación, ahora bien la clasificación depende del tipo de expediente, cada caso sugiere un proceso diferente. Los autos de archivo y REA, se clasifican

de la siguiente manera, conforme a esta clasificación se determinan las sanciones y multas apoyadas en el Estatuto Aduanero 2685 de 1999 y la regulación aduanera 390 de 2016.

	PROCESO DETERMINACION DE SANCIONES Y MULTAS
ID	infracciones a depósitos
IE	infracciones exportadores
IF	infracciones sociedades certificadas
IK	infracciones courier
IL	infracciones altex
IN	infracciones usuarios operadores zona franca
IO	infracciones por operación de contrabando
IS	infracciones sociedades de intermediación aduaneras
IT	infracciones empresas transportadoras
IU	infracciones usuarios aduaneros permanentes
IV	infracciones declaración andina del valor
IZ	otras infracciones
PV	plan vallejo
SC	sanciones a sociedades de comercialización internacional

Figura 2: Proceso de determinación de sanciones y multas

Ahora bien el expediente que llega a Investigaciones Aduaneras II, procedente de Investigaciones Aduaneras I tiene un término de vencimiento desde que se apertura, de 3 años, tiempo en el cual debe darse aplicación al caso requerido, esto en función del funcionario, quien es responsable de dar un adecuado manejo del expediente y remitirlo a revisión cuando esté es finalizado para que se verifique y se realicen las correcciones pertinentes, esto se realiza de manera física, es decir que cada corrección implica un coste económico de papel impreso. Cada proceso de determinación de sanciones actualmente se archiva en físico, el problema es cuando se requiere de esta información, y se convierte en un manejo difícil de información, ya que el tiempo de búsqueda resulta largo, y además las

copias adicionales representan volúmenes de papel considerables, los cuales terminan por afectar no sólo la disposición temporal de algún oficio, sino también el innecesario gasto de papel, ya que implica un costo mayor.

Capítulo 2 propuesta al problema presentado

La propuesta que se busca implementar consiste en articular la información, es decir que los oficios que se realizan por parte de los funcionarios, las caducidades, los informes requeridos, sean más fáciles de consultar. En caso de investigaciones o averiguaciones, estos documentos suelen ser exigidos ya sea por parte de entes internos o externos. Se espera reducir el tiempo de búsqueda, ya que esto dificulta el proceso respectivo de algunos expedientes que aún siguen en trámite. Los actos administrativos (REA o autos de archivo) que pasan a revisión, se pueden corregir a través de una carpeta compartida online, minimizando no sólo el tiempo de espera, sino también el papel que usualmente se gasta. Se incurre así en una modificación en los costes de transacción, fortaleciendo el factor tecnológico.

El actual proceso que se lleva a cabo afecta no sólo al usuario sino también al funcionario público, de manera que conforme a esto, lo que se plantea es mantener la información en medios magnéticos, de manera que cuando existan cambios corporativos, esta información se mantenga, y sea más fácil filtrar, estos cambios tecnológicos graduales son hoy en día necesarios para hacer una gestión más eficiente por parte de la entidad pública. No sólo se plantea conservar los documentos en medios magnéticos sino también se propone crear una carpeta compartida para que así los funcionarios públicos tengan acceso a esta información de manera rápida y sencilla.

El proceso de revisión actual comienza con la radicación en el libro de revisores por parte del funcionario que proyectó los actos administrativos, dichos actos se acumulan y cada semana se reparten entre las 4 revisoras, el tiempo promedio de revisión oscila entre 1 y 3 semanas, el cual está dispuesto a ser corregido nuevamente si es necesario, es decir que puede que hayan 1, 2 o hasta 3 copias por cada expediente, en este caso se propone a través del servicio de alojamiento de archivos OneDrive - Office online colaborar y corregir los documentos de manera conjunta, es decir entre el funcionario que proyectó y el revisor, este servicio no implica un costo adicional, ya que hoy en día el área de investigaciones aduaneras II ya cuenta con este servicio. El orden se basaría mediante el consecutivo el cual se radica en el libro de revisores, para que así se revise conforme a la llegada de cada acto administrativo.

Con respecto a las caducidades, lista de repartos y demás informes los cuales son planillas o listados en donde se evidencia el periodo de caducidad, reparto de cada expediente, se dispondría a escanear mes a mes, para que así se reporte mediante una carpeta publica pero con restricción de edición, para que cada funcionario tenga clara evidencia periódica de cada expediente que se asigna, de esta manera se advierte y se prioriza expedientes a próximos vencimientos.

Finalmente luego de que el expediente es corregido y está listo para archivar (si es auto de archivo) o enviar a liquidación (REA) se procede antes a escanear y enviarlo a una base de datos, que se clasifique en dos carpetas una para los autos de archivo y otras para los REAs, para luego guardarlo con base al número de resolución y fecha, para que así en caso de ser necesario se tenga acceso fácilmente.

En este conjunto de acciones es importante es necesario desarrollar un plan de formación para el uso de las herramientas a implementar, que facilite el acceso y búsqueda de información por parte de los técnicos informáticos que trabajan tiempos completo en la División de Fiscalización permitiendo un mayor control, ya que el rango de edad tiene un promedio alrededor de 50 a 60 años.

Conclusión

El cambio tecnológico ha logrado alcanzar a todos los sectores de la sociedad, desde los ciudadanos a la administración, actualmente se hace una herramienta inherente a las estrategias planteadas por las empresas en general (privada o pública). La implementación de las TICs ha demostrado resultados destacables, en el marco mundial, y ahora en el marco nacional se ha evidenciado un impacto gradual, pero consistente.

Por tanto la automatización de procesos internos, es un importante reductor de costos, en este trabajo se buscó demostrar el impacto de implementar las TICs en el GIT de Fiscalización Aduanera II buscando garantizar la estabilidad y seguridad, fundamentado en gran parte por la teoría de la firma; una teoría microeconómica que destaca la importancia de los factores de coordinación que inciden en la producción de una firma, en este sentido la tecnología se convierte en un factor relevante para la implementación de la entidad, no sólo esta inserción facilita la labor del funcionario público sino también al usuario aduanero, que en sí, fortalece de forma recíproca el bienestar de ambas partes, haciendo del proceso de fiscalización un desarrollo óptimo.

Es común encontrar carencia de innovación en las entidades públicas a diferencia de las empresas privadas que usualmente logran articular la tecnología de forma rápida, por lo cual los procesos de cambio en las entidades públicas se evidencian de manera tardía, a consecuencia de esto persisten problemas, estos pueden ser minimizados teniendo en cuenta esta variable tecnológico, que en la sociedad actual se convierte en un factor fundamental.

Recomendaciones

Todo proceso de inserción debe ir acompañado de una correcta implementación, en este sentido es clave una inducción de enseñanza a los funcionarios por parte de los técnicos de informática que trabajan en la división, para que de esta manera sea correcto el uso del sistema informático que se pretende implementar.

Bibliografía

- Cano, G. E. (1 de 1 de 2018). *Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones* . Obtenido de <file:///C:/Users/PAS~1.AVI/AppData/Local/Temp/Dialnet-LasTICsEnLasEmpresas-6313252-1.pdf>
- DIAN. (2018). *DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES*. Obtenido de <https://diancolombia.sharepoint.com/sites/diannetpruebas/Paginas/default.aspx>
- Oliveros, C., & Mauricio, G. (2017). *Efecto de las TIC sobre la gestion de las empresas hoteleras afiliadas a Cotelco de Bucaramanga*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n83/0120-8160-ean-83-00015.pdf>
- Reynoso, F. (2005). *Modelo Estandar de Control Interno para el Estado Colombiano - MECI 1000:2005*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=SXRZFRudpPwC&oi=fnd&pg=PA8&dq=Teor%C3%ADa+de+recursos+y+capacidades+&ots=QI5Iyx152L&sig=ghwlBO1EaB82ZV5zVLwUSPjwHvg#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20recursos%20y%20capacidades&f=false>
- Robert, G. (2012). *Estudio de trabajo Ingenieria de metodos y medición del trabajo*. Puebla: Mc Graw Hill.
- Tarzijan, J. (2004). *Revisando la teoria de la firma*. Obtenido de <http://www.jorgetarzijan.com/wp-content/uploads/2011/04/paperabante3teorifirma1.pdf>
- Tovar, Tovar , A., & Mora, A. (2007). *Un modelo de administracion por procesos de las estrategias del negocio a la operacion de los procesos*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YJwwBMfr23wC&oi=fnd&pg=PA11&dq=o>
- Vega, L., & Reyes, L. (2015). *IMPACTO DEL USO DE LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACION EN LA DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADMINISTRACION JUDICIAL DE CUCUTÁ*. Obtenido de https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/2237/T_MBA_45.pdf?sequence=1&isAllowed=y