

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

**CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL
INTERNACIONAL**

Tema: “Estudio de la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales y los efectos en la facilitación al comercio”

Trabajo de titulación previa la obtención del
título de Ingeniera en Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional

AUTOR(A): Páez Puentestar Betsy Dianela

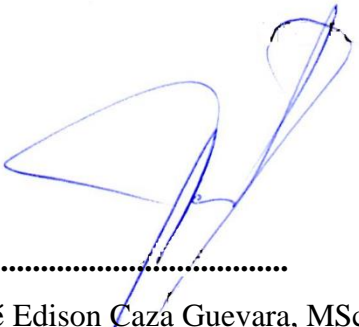
TUTOR(A): Ing. Caza Guevara José Edison MSc.

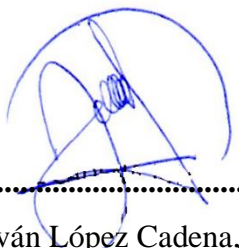
Tulcán, 2020

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Páez Puentestar Betsy Dianela con el número de cédula 040193252-0 ha elaborado el trabajo de titulación: “Estudio de la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales y los efectos en la facilitación al comercio”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.


f.....
José Edison Caza Guevara, MSc.
TUTOR


f.....
Julio Iván López Cadena, MSc.
LECTOR

Tulcán, 14 de enero de 2020

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Ingeniera en la Carrera de Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Páez Puentestar Betsy Dianela con cédula de identidad número 040193252-0 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f. 

Páez Puentestar Betsy Dianela
AUTORA

Tulcán, 14 de enero de 2020

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Páez Puentestar Betsy Dianela declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Estudio de la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales y los efectos en la facilitación al comercio” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f. 

Páez Puentestar Betsy Dianela
AUTORA

Tulcán, 14 de enero de 2020

AGRADECIMIENTO

Al finalizar este trabajo quiero expresar mis más sinceros agradamientos primeramente a Dios por bendecirme, guiarme y darme la fortaleza en aquellos momentos de dificultad y debilidad, a mi familia quienes han sido los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis capacidades; gracias por sus consejos, valores y principios que me han inculcado siempre.

A la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, a la Carrera de Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional y especialmente a mis docentes que con mucha paciencia han logrado construir en mí, competencias y capacidades que me servirán para defenderme en el mundo laboral.

Agradezco también a mi asesor de tesis, MSc. Edison Caza quien a través de su experiencia, consejos y correcciones supo orientarme en el transcurso de este trabajo investigativo a fin de concluirlo satisfactoriamente

De igual forma, agradezco a todas las personas e instituciones entre ellas las administraciones Aduaneras SENA y DIAN que me apoyaron y han sido las fuentes principales de información para hacer posible el desarrollo de esta investigación con éxito.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres; Sonia y Leonardo, por todo el apoyo dado, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes este sueño ahora es una realidad y quiero que sepan que es un orgullo y privilegio ser hija de padres tan admirables como ustedes.

A mis hermanos Kevin y Maybe por su cariño, apoyo incondicional y por estar conmigo en todo momento. A mis abuelitos por sus palabras de aliento, sus consejos que hicieron de mí una mejor persona y especialmente porque en este último año resultaron ser mis segundos padres.

A toda mi familia por su apoyo moral brindado a lo largo de esta etapa y a una persona muy especial Miriam Puentestar quien se ha convertido en una maestra para mí gracias a su ejemplo trato de superarme cada día más.

Finalmente quiero dedicar mi tesis a mis amigos por extenderme su mano en las mejores y peores circunstancias de la vida, los llevo siempre en mi corazón.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR..... | 2 |
| AUTORÍA DE TRABAJO..... | 3 |
| ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN..... | 4 |
| AGRADECIMIENTO..... | 5 |
| DEDICATORIA..... | 6 |
| RESUMEN..... | 17 |
| ABSTRACT..... | 18 |
| INTRODUCCIÓN..... | 19 |
| I. PROBLEMA..... | 21 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 21 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 23 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN..... | 23 |
| 1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN..... | 25 |
| 1.4.1. Objetivo General..... | 25 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos..... | 25 |
| 1.4.3. Preguntas de Investigación..... | 26 |
| II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA..... | 27 |
| 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS..... | 27 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO..... | 40 |
| 2.2.1. Fundamentación teórica..... | 40 |
| 2.2.2. Fundamentación legal..... | 45 |
| 2.2.3. Fundamentación conceptual..... | 52 |
| III. METODOLOGÍA..... | 53 |
| 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO..... | 53 |
| 3.1.1. Enfoque..... | 53 |

| | |
|--|-----|
| 3.1.1.1. Enfoque cuantitativo..... | 53 |
| 3.1.1.2. Enfoque cualitativo..... | 54 |
| 3.1.2. Tipo de Investigación | 55 |
| 3.1.2.1. Descriptiva..... | 55 |
| 3.1.2.2. Exploratoria | 55 |
| 3.1.2.3. Explicativa | 56 |
| 3.1.3. Modalidad..... | 56 |
| 3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER | 57 |
| 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 58 |
| 3.3.1. Definición de las variables | 58 |
| 3.3.2. Operacionalización de variables | 59 |
| 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS | 61 |
| 3.4.1. Análisis Estadístico..... | 61 |
| 3.4.1.1. Población y muestra..... | 62 |
| 3.4.1.2. Diagnóstico de la situación actual entre la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la Dirección Seccional DIAN Ipiiales | 64 |
| 3.4.1.2.1. Diagnóstico por normativa aduanera | 64 |
| 3.4.1.2.2. Diagnóstico por proceso aduanero | 66 |
| 3.4.1.3. Análisis de la entrevista..... | 113 |
| 3.4.1.4. Intercambio comercial por carretera Ecuador - Colombia | 122 |
| 3.4.1.3.1. Tipo de cambio Ecuador - Colombia..... | 124 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 126 |
| 4.1. RESULTADOS..... | 126 |
| 4.1.1. Resultados de la Dirección Distrital SENAE Tulcán | 126 |
| 4.1.1.1. Control efectivo del comercio exterior en el fortalecimiento de la gestión de riesgo | 126 |
| 4.1.1.2. Refuerzo en los controles operativos en el SENAE | 127 |
| 4.1.1.3. Resultados y eficiencia del SENAE | 131 |

| | |
|---|-----|
| 4.1.1.3.1. Importaciones SENAE..... | 131 |
| 4.1.1.3.2. Declaraciones Aduaneras de Importación SENAE..... | 132 |
| 4.1.1.3.3. Exportaciones SENAE..... | 132 |
| 4.1.1.3.4. Declaraciones Aduaneras de Exportación del SENAE..... | 133 |
| 4.1.1.4. Recaudaciones aduaneras del SENAE | 133 |
| 4.1.1.5. Tiempos en nacionalización en el SENAE..... | 137 |
| 4.1.2. Resultados de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas DIAN Ipiales.... | 139 |
| 4.1.2.1. Control efectivo del comercio exterior en el fortalecimiento de la gestión de riesgo | 139 |
| 4.1.2.2. Refuerzo en los controles operativos en la DIAN | 140 |
| 4.1.2.3. Resultados y eficiencia de la DIAN | 143 |
| 4.1.2.3.1. Importaciones DIAN..... | 143 |
| 4.1.2.3.2. Declaraciones Aduaneras de Importación de la DIAN..... | 144 |
| 4.1.2.3.3. Exportaciones DIAN..... | 144 |
| 4.1.2.3.4. Declaraciones Aduaneras de Exportación de la DIAN..... | 145 |
| 4.1.2.4. Recaudaciones aduaneras de la DIAN..... | 146 |
| 4.1.2.5. Tiempos en nacionalización DIAN | 148 |
| 4.1.5. Resultados de la encuesta aplicada a los OCE´s Tulcán – Ipiales..... | 149 |
| 4.2. DISCUSIÓN | 182 |
| 4.2.1. Principales hallazgos | 183 |
| 4.2.2. Orientación hacia los procesos | 185 |
| 4.2.3. Capacitación de personal | 186 |
| 4.2.4. Adopción de estándares internacionales y uso de tecnología..... | 186 |
| 4.2.5. Control aduanero frontera Tulcán – Ipiales..... | 187 |
| 4.2.6. Procesos Simplificados..... | 189 |
| 4.2.7. Cooperación aduanera y asistencia mutua..... | 190 |
| 4.2.8. Despacho aduanero..... | 190 |

| | |
|---|-----|
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 194 |
| 5.1. CONCLUSIONES | 194 |
| 5.2. RECOMENDACIONES..... | 197 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 199 |
| VII. ANEXOS | 206 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Fundamentación Conceptual..... | 52 |
| Figura 2. Estructura Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador | 67 |
| Figura 3. Cadena de Valor del SENA (2011) | 69 |
| Figura 4. Mapa de procesos del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (2011)..... | 69 |
| Figura 5. Modelación del proceso de Recepción y control, autoría propia..... | 71 |
| Figura 6. Diagrama de flujo del control aduanero previo – importación, COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011) | 78 |
| Figura 7. Diagrama de flujo del control aduanero concurrente – importación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011) | 79 |
| Figura 8. Diagrama de flujo del aforo automático - importación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)..... | 80 |
| Figura 9. Diagrama de flujo aforo documental o electrónico - importación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011) | 80 |
| Figura 10. Diagrama de flujo aforo físico intrusivo – importación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)..... | 81 |
| Figura 11. Diagrama de flujo del control aduanero posterior – importación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011) | 82 |
| Figura 12. Diagrama de flujo del control aduanero previo - exportación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011) | 87 |
| Figura 13. Diagrama de flujo del control aduano concurrente – exportación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011) | 88 |
| Figura 14. Diagrama de flujo aforo automático - exportación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)..... | 89 |

| | |
|---|-----|
| Figura 15. Diagrama de flujo aforo documental - exportación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)..... | 89 |
| Figura 16. Diagrama de flujo aforo físico intrusivo - exportación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)..... | 90 |
| Figura 17. Proceso de control aduanero posterior – exportación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)..... | 91 |
| Figura 18. Estructura Organizacional de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales . | 93 |
| Figura 19. Estructura orgánica de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales | 94 |
| Figura 20. Estructura orgánica de la Dirección de Gestión de Aduanas | 95 |
| Figura 21. Estructura orgánica de la Dirección de Gestión de Fiscalización | 96 |
| Figura 22. Estructura orgánica de la Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera..... | 96 |
| Figura 23. Mapa de procesos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales | 97 |
| Figura 24. Modelación del proceso de Fiscalización y Liquidación, autoría propia..... | 98 |
| Figura 25. Diagrama de flujo del control aduanero anterior – importaciones Decreto 1165, Resolución 046 | 103 |
| Figura 26. Diagrama de flujo del control aduanero simultáneo – importaciones Decreto 1165, Resolución 046 | 104 |
| Figura 27. Diagrama de flujo de la inspección documental en importaciones y exportaciones Decreto 1165, Resolución 046..... | 105 |
| Figura 28. Diagrama de flujo de la inspección físico intrusivo en importaciones y exportaciones Decreto 1165, Resolución 046..... | 105 |
| Figura 29. Diagrama flujo del control aduanero posterior - importaciones Decreto 1165, Resolución 046 | 106 |
| Figura 30. Diagrama de flujo del control aduanero anterior - exportaciones Decreto 1165, Resolución 046 | 110 |
| Figura 31. Diagrama de flujo del control aduanero Simultáneo Decreto 1165, Resolución 046 | 110 |
| Figura 32. Diagrama de flujo del control aduanero posterior - exportaciones Decreto 1165, Resolución 046 | 111 |
| Figura 33. Balanza comercial Ecuador y el Mundo; Banco Central del Ecuador | 123 |
| Figura 34. Balanza comercial Ecuador – Colombia; Banco Central del Ecuador..... | 123 |
| Figura 35. Tipo de cambio Ecuador – Colombia. Banco de la República Colombiana..... | 124 |
| Figura 36. Porcentaje de los aforos registrados en la Dirección Distrital SENAE Tulcán ... | 127 |

| | |
|---|-----|
| Figura 37. Número total de actas de aprehensión, SENAE Tulcán..... | 128 |
| Figura 38. Porcentaje de las actas de aprehensión del año 2015, SENAE Tulcán..... | 129 |
| Figura 39. Porcentaje de las actas de aprehensión del año 2016, SENAE Tulcán..... | 129 |
| Figura 40. Porcentaje de las actas de aprehensión del año 2017, SENAE Tulcán..... | 130 |
| Figura 41. Porcentaje de las actas de aprehensión del año 2018, SENAE Tulcán..... | 130 |
| Figura 42. Importaciones no petroleras CIF, SENAE Tulcán..... | 131 |
| Figura 43. Cantidad de Declaraciones aduaneras de importación, SENAE Tulcán..... | 132 |
| Figura 44. Exportaciones no petroleras FOB, SENAE Tulcán | 132 |
| Figura 45. Cantidad de declaraciones Aduaneras de Exportación, SENAE Tulcán | 133 |
| Figura 46. Recaudaciones totales del SENAE Tulcán | 134 |
| Figura 47. Recaudaciones por tributo registrados en la Dirección Distrital SEANE Tulcán | 134 |
| Figura 48. Recaudación por concepto de ADVALOREM, SENAE Tulcán..... | 135 |
| Figura 49. Recaudación por concepto de ICE, SENAE Tulcán..... | 135 |
| Figura 50. Recaudación por concepto de IVA, SENAE Tulcán | 136 |
| Figura 51. Recaudación por concepto de otros tributos, SENAE Tulcán | 136 |
| Figura 52. Tiempo promedio de nacionalización de mercancías en días, SENAE Tulcán ... | 137 |
| Figura 53. Tiempo promedio de atención de aduana en horas, SENAE Tulcán | 138 |
| Figura 54. Tiempos de nacionalización por etapa, SENAE Tulcán | 138 |
| Figura 55. Efectividad de las inspecciones en importaciones, DIAN Ipiales..... | 139 |
| Figura 56. Número total de actas de aprehensión, DIAN Ipiales..... | 140 |
| Figura 57. Actas de aprehensión del año 2015, DIAN Ipiales | 141 |
| Figura 58. Actas de aprehensión del año 2016, DIAN Ipiales. | 141 |
| Figura 59. Actas de aprehensión del año 2017, DIAN Ipiales | 142 |
| Figura 60. Actas de aprehensión del año 2018, DIAN Ipiales | 142 |
| Figura 61. Importaciones no petroleras CIF, DIAN Ipiales. | 143 |
| Figura 62. Cantidad de Declaraciones Aduaneras de Importación, DIAN Ipiales..... | 144 |
| Figura 63. Exportaciones no petroleras FOB, DIAN Ipiales..... | 144 |
| Figura 64. Cantidad de Declaraciones Aduaneras de Exportación, DIAN Ipiales..... | 145 |
| Figura 65. Recaudaciones totales, DIAN Ipiales..... | 146 |
| Figura 66. Recaudación por tributo, DIAN Ipiales | 146 |
| Figura 67. Recaudaciones por concepto de IVA, DIAN Ipiales | 147 |
| Figura 68. Recaudación por concepto de Arancel y Otros, DIAN Ipiales | 147 |
| Figura 69. Informe de gestión y resultados DIAN 2018 | 148 |
| Figura 70. Nacionalidad de los OCE's | 149 |

| | |
|--|-----|
| Figura 71. Tipo de Operador de Comercio Exterior..... | 149 |
| Figura 72. Análisis de Riesgo SENAE - Tulcán | 150 |
| Figura 73. Análisis de Riesgo DIAN - Ipiales..... | 150 |
| Figura 74. Refuerzo de controles en zonas primarias SENAE..... | 151 |
| Figura 75. Refuerzo de controles en zonas primarias DIAN..... | 151 |
| Figura 76. Refuerzo de controles en zonas secundarias SENAE | 152 |
| Figura 77. Refuerzo de controles en zonas secundarias DIAN | 152 |
| Figura 78. Satisfacción del control aduanero SENAE-Tulcán..... | 153 |
| Figura 79. Satisfacción del control aduanero DIAN-Ipiales | 153 |
| Figura 80. Intercambio de datos e información DIAN -SENAE..... | 154 |
| Figura 81. Intercambio de datos e información DIAN -SENAE..... | 154 |
| Figura 82. Reducción de inspecciones físicas – SENAE Tulcán | 155 |
| Figura 83. Reducción de inspecciones físicas – DIAN Ipiales..... | 155 |
| Figura 84. Uso de mecanismos de inspección no intrusivos SENAE - Tulcán..... | 156 |
| Figura 85. Uso de mecanismos de inspección no intrusivos DIAN – Ipiales | 156 |
| Figura 86. Uso de instrumentos tecnológicos para evitar el contrabando SENAE - Tulcán. | 157 |
| Figura 87. Uso de instrumentos tecnológicos para evitar el contrabando DIAN – Ipiales ... | 157 |
| Figura 88. Personal suficiente y capacitado en el área de control aduanero SENAE Tulcán | 158 |
| Figura 89. Personal suficiente y capacitado en el área de control aduanero DIAN Ipiales... | 158 |
| Figura 90. Coordinación en los proceso de control DIAN y el SENAE (Tulcán) | 160 |
| Figura 91. Coordinación en los proceso de control DIAN y el SENAE (Ipiales)..... | 160 |
| Figura 92. Infraestructura aduanera, SENAE Tulcán..... | 161 |
| Figura 93. Infraestructura aduanera, DIAN Ipiales | 161 |
| Figura 94. Inconvenientes sistema ECUAPASS–Tulcán | 162 |
| Figura 95. Inconvenientes sistema ECUAPASS – Ipiales | 162 |
| Figura 96. Inconvenientes sistema MUISCA – Tulcán..... | 163 |
| Figura 97. Inconvenientes sistema MUISCA – Ipiales | 163 |
| Figura 98. Impedimentos a estándares internacionales Tulcán | 164 |
| Figura 99. Impedimentos a estándares internacionales Ipiales..... | 164 |
| Figura 100. Comunicación previa a reformas normativas y reglamentación SENAE Tulcán | 165 |
| Figura 101. Comunicación previa a reformas normativas y reglamentación DIAN Ipiales. | 165 |
| Figura 102. Oportunidad de comentar información aduanera SENAE Tulcán..... | 166 |
| Figura 103. Oportunidad de comentar información aduanera DIAN Ipiales | 166 |

| | |
|---|-----|
| Figura 104. Manuales sobre regímenes aduaneros – SENA E Tulcán..... | 167 |
| Figura 105. Manuales sobre regímenes aduaneros – DIAN Ipi ales | 167 |
| Figura 106. Ventanilla Única – SENA E Tulcán..... | 168 |
| Figura 107. Ventanilla Única – DIAN Ipi ales..... | 168 |
| Figura 108. Transmisión electrónica de datos SENA E Tulcán | 170 |
| Figura 109. Transmisión electrónica de datos DIAN Ipi ales | 170 |
| Figura 110. Retrasos en frontera independencia SENA E Tulcán | 171 |
| Figura 111. Retrasos en frontera independencia DIAN Ipi ales..... | 171 |
| Figura 112. Despacho 24/7 SENA E Tulcán..... | 172 |
| Figura 113. Despacho 24/7 DIAN Ipi ales | 172 |
| Figura 114. Implementación de un CEBAF – SENA E Tulcán | 173 |
| Figura 115. Implementación de un CEBAF – DIAN Ipi ales | 173 |
| Figura 116. Comunicación en tiempo real entre el SENA E y la DIAN (Tulcán) | 174 |
| Figura 117. Comunicación en tiempo real entre el SENA E y la DIAN (Ipi ales)..... | 174 |
| Figura 118. Desaduanamiento SENA E Tulcán | 175 |
| Figura 119. Desaduanamiento DIAN Ipi ales | 175 |
| Figura 120. Tiempo de levante de mercancías SENA E Tulcán | 176 |
| Figura 121. Tiempo de levante de mercancías DIAN Ipi ales..... | 176 |
| Figura 122. Procesos de despacho ágiles SENA E Tulcán..... | 177 |
| Figura 123. Procesos de despacho ágiles DIAN Ipi ales..... | 177 |
| Figura 124. Tiempo en desaduanización SENA E Tulcán | 178 |
| Figura 125. Tiempo en desaduanización DIAN Ipi ales | 178 |
| Figura 126. Tiempo en aforos automáticos SENA E Tulcán | 179 |
| Figura 127. Tiempo en aforos automáticos DIAN Ipi ales..... | 179 |
| Figura 128. Tiempo en aforos documentales SENA E Tulcán..... | 180 |
| Figura 129. Tiempo en aforos documentales DIAN Ipi ales..... | 180 |
| Figura 130. Tiempo en aforos físicos SENA E Tulcán | 181 |
| Figura 131. Tiempo en aforos físicos DIAN Ipi ales | 181 |
| Figura 132. Marco teórico | 206 |
| Figura 133. Fundamentación conceptual..... | 209 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Definición de las variables | 58 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable independiente | 59 |
| Tabla 3. Operacionalización de la variable dependiente | 60 |
| Tabla 4. Población y muestra de los Funcionarios del SENAE y DIAN | 62 |
| Tabla 5. Identificación de la Población (OCES) | 62 |
| Tabla 6. Significado de cada incógnita para la muestra | 63 |
| Tabla 7. Muestra estratificada | 63 |
| Tabla 8. Ficha de procesos del control Previo o Anterior | 73 |
| Tabla 9. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho..... | 74 |
| Tabla 10. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho aforo automático | 74 |
| Tabla 11. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho aforo documental o electrónico. | 75 |
| Tabla 12. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho Aforo físico intrusivo..... | 76 |
| Tabla 13. Ficha de procesos del control Posterior..... | 77 |
| Tabla 14. Ficha de procesos del control Previo o Anterior | 83 |
| Tabla 15. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho..... | 83 |
| Tabla 16. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho aforo automático | 84 |
| Tabla 17. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho aforo documental o electrónico | 85 |
| Tabla 18. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho aforo físico intrusivo | 85 |
| Tabla 19. Ficha de procesos del control Posterior..... | 86 |
| Tabla 20. Ficha de proceso del control Anterior o Previo..... | 99 |
| Tabla 21. Ficha de proceso de control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización | 100 |
| Tabla 22. Ficha de proceso de control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización aforo documental..... | 101 |
| Tabla 23. Ficha de proceso de control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización aforo físico intrusivo | 101 |
| Tabla 24. Ficha de proceso de control Posterior o de Fiscalización..... | 102 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 25. Ficha de procesos del control Anterior o Previo | 106 |
| Tabla 26. Ficha de procesos del control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización | 107 |
| Tabla 27. Ficha de procesos del control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización aforo documental | 107 |
| Tabla 28. Ficha de procesos del control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización aforo físico intrusivo..... | 108 |
| Tabla 29. Ficha de procesos de control Posterior o de Fiscalización | 109 |
| Tabla 30. Evolución del canal de aforo | 126 |
| Tabla 31. Fundamentación Teórica | 206 |
| Tabla 32. Agentes Afianzados de Aduana Tulcán | 214 |
| Tabla 33. Agentes Afianzados de Aduana Ipiales..... | 215 |
| Tabla 34. Empresas de Transporte Tulcán | 217 |
| Tabla 35. Empresas de Transporte Ipiales..... | 220 |
| Tabla 36. Depósitos Temporales Tulcán | 222 |
| Tabla 37. Depósitos Temporales Ipiales..... | 223 |

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|----------------------------|----|
| Ilustración 1. SENAE | 66 |
| Ilustración 2. DIAN | 92 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|-----|
| Anexo 1. Fundamentación Legal..... | 206 |
| Anexo 2. Fundamentación Teórica..... | 206 |
| Anexo 3. Fundamentación Conceptual..... | 208 |
| Anexo 4. Operadores de Comercio Exterior Tulcán Ipiales..... | 214 |
| Anexo 5. Entrevista aplicada al Director Distrital SENAE Tulcán y Director Seccional DIAN Ipiales..... | 224 |
| Anexo 6. Encuesta aplicada a los OCE's | 234 |
| Anexo 7. Fichas Bibliográficas | 240 |
| Anexo 8. Oficios relativos a solicitud de información y carta de aceptación | 243 |
| Anexo 9. Acta de Pre – defensa..... | 245 |

RESUMEN

El presente trabajo está enfocado en comprobar que la correcta aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control entre el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE) Dirección Distrital Tulcán y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) Seccional Ipiales contribuye a la facilitación al comercio en el intercambio comercial Ecuador – Colombia. En el cual se expone la problemática existente sobre control aduanero y facilitación, generada por las nuevas tendencias de comercio internacional denominada modernización, que consiste en la adopción de estándares internacionales ajustados a las necesidades del comercio actual, evitando procedimientos de despacho que a menudo conllevan trámites muy largos y repetitivos. A esto se suma la escasa alineación de procedimientos aduaneros, la insuficiente cooperación y asistencia mutua que impiden un servicio de calidad.

En ese sentido la metodología que se aplicó refleja un enfoque cualitativo y cuantitativo logrando obtener datos reales sobre el tema, además se determinó la población y muestra estratificada misma que conforma los Operadores de Comercio de Tulcán e Ipiales. Donde los resultados del estudio reflejan que en temas de control aduanero, la Dirección Distrital SENAE Tulcán alcanzó a cubrir el 98% de los trámites con un canal de aforo automático al igual que la Dirección Seccional DIAN Ipiales misma que refleja una efectivización en las inspecciones aduaneras del 94%. En relación a esto los refuerzos en los controles aduaneros respaldados en las actas de aprehensión que para el caso del SENAE establece un total de 14.487 actas mientras que en la DIAN se muestra un total de 129.150 actas respectivamente. Para los resultados de eficiencia se tomó en cuenta los montos en importación y exportación conjuntamente con sus declaraciones aduaneras, así también están las recaudaciones totales y por tributo de las aduanas y finalmente los tiempos de nacionalización de mercancías.

Todo lo antes mencionado corresponde a datos estadísticos sobre los cuales se comparó con la información obtenida por encuestas, entrevistas y normativa internacional como la OMA, el Acuerdo sobre Facilitación al Comercio y el Marco Normativo SAFE que ayudaron a determinar si las administraciones aduaneras cumplen o no con el principio de buenas prácticas a fin de facilitar el comercio. De este modo se concluyó que dichas entidades no garantizan facilitación al 100% pues, los procesos de control aún se realizan de manera tradicional, es decir que hace falta mayor inversión en tecnología e infraestructura que permita la automatización de procedimientos. Del mismo modo es necesaria la contratación de más personal especializado en el control de las zonas secundarias, de esta manera son varias las falencias que impiden que las instituciones puedan considerarse aduanas de clase mundial.

Palabras claves: normativa internacional, buenas prácticas, fiscalización, recaudación, facilitación al comercio, procesos de control.

ABSTRACT

This work focuses on verifying that the correct application of good practice principle in control processes between Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (SENAE), Dirección Distrital Tulcán and Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) Seccional Ipiales contributes to trade facilitation between Ecuador and Colombia. This research sets out the existing problem of customs control and facilitation, generated by new trends of international trade called modernization, which consists in the adoption of international standards adjusted to the needs of trade avoiding clearance procedures that often involve very long and repetitive procedures. In addition to poor alignment of customs procedures, insufficient cooperation and mutual assistance that impede a quality service.

In this respect, the methodology used has a qualitative and quantitative prospective by obtaining real data on the subject, in addition, it was determine the population and stratified sample conformed by Tulcán and Ipiales Trade Operators. The results of the research show that in customs control area, the Dirección Distrital SENAE Tulcán reached to cover 98% of the procedures with a channel of automatic capacity as well as the Dirección Seccional DIAN Ipiales that reflects an effective realization in the customs inspection of 94%. In relation to the reinforcements in the customs, controls supported in the apprehension records, which for the case of SENAE establishes 14,487 apprehension acts while DIAN shows 129,150 apprehension acts respectively. For efficiency results import and export figures were takes into account, in conjunction with their customs declarations, in the same way total and customs tax collections and finally the times of nationalization of goods.

The information obtained corresponds to statistical data on which was compared with the surveys, interviews and international regulations as OMA, the Trade Facilitation Agreement and the SAFE Regulatory Framework, that helped to determine if customs administrations are or are not met with of good practice principle facilitate trade. Therefore, it concluded that these entities do not guarantee 100% facilitation because the control processes still carried out in a traditional way, it means that greater investment in technology and infrastructure is need to enable process automation. In addition, it is determined that more staff specialized in the control of secondary areas are necessary, thus several shortcomings that prevent institutions from being considered excellent customs.

Keywords: international regulations, good practices, control, collection, trade facilitation, control processes.

INTRODUCCIÓN

Actualmente las administraciones aduaneras se enfrentan a un mundo globalizado donde surgen cambios abismales en tecnología, procesos, intensificación en el flujo de mercancías, entre otros; en ese contexto dichas instituciones desempeñan un papel fundamental que es el de recaudador, fiscalizador y facilitador de las operaciones comerciales, para lo cual es necesaria la modernización aduanera que permita la adopción y adaptación a los cambios a fin de garantizar un servicio de calidad, ya que su función principal es otorgar protección a la sociedad con la seguridad nacional y la simplificación de procesos.

Así la presente investigación titulada “Estudio de la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENA E Tulcán, la DIAN Ipiales y los efectos en la facilitación al comercio” pretende analizar el servicio prestado en los procesos de control aduanero por parte de las aduanas y cómo responden ante la facilitación al comercio; esto con la evaluación de lo establecido en la norma supranacional y nacional que conforma: la Organización Mundial de Aduanas, el Acuerdo sobre Facilitación al Comercio, el Marco Normativo SAFE, el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones COPCI y su reglamento, el Decreto 390 y 1165 de Colombia y los informes de gestión sobre los cuales se obtiene información relevante.

Así, el capítulo I detalla la problemática existente en cuanto a control aduanero y facilitación al comercio en la frontera norte Tulcán – Ipiales, esto generado por varios factores que impiden el desarrollo adecuado de las funciones aduaneras entre las cuales están; procedimientos de despacho muy largos y repetitivos, congestión en las instalaciones por la inadecuada infraestructura y la escasa alineación de procesos causado por la poca cooperación y asistencia mutua; además la justificación plantea que este estudio constituye un instrumento de análisis con relevancia científica gracias a la evaluación previa de la situación actual entre las administraciones aduaneras, enfatizando la importancia que tiene para ellas el enfrentar retos de contexto actual.

El capítulo II menciona todos los antecedentes investigativos como artículos científicos y tesis que constituyen base fundamental para la relación de las variables en panoramas similares; de igual forma está el marco teórico que fundamenta las variables de estudio

apoyándose en conceptos, normativas y teorías que permiten constituir un conocimiento sistémico sobre lo investigado.

El capítulo III establece la metodología indicando que es un estudio cualitativo y cuantitativo; con un tipo de investigación descriptiva, exploratoria y explicativa y de modalidad bibliográfica, documental y de campo, todo esto a fin de obtener datos primarios sobre el tema. Seguidamente se detalla la operacionalización de variables y el análisis estadístico, en el que se ha determinado la población y muestra a evaluar para contrastar el estudio de campo con lo estipulado en la normativa internacional, pues es aquí donde se ha desarrollado el segundo objetivo específico que es el diagnóstico de la situación actual de las administraciones aduaneras a partir de la estructura orgánica, mapas de procesos, diagramas de flujo, entre otras.

El capítulo IV establece los resultados y la discusión realizada a partir de la información recabada misma que fue analizada de manera comparativa entre los resultados obtenidos por la DIAN y el SENA; para efectos de la discusión se tomó en cuenta lo acordado en la normativa internacional como la Organización Mundial de Aduanas, el Marco Normativo SAFE, el Acuerdo sobre Facilitación al Comercio y el Convenio de Kyoto Revisado además los antecedentes investigativos y los resultados obtenidos a partir del estudio de campo.

El capítulo V expone las conclusiones y recomendaciones propuestas, entre ellas en general se determinó que tanto la DIAN como el SENA de Tulcán e Ipiales, no pueden considerarse aduanas de calidad a nivel mundial, puesto que son muchas las falencias que impiden el desarrollo efectivo y eficiente de sus funciones, es decir que con los recursos, medios y herramientas con las que actualmente cuentan estas entidades, prestan un servicio adecuado pero no tan satisfactorio para sus usuarios, por eso es importante que las administraciones aduaneras conozcan sus deficiencias y trabajen en mejorarlas a fin de alcanzar la satisfacción, calidad total y facilitación al comercio.

Los capítulo VI y VII indican las referencias bibliográficas de donde se comprueba el desarrollo de la investigación y finalmente se complementa información de interés en anexos.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el actual contexto internacional, las administraciones aduaneras cumplen roles muy importantes ya que hasta hace poco, eran capaces de hacer cumplir las regulaciones arancelarias, no arancelarias y administrativas para todos los bienes o servicios que ingresan y salen de un país. Sin embargo, debido a las nuevas demandas del consumidor, el comercio internacional ha ido cambiando con la única necesidad de hacer frente a la evolución de la globalización; para lo cual las aduanas deben ser entes facilitadoras del comercio exterior a través de la simplificación tributaria y reglamentaria, es decir fomentar un mercado justo, garantizar la entrega oportuna de manera que se reduzcan costos en el comercio internacional (Organización Mundial de Aduanas [OMA], 2017).

Para muchos países, lograr transparencia y eficiencia en la operación de sus aduanas continua siendo un reto al tener que enfrentarse a grandes volúmenes de comercio, más aún cuando no cuentan con los recursos suficientes; sean estos humanos, tangibles o intangibles, afectando de manera global al cumplimiento de objetivos de las mismas ya que, de esta manera se convirtieren en un obstáculo para el comercio (Zamora y Navarro, 2015, p.2015).

Es el caso de los cruces fronterizos y los procedimientos de despacho que a menudo implican trámites muy largos, pues los comerciantes tienen que someterse a varios procedimientos con diferentes funcionarios que desarrollan la verificación física y documental de las mercancías, esto a menudo lleva una duplicación de esfuerzos y procesos, como las inspecciones.

Las administraciones aduaneras deben desarrollar sus actividades de acuerdo a las mejores prácticas, ya que solo se centran en controles de movimientos, olvidándose de los controles basados en auditorías, de la cooperación aduanera y la asistencia mutua entre las mismas, lo que dificulta el desarrollo de la facilitación al comercio, especialmente en los procedimientos de desaduanamiento (Convenio de Kyoto Revisado [CKR], 2006, p.4).

Por otra parte, una de las problemáticas que afecta al cumplimiento de las buenas prácticas en los procesos de control para la facilitación del comercio entre el SENA y la DIAN,

es la competitividad de precios; puesto que Colombia y Ecuador son países productores de bienes similares, sin embargo existe una paradoja a causa del tipo de cambio monetario, ocasionando que los ciudadanos ecuatorianos opten por adquirir los bienes en Colombia, para disminuir estas acciones la administración aduanera ecuatoriana toma medidas que ayudan a regular el comercio internacional, aunque esto muchas veces ocasiona el aumento de faltas reglamentarias y delitos en contra de la administración aduanera, y aunque las aduanas deseen controlarlo persisten las falencias en el control de los bienes ya sea por parte de los usuarios o por parte de los funcionarios (Comunidad Andina de Naciones [CAN], 2018).

Actualmente, las aduanas de Tulcán e Ipiiales laboran independientemente y la falta de articulaciones en comunicación, procedimientos y aspectos normativos entre éstas escasea, afectando directamente a los Operadores de Comercio Exterior (OCE's) en la tramitación de documentos, a los transportistas en el tiempo de espera para el respectivo levante de las mercancías y al desarrollo del comercio lícito.

Dentro de este marco, se encuentra la congestión de las instalaciones aduaneras que debido a tráficos de cargas crecientes o al transbordo obligatorio de carga, se ve altamente afectado por falta de cooperación entre las aduanas, las demoras en los trámites aduaneros en el cruce del Puente Internacional Rumichaca entorpecen procedimientos en vista de que el horario de atención al usuario es limitado. Pues en algunos casos la escasa alineación en la atención 24/7 por parte del país colombiano, provoca sobrecostos a los transportistas y pérdida de eficiencia de las aduanas tomando en cuenta de que existen un registro diario de vehículos de carga de ambas direcciones que ronda entre los 1200 camiones (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2018).

En cuanto a temas de eficiencia, eficacia y efectividad en los procesos de control para la facilitación al comercio de las Direcciones Distritales Aduaneras SENA E Tulcán y DIAN Ipiiales, los resultados no son los esperados, cabe recalcar que como entidades si se han mejorado los procesos, tecnología, atención al usuario, infraestructura, pero no es suficiente, se requiere que los procesos de control sean rápidos y con cero errores, aunque esto no sucede porque las mismas no cuentan con los instrumentos necesarios para mantenerse en altos estándares de calidad, pues el SENA E cuenta con recursos limitados para ejecutar los controles en una zona que abarca una extensión de 2500 km de frontera (Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador [SENAE], 2018).

Es por eso que, con la presente investigación se pretende dar respuesta a interrogantes que en el transcurso de la investigación van a ser contestadas a fin de aclarar dudas sobre el tema, entre estas están: ¿Qué son las buenas practicas?, ¿Qué es la facilitación al comercio?, ¿Qué efecto causa la aplicación de buenas prácticas en proceso de control en la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales y cómo influye en la facilitación al comercio?, ¿cuáles serán los principales beneficiarios con el desarrollo de esta investigación?, ¿cómo se relaciona las buenas prácticas en el proceso de control con la facilitación al comercio?, ¿cómo lograr la construcción de ejes estratégicos sobre facilitación aduanera a través del compromiso en cooperación político, administrativo y técnico?.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo contribuye la aplicación de las buenas prácticas de control aduanero entre la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales y la facilitación del comercio?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo investigativo, tiene como propósito analizar y evaluar los efectos de la correcta aplicación de las buenas prácticas en temas de gestión, procedimientos, normativa y objetivos, que ayuden a identificar la eficiencia de los procesos de control entre las Administraciones Aduaneras SENAE Tulcán y DIAN Ipiales y las consecuencias en las operaciones de comercio exterior a través de la facilitación al comercio, con información recabada, estudiada y sintetizada sobre las variables objeto de estudio.

Con ello se comprobará que el cumplimiento de buenas prácticas en los procesos de control para la facilitación al comercio permite un equilibrio entre eficiencia y competitividad de las administraciones aduaneras, caso contrario se plantearán alternativas de solución que aseguren la mejora en temas de comunicación y cooperación, logrando que los procesos de comercio sean rápidos, simplificados y expeditos. De esta manera la investigación servirá como base generadora de interés sobre estándares de desempeño donde se mantenga integridad en el sistema, se garantice transparencia y se desarrollen las mínimas normas referentes a procesos y procedimientos de control aduanero.

Además, se considera original puesto que, no se han encontrado investigaciones similares de acuerdo a las variables objeto de estudio, especialmente que se desarrollen en el contexto local como es Tulcán e Ipiales, convirtiéndose en la primera investigación que analiza esta problemática, para lo cual se hará uso de diferentes fuentes de información tanto bibliográfica como documental. Asimismo, con el apoyo de una herramienta informática se obtendrán datos actualizados y relevantes permitiendo fortalecer el contenido de la investigación. Es así que, el desarrollo de este trabajo servirá como inicio para futuros estudios relacionados a temas de estándares de calidad de las administraciones aduaneras.

El estudio tiene relevancia científica puesto que, con una evaluación previa de la situación actual entre las aduanas, se plantearán y se pondrán en consideración alternativas de mejora para las mismas, enfatizando la importancia que tiene para ellas el enfrentar los retos del contexto actual, de manera que puedan mejorar su eficiencia, no solo en infraestructura sino en procesos, pues este diagnóstico directo incitará de cierta manera al desarrollo eficiente de la cooperación administrativa, donde se garanticen y evidencien procesos transparentes en la gestión de las instituciones con el fortalecimiento de las mejores prácticas.

Por lo tanto, resulta factible y oportuno el desarrollo del tema propuesto ya que dicha información habilitará un acercamiento objetivo hacia la realidad local, además el desarrollo de la misma no implica costos elevados, ya que se partirá del análisis de datos e información demostrable, sistemática y finalizará con una descripción clara sobre los resultados encontrados y posibles soluciones a la problemática previamente planteada; es así que el estudio podrá llevarse a cabo indagando y enfatizando en temas tales como: excelencia, calidad, competitividad, cooperación, normativa y operaciones aduaneras, entre otros, es decir que respalden y fortalezcan el contenido y la información que posteriormente será publicada .

Los principales beneficiarios serán; los usuarios, al contar con un ente regulador, controlador y recaudador de tributos más eficiente y de calidad como es el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador - Dirección Distrital Tulcán, y la Dirección de Impuestos y Aranceles Nacionales DIAN – Ipiales; así también están los OCE´s, que mantengan una estrecha relación con cada una de las administraciones Aduaneras estudiadas, quienes además serán las beneficiarias directas ya que, conocerán sus factores internos y externos en el desarrollo de procesos y desempeño laboral, proyectándose hacia una correcta aplicación del proceso de

control, para la facilitación al comercio, donde se desarrolle comercio justo de bienes y servicios.

Finalmente, la misión de la Universidad a través de la ingeniería en Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional, es buscar soluciones viables a problemáticas actuales, que permitan ser parte integradora del mejoramiento de nuestro medio, lo que precisamente busca el tema de investigación, específicamente en las relaciones comerciales entre las administraciones aduaneras de Tulcán e Ipiiales, logrando un comercio más fluido es decir, que se reduzcan los trámites engorrosos que impiden la prestación de un servicio de calidad.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

Los objetivos sobre el estudio comparativos de la aplicación del principio de buenas prácticas en procesos de control y la facilitación al comercio exterior entre la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiiales son:

1.4.1. Objetivo General

- ✓ Evaluar la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiiales y los efectos en la facilitación al comercio.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ✓ Fundamentar documental y bibliográficamente el estudio de la aplicación del principio de buenas prácticas en procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiiales y los efectos en la facilitación al comercio.
- ✓ Diagnosticar la situación actual de la aplicación del principio de buenas prácticas en procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiiales y los efectos en la facilitación al comercio.
- ✓ Realizar la discusión a partir a partir de los resultados obtenidos.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ✓ ¿Cuál es la situación actual sobre la aplicación de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales y los efectos en la facilitación al comercio?
- ✓ ¿Qué mecanismos usará para realizar el estudio comparativo de las buenas prácticas en los procesos de control entre la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales?
- ✓ ¿Qué componentes ayudan al cumplimiento de la facilitación al comercio?
- ✓ ¿De qué manera la aplicación de buenas prácticas en los procesos de control se relaciona con la facilitación al comercio entre Tulcán e Ipiales?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En el año 2014, la Revista Scielo publica un artículo científico, donde sus autores mexicanos América Ivonne Zamora Torres y José César Lenin Navarro Chávez, desarrollan y analizan el tema de: *Eficiencia de la administración pública aduanera a través del modelo DEA*, donde el objetivo de esta investigación es determinar la eficiencia relativa de las aduanas tomado como factor determinante del comercio internacional, en donde se consideran 4 entradas o inputs y 3 salidas u outputs, en donde los resultados muestran que de las 29 economías analizadas, solamente 13 han resultado eficientes, de estas las más significativas son: Alemania, Chile, China, Corea, España, Francia, Hong Kong, India, Panamá, Rusia, Singapur, Suiza y Turquía, así se plantea que buscar la eficiencia en la administración aduanera no ha sido ninguna tarea fácil debido a constantes cambios y retos que el comercio internacional presenta, pues la complejidad de las políticas comerciales cada vez son más exigentes debido a la proliferación de los acuerdos regionales, para lo cual se usa el Análisis Envolvente de Datos DEA, tomada como una herramienta útil a fin de proporcionar medidas de eficiencia relativa de las diferentes unidades, para poder evaluar la eficiencia de las actividades de las aduanas.

Como conclusión se tiene que en cuanto a las aduanas eficientes, Singapur, Turquía, Suecia y Alemania están consideradas como modelos a seguir, aunque las circunstancias en la que operan actualmente las aduanas implican nuevos retos, puesto que van desde una participación entre Estado - Aduana hasta Aduana - Usuario, lo que constituye en muchos países un desafío, por ello es importante trabajar en términos de eficiencia con las entradas y salidas de un proceso, a fin de obtener los resultados deseados en especial en la prestación de un servicio de calidad.

La información presentada, está vinculada con la investigación, puesto que usa información valedera y real, donde para obtener resultados precisos hace uso un enfoque cuantitativo que permite obtener resultados objetivos, posterior a la aplicación de la herramienta que ayuda a medir la eficiencia de las actividades que desarrolla la administración aduanera denominada DEA, hecho que se considera como buenas prácticas en relación a una de las variable de la investigación, lo cual ayuda a tener una prospectiva del modo en que el

estudio puede ser llevado a cabo, donde se tenga la capacidad de evaluar indicadores que determinen un servicio de calidad por parte de las administraciones aduaneras objeto de estudio.

En el año 2014, María Elena Chávez Solís, Ana Olivia Orejel y Juárez Sergio M. Palacios Rodríguez, del Servicio de Administración Tributaria de México, analizaron una propuesta de simplificación del despacho aduanero que podrá transformar a la aduana mexicana en una aduana de clase mundial, con el tema *México, una aduana de clase mundial*, esta investigación está basada en las mejores prácticas y experiencias aduaneras internacionales y en las opiniones y recomendaciones de los Organismos Internacionales como el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional; donde se tiene como objetivo principal el fortalecimiento de la competitividad económica nacional mediante la simplificación del proceso de despacho aduanero, logrando un enfoque balanceado entre alto control y facilitación a través de una eficaz administración de la gestión del riesgo. Al haber analizado diferentes puntos de vista y de organismos internacionales como el BM y el FMI, se genera otra visión del contexto internacional, donde se identifican áreas de oportunidad, que deben ser atendidas para estar a la altura de las exigencias del comercio a nivel mundial.

Es por eso que con esa propuesta se generará una significativa reducción de costos por manejo, almacenaje y custodia, así como una reducción del tiempo de estadía de la mercancía en la aduana de manera que se incremente la competitividad de las empresas de comercio exterior posicionando a la Aduana Mexicana en una de clase mundial. Constituye una investigación cuali-cuantitativa, a través de fuentes bibliográficas y también datos estadísticos que garantizan la veracidad de sus datos; además relaciona los procesos de desaduanización de otras administraciones aduaneras a fin de mejorar en sus procesos.

Este antecedente se articula con el tema de investigación puesto que, trata de efectivizar procesos y procedimientos aduaneros, en temas de desaduanización de mercancías, tomando como referencia otras aduanas de diferentes países como la de China, Colombia, Chile que en cierto grado evidencian la calidad de su servicio, pues el resultado de las investigaciones efectuadas con el procedimiento de despacho aduanero de varios países, permitió concluir que la tendencia global actual de la actividad aduanera, va dirigida a que el paso de las mercancías por la aduana se vuelva más eficiente, efectivo y eficaz, a través de la simplificación de procesos aduaneros haciendo frente al dinamismo que exige el intercambio mundial.

Es por esto que una de las mejores prácticas aduaneras que se identificaron a través de esta investigación es la del equilibrio entre la facilitación y el control aduanero, es decir que es indispensable el uso de técnicas de análisis de riesgo que permitan tener un correcto nivel de control sin perjuicio en los flujos comerciales y en el cumplimiento con las obligaciones tributarias y aduaneras. Todo esto se relaciona con la investigación en curso, ya que constituyen un sinnúmero de estrategias que garantizan un excelente servicio aduanero.

En el año 2016, Figueroa Nicho y Nadia Licet, de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicada, analizaron sobre una posible *Propuesta de un modelo integrado de buenas prácticas de importación de repuestos para el sector minero para la empresa Ditec Proyectos S.A.C.*, es decir que se pretende replantee el procedimiento actual de importación de la empresa Ditec Proyectos S.A.C., proponiendo así un nuevo modelo de trabajo, con la finalidad mayor competitividad en despachos aduaneros de la misma, eliminando dificultades, como gastos excesivos deficiencias en los procesos por falta de efectividad en la gestión aduanera, con esta práctica lo que se pretende es el uso eficiente de recursos humanos y económicos agilización de procesos y minimización de tiempo, haciendo uso de Buenas Prácticas en el proceso de importación.

De manera tal que esta investigación si mantiene cierto grado de relación con el tema de investigación, ya que en sus conclusiones manifiesta que para mejorar los procesos en la prestación de un servicio y su competitividad se deben eliminar los cuellos de botella, tales como gastos excesivos, y mejorar la efectividad en la gestión aduanera, tal es el caso, de la DIAN Ipiales y la Dirección Distrital SENAE Tulcán, donde se necesita la correcta aplicación de buenas prácticas no solo en procesos de control sino en todas las actividades de la misma, otro aporte importante son las técnicas de recolección de información que son la encuesta y la entrevista, fuentes de información que permiten la obtención de información de primera mano.

En el año 2017, en México la Revista Scielo, publica un artículo científico, donde su autora América I. Zamora Torres, desarrolla y analiza el tema de: *La eficiencia de las aduanas de la región APEC: Un análisis a través del modelo DEA Malmquist*, esta investigación tiene por objetivo identificar el grado de eficiencia o ineficiencia de las aduanas de los 18 países de la región Asia Pacífico, en donde también se incluye México, así también se determina el cambio tecnológico en las aduanas de la región ya mencionada, tomando como referencia el cambio tecnológico del año 2014-2015 en donde se identificó que las aduanas más eficientes

fueron las de Brunei y Singapur, mientras que en el año 2015, se arrojaron valores de eficiencia en las aduanas de Nueva Zelanda, Perú, Filipinas y Chile, esto se ha logrado recolectar a través de la metodología del Análisis Envolvente de Datos DEA y el índice Malmquist, además los resultados determinaron que los procesos de innovación y cambio tecnológico son importantes y fundamentales para la productividad de las aduanas, puesto que puede ser considerado un factor crucial del incide en la mejora de eficiencia de las mismas. Pues con la presencia de cooperación aduanera entre los países pertenecientes a la APEC se pretende que se simplifiquen y armonicen los procedimientos aduaneros regionales que garanticen eficiencia, efectiva y segura en el movimiento de los bienes y servicio.

Así se concluye que gran parte de los países alrededor del mundo han implementado diferentes estrategias que les permiten mejorar a través de la innovación y cambios tecnológicos sus procesos aduaneros, mismos que son coordinados por la OMA y los Estados respectivamente, dando por hecho que dicha metodología es idónea para realizar mediciones en pro de la autoevaluación de esfuerzos.

Este antecedente se vincula con el tema investigativo puesto que trata temas relacionados con la variable de buenas prácticas, quedando claro que, un proceso aduanero puede ser efectivo a través de la innovación y de cambios tecnológicos, pues al tratar de cumplir su objetivo principal que es la facilitación es necesaria su modernización lo que implica mejoras en el comercio, pues las aduanas actualmente buscan implementar un gran número de controles de manera rápida y eficiente, esto muchas veces resulta engorroso para los usuarios, y mucho más cuando dichos entes no poseen los instrumentos o herramientas necesarias que garanticen dichas actividades, por tal motivo se hace una comparación muy profunda sobre la eficiencia en los procesos de desaduanización de los países pertenecientes a la APEC, incluido México, sirviendo como base y guía para el desarrollo del presente estudio.

En el año 2017, la revista colombiana denominada Espacios, Indira Núñez Rodas, autora del siguiente artículo científico: *Impacto de la nueva regulación aduanera en el desaduanamiento en el régimen de importación de mercancías*, analiza el impacto que tendrá la nueva normativa en el desaduanamiento de las mercancías, ya que conforme el mundo va evolucionando con una velocidad impresionante, tanto en tecnología, leyes, ecología, el intercambio comercial no se queda atrás; en consecuencia de esto se requiere un control regulado por la normativa aduanera actualizada, misma que es expedida por el gobierno a fin

de mantener un control constante de las exportaciones e importaciones de productos. Pues para el ex presidente Santos, resulta importante el cambio de la normativa puesto que así se logrará contar con un ente facilitador que cambie positivamente el comercio exterior de dicho país, mismo que permitirá que las empresas mejoren su competitividad, se manifiesta que el punto de vista de dicha dignidad, es relevante en esa investigación puesto que en Colombia existen actividades económicas que se encuentran fuera de la normativa y regulaciones políticas comerciales.

Así se concluye que, la normativa aduanera al estar inspirada en los principios de organismos internacionales reconocidos como la Organización Mundial de Aduanas (OMA), la Comunidad Andina de Naciones (CAN) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), que tienen como objeto principal mejorar los procesos aduaneros, debe integrar un lenguaje global, en donde se evidencien procedimientos estandarizados internacionalmente, que faciliten las operaciones de comercio y que constituya columna vertebral para mejorar la competitividad de las empresas de Colombia.

Este antecedente mantiene relación con la presente investigación ya que, posee información relevante y necesaria que da una visión más amplia sobre los procesos aduaneros, donde no solo se trata de efectivizar dichas acciones, sino que todo paso debe estar siempre regulado por la normativa aduanera, misma que de cierta manera evidencia la mejora de las buenas prácticas en los procesos de control, o lo contrario, aunque al contar con una normativa que se ajuste al contexto actual denotará mejora en temas de calidad del servicio por parte de las administraciones aduaneras siempre y cuando se trabaje Aduana-Estado. Así también se muestra un estudio descriptivo lo cual es importante porque se describen los procesos que se desarrollan en la transición de la normativa para lo cual se hace uso de una investigación de tipo documental.

En el año 2018, la revista Scielo presenta un artículo científico donde los autores mexicanos: el MSc. Oscar Bernardo Reyes Real, la Dra. Martha Elba Palos Sosa y Dra. C. Ana de Dios Martínez, desarrollan el tema investigativo de *La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso*, aquí se estudiaron las relaciones entre las mejores prácticas de la aduana moderna en el caso de la Aduana de Manzanillo, Colima, México, y el efecto en las funciones aduaneras, ya que de ser el caso, no solo se condiciona como entidad administrativa, sino como servicio

público, pues en esta investigación los resultados muestran que la aduana no se limita en la recolección de tributos en frontera, sino más bien en las gestiones estatales relacionadas con el paso fronterizo; como la facilitación al comercio, produciendo un efecto positivo y significativo en las mejores prácticas de la modernización aduanera, para el desarrollo de la investigación se emplea modelos de ecuaciones estructurales.

Así se concluye que la modernización aduanera se toma como una función pública, los cambios tecnológicos y de infraestructura tienen como propósito fundamental establecer equilibrio entre las funciones aduaneras de control y recaudación de ingresos fiscales como también la facilitación al comercio exterior. Además, los resultados obtenidos de esta investigación evidencia que todas las reformas tomadas en la función pública recaen directamente sobre la fiscalización, después en la recaudación y por último en la facilitación al comercio; mientras que, los cambios tecnológicos y de infraestructura repercuten con mayor peso sobre la recaudación tributaria del comercio exterior, es decir que la modernización aduanera representa una parte fundamental del comercio donde se garantiza calidad en el servicio tanto en la recaudación de tributos como en la facilitación al comercio.

Este artículo científico aporta de manera significativa a la presente investigación ya que, posee información importante que se relaciona al tema de investigación con respecto a la modernización de las aduanas donde claramente se evidencian las mejores o buenas prácticas que una aduana moderna cumple, de manera tal que se garantice el correcto desarrollo de operaciones comerciales. Además uno de sus objetivos fundamentales relaciona con el fin al que se pretende llegar con el desarrollo del informe final de titulación es que, el trabajo realizado contribuya a mejorar la gestión aduanera, esto luego de percibir qué lugar ocupan las mejores prácticas, desde que dimensiones se producen más efectos para lograr una actuación eficaz, eficiente, transparente y competitiva para llegar a ser eficiente, temas que van articulándose y dando fidelidad de procedimientos internacionales que han funcionado, y porque no adaptar dichos procesos o investigaciones a nuestro medio, si el objetivo primordial de las aduanas es la de facilitar el comercio a través de la prestación de un servicio de calidad.

En el año 2018, la Dra. Mónica Patricia Mayorga Díaz, Ing. Verónica Gabriela Llagua Tubón, Dr. Raúl Comas Rodríguez, y el Dr. Lenin Alberto Mayorga Díaz como autores de un artículo científico de la Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores. Investigan y analizan la temática del *Modelo conceptual para la gestión aduanera desde la*

perspectiva ecuatoriana, donde dicho trabajo parte de un modelo conceptual, que tiene por objeto que los procedimientos en una gestión aduanera sean realizados con transparencia, pero al mismo tiempo que el usuario goce de un servicio de calidad a través del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, el objetivo de la investigación es el desarrollo de procedimientos para una gestión aduanera más eficiente para que los usuarios obtengan negociaciones beneficiosas con resultados representativos para sus empresas.

La información recabada permite identificar que las unas prácticas en los procesos de control son fundamentales para garantizar un comercio justo como fluido, puesto que en cada procedimiento se presentan herramientas básicas a usarse tanto en una importación, como en una exportación, a fin de que se faciliten dichas acciones, en muchos de los casos el estar informado por parte de los usuarios facilita en cierto grado la gestión de muchos procesos, pues así el usuario tiene conociendo exacto sobre lo que debe y está haciendo en temas aduaneros. También hace uso de fuentes bibliográficas que se las tomará como referencia para la elaboración y desarrollo del presente trabajo investigativo.

Entre los datos secundarios existe una investigación del año 2018, donde Juliana Talero Segura ex – alumna de la Universidad de la Salle, Bogotá investigó la temática de: *Automatización de los procesos aduaneros dentro de Zona Franca*, tratándose de una investigación sobre la problemática que afronta la DIAN en temas de eficiencia en sus procesos, especialmente en Bogotá, pues la problemática planteada se enmarca en los inventarios que tienen una duración de aproximadamente 3 días, es decir son procesos muy ineficientes que hacen que se incurra en gastos tanto para importadores como para exportadores en cuanto a almacenamiento y transporte, puesto que se presentan quejas por parte de los usuarios calificados por dichos inventarios, con esta investigación se identificó los beneficios para las zonas francas, cuando se automatizan los procesos aduaneros en Colombia, es decir qué tan efectivos se volverían estos procesos si existe una automatización de los mismos, para lo cual se usó una investigación cualitativa, a fin de plantear estrategias de solución para reducir esta problemática. Una de las estrategias planteadas, es la automatización de procesos aduaneros, con la adopción de nueva tecnología, donde los usuarios tengan beneficio en la reducción de costos de hasta un 38%, mismo que se asocian con la movilización de contenedores para la ejecución de la inspección física

Así se concluye que, una parte importante en las empresas es la innovación, pues es ahí donde se generan nuevas estrategias a fin de lograr un reconocimiento de la empresa incrementando su demanda de bienes y servicios, pues las instituciones y más aún si son públicas no se pueden quedar con las mismas tácticas con las que inicialmente incursionaron, ya que es importante para el desarrollo de los países estar en constante innovación, sin dejar pasar por alto la normativa, que toma un lugar importante en el desarrollo de los procesos aduaneros, en este caso se habla de tecnología para que los procesos sean más eficiente y exactos tanto para los usuarios como para la entidad.

La información recabada, significa un aporte para el presente trabajo puesto que, permite tener una visión más amplia sobre la efectividad de los procesos aduaneros, pues en muchos casos constituyen un pilar fundamental del intercambio de bienes y servicios, ya que de su eficiencia, eficacia y efectividad depende la facilitación al comercio, es por eso que una de las estrategias planteadas, es la automatización de los procesos con la adopción de mecanismos de inspección no intrusivos para evitar este tipo de aforo, y así reducir verificaciones demorosas y repetitivas, de esta manera se logra la rápida identificación de sustancias que podrían estar ocultas en muchas de las cargas que se estén verificando, todo esto conlleva a la mejora de procesos, y por ende las mejores prácticas en los procesos de control, para garantizar la facilitación al comercio brindando un servicio de alta calidad a todos los usuarios de comercio internacional, tanto en la entrega y tiempos de las mercancías. Su investigación es cuantitativa y sirve como base para dar fe de que si sería factible continuar con el desarrollo de la investigación.

En el año 2014 según un boletín de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, expone un tema sobre: *El futuro de la facilitación del comercio y del transporte: consecuencias del Acuerdo sobre Facilitación del Comercio de la Organización Mundial del Comercio (OMC)*, donde se pretende analizar las consecuencias de infraestructura de transporte en la región de la CEPAL del acuerdo de Facilitación al Comercio, mismo que fue celebrado por la Organización Mundial de Comercio, prestando mayor atención al papel de los ministerios de transporte en la facilitación al comercio internacional y a las obligaciones y oportunidades concretas que se crearan con el acuerdo de la OMC.

Es decir que, con la implementación del Acuerdo sobre Facilitación del Comercio contribuirá a asegurar que los beneficios de los proyectos de infraestructura de transporte no se vean anulados por procedimientos ineficientes, ya que es un hecho aceptado que los proyectos de infraestructura se benefician de las consiguientes reformas institucionales y de la normativa, especialmente en el área de la facilitación del comercio.

Este artículo tiene estrecha relación con la presente investigación ya que una de las variables es la facilitación al comercio, y de acuerdo a la información ya analizada muchas empresas se benefician al usar este principio, que garantiza un correcto desempeño en el comercio internacional de mercancías, y en la prestación de servicios, al disminuir procesos que muchas veces no es necesario aplicarlos, tal es el caso del nuevo sistema ECUAPASS, que su principal objetivo es evitar el uso de papeles y que todos los procesos se realicen electrónicamente, optimizando tiempo, dinero, y agilizando procesos, es esto lo que se pretende comprobar, si este acuerdo que ya está en funcionamiento es de beneficio tanto para las administraciones aduaneras en conjunto, y no de manera individual a fin mejorar los procesos de manera interrelacionada entre las autoridades aduaneras de Tulcán e Ipiales.

En el año 2015, la revista Scielo, donde su autor Alejandro Ibarra Yúnez, presenta el siguiente artículo: *Fronteras seguras y facilitación de comercio análisis de economía institucional*, si bien la Nueva Economía institucional es aplicada en muchos campos de la economía, pocas son las aplicaciones existentes en este campo en coordinación con entidades de seguridad y de facilitación al comercio, lo que se pretende con este artículo es mejorar procesos de integración económica derivado de un tratado de libre comercio de América del Norte haciendo uso de esta nueva economía para evaluar retos de la integración y de la facilitación al comercio dentro de un marco de seguridad internacional.

Es así que el enfoque de la Nueva Economía Institucional, es un medio para resaltar cómo las asimetrías institucionales, el problema de confianza en las mismas entre los tres socios comerciales, las decisiones comprometidas y medibles que son asimétricas, los presupuestos diferentes, así como que el costo de la nueva agenda de seguridad y facilitación de comercio recae fundamentalmente en las empresas, y hacen de la acción coordinada un fenómeno muy complejo que no se ha resuelto satisfactoriamente.

Este artículo se relaciona al tema de investigación por la información tan profunda y necesaria que presenta, además algunas de sus conclusiones están encaminadas al surgimiento de nuevas investigaciones que se asemejan al tema de investigación por ejemplo que; si un país desea fortalecer sus lasos de inversión internacional, es importante e imprescindible la presencia de mejores prácticas de procesos, evitar procesos innecesarios, así se facilita el comercio gracias a la disminución o eliminación de actividades que llevan tiempo por negligencia del propio país interesado, a través de estudios comparativos entre las actividades de comercio y el gobierno.

En el año 2015, la revista Estudios Aduaneros de Argentina, donde el autor Ricardo Xavier Basaldúa presenta el siguiente artículo; *La Aduana, Concepto y definiciones esenciales y Contingentes*, donde manifiesta que la Aduana es una institución que nace para el ejercicio de control de tráfico internacional de bienes y servicios, dichas instituciones tienen la función de recaudar, controlar, y vigilar el comercio justo de mercancías, aunque en la actualidad se trabaja con la finalidad de efectivizar procesos, es decir hacer que los procesos aduaneros sea rápidos, y sin errores, con la aplicación de las mejores prácticas internacionales, logrando la facilitación al comercio, por tal razón en el ámbito de la Organización Mundial de Aduanas y la Organización Mundial de Comercio se especifican temas de facilitación al comercio.

Es así que la aduana tiene por función esencial el control de tráfico internacional de mercancías, vigilancia de fronteras, individualización, clasificación, valoración y determinaciones de origen de las mercancías, además de constituir un organismo administrativo especializado en la aplicación de la legislación aduanera relativa al comercio exterior y no debe asimilarse ni tampoco confundirse con un organismo de recaudación de tributos.

Este artículo científico se vincula al tema de estudio ya que, presenta importantes aportes en sus conclusiones dando total apertura al surgimiento de nuevas investigaciones que traten de cubrir algunos inquietudes, una de estas es que si bien, las funciones de control comprende diversas manifestaciones; que son la vigilancia de las fronteras, la individualización, la clasificación, la valoración y la determinación de origen de las mercancías, es importante que dicho control se lo haga de manera permanente a fin de velar por el bien común y la facilitación al comercio estableciendo relaciones de colaboración en el plano operacional, para un desarrollo de funciones más coordinadas y eficientes posibles, a eso se suma la metodología de investigación que es cuali-cuantitativa a fin de recabar toda la información necesaria tanto con fuentes primarias y secundarias posibles.

En el Año 2015, Daniel Eduardo Moreno, estudiante ecuatoriano de la Universidad Nacional de Loja, se realizó una investigación referente a *La inobservancia de los principios fundamentales en los procesos aduaneros para la Facilitación al Comercio Exterior* donde se detallan temas sobre tramitación de los procesos aduaneros, donde exista coherencia con las normas del Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversión, así también se promueve el sistema electrónico de interconexión entre instituciones del sector público y privado de comercio exterior a fin de facilitar y agilizar las operaciones de importaciones y exportaciones, el responsable y encargado de este sistema será la autoridad aduanera nacional. Donde se concluye manifestando que el principal objetivo del tránsito aduanero internacional es facilitar al máximo el movimiento de mercancías y proporcionar a los países por los cuales se opera el tránsito, la confianza y la documentación aduanera que se requiere, de manera que brinden la información requerida por el servicio aduanero y no afecten demasiado al transportista, motivo por el cual se decidió poner en práctica el principio de uniformidad de procedimientos los países a nivel latinoamericano, bajo un sistema internacional de control, que reduce el riesgo de información inexacta eliminando atrasos innecesarios.

Por tal motivo se considera que esta investigación si posee sentido de pertinencia con el tema objeto de estudio ya que, sus conclusiones y recomendaciones dan fe de credibilidad para que el tema de investigación se lleve a cabo, donde se verifique la veracidad de datos arrojados en este antecedente con los de la presente investigación. Por ejemplo en una de sus recomendaciones manifiesta que, los procesos administrativos aduaneros deben ser ágiles y simplificados con la finalidad de permitir la facilitación del comercio y garantizar la política comercial de tráfico internacional de mercancías, temática que debe ser tratada por las autoridades competentes, así también, usa técnicas de investigación como la encuesta y la observación para la recolección de información, fuentes de información primaria que en la investigación en curso debe ser tomada como referencia para la elaboración de la misma.

En el año 2016, Fernanda Mishel Mafla Fuel (2016), estudiante de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi de la Carrera de Comercio Exterior y la Negociación Comercial Internacional, desarrollo una investigación sobre el *Impacto económico en el control aduanero y el intercambio comercial del comerciante minorista de la ciudad de Tulcán* manifiesta sobre una investigación del impacto económico del control aduanero en el intercambio comercial, al ver que las economías de las ciudades de Tulcán – Ipiales deben ser controladas por nuevos

mecanismos en frontera, por tal razón muchos minoristas pretenden evadir el pago de tributos al comercio exterior, es así que aunque la provincia al estar ubicada en una zona fronteriza siempre existirá el contrabando y la existencia de pasos ilegales para los comerciantes que deseen evadir el pago de tributos.

Así se concluye que a lo largo del análisis se ha podido comprender de una manera objetiva y centralizada el funcionamiento y desarrollo que ha tenido el Servicio Nacional de Aduana del Ecuador en los últimos años. A través de los mismos se pudo ver el grado de importancia que tienen los tributos aduaneros para el país a la hora de conformar el presupuesto del Estado. Y que, los comerciantes minoristas de productos textiles para trasladar la mercancía de Ipiiales a Tulcán, utilizan los pasos no habilitados, ellos todavía no han desarrollado una cultura tributaria y seguirán perjudicando su propia economía.

La información recabada permite identificar que el control aduanero siempre ha sido exigente, pero ya depende de los usuarios respetar cada disposición establecida por las administraciones aduaneras de cada País, además su aporte es de gran importancia para la investigación en curso, ya que esta fuente bibliográfica hace uso de una investigación cuali – cuantitativa, lo cual se pretende tomar como referencia para la elaboración y desarrollo de este trabajo, además se logra el fortalecimiento de credibilidad sobre temas de buenas prácticas de la normativa aduanera en los procesos de control conjuntamente con la facilitación al comercio internacional entre Tulcán e Ipiiales, aportando con el estudio de una de sus variables que es control aduanero misma que se asemeja bastante sobre los proceso de control, dando fe de que si existen investigaciones previas sobre lo que se pretende investigar.

En el año 2019, el Magíster José Edison Caza Guevara, (2019), docente y director de la carrera de Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, publicó un libro sobre: *Desafío del desarrollo de las Fronteras, Gestión de riesgo en el control aduanero y la facilitación al comercio en la zona de frontera Tulcán – Ipiiales*, donde enmarca resultados de la Problemática Aduanera y Normativa Andina en el que se analiza la aplicación de la Gestión de Riesgo en el control aduanero en la facilitación al comercio y como esto incide en el intercambio comercial entre Ecuador y Colombia, tomando como base instrumentos jurídicos internacionales como el Acuerdo sobre Facilitación al Comercio AEC, el Convenio de Kyoto Revisado, el Marco Normativo SAFE de la OMA y normativa andina relacionada al tema como la estipulada en el Código Orgánico de

la Producción, Comercio e Inversiones COPCI, el Código Orgánico Integral Penal COIP e informes de gestión del SENAE.

En esta investigación se ha estudiado detalladamente a la Dirección Distrital SENAE Tulcán en cuanto a la gestión de riesgo en los proceso de control aduanero en base a normativa internacional, en el que los resultados muestran que por la deficiente industrialización y elevados índices de desempleo existe un incremento en cuanto a los delitos aduaneros plasmados en actas de aprehensión recabadas por los funcionarios del SENAE, adicional a esto está la agresión al personal que evidentemente dificulta la facilitación al comercio y la facilitación aduanera suministrada por los mismos organismos internacionales.

En consecuencia, es importante tomar en cuenta este antecedente puesto que, se articula con el tema de estudio en diferentes aspectos, entre ellos está la metodología la cual es cualitativa en su mayoría aunque también la fortalece con datos estadísticos como el número de actas de aprehensión clasificadas por años y productos, montos de aprehensiones por organismos de control entre otras, de igual forma analiza temas como capacitación del personal, adopción de estándares internacionales y tecnología, implementación de proceso de Control Inteligente, Modernización aduanera, simplificación, cooperación aduanera es decir, información en base a normativa internacional y andina en donde predomina todos los requerimientos que establece la OMA como ente regulador de las Aduanas del mundo a fin de facilitar el comercio, en ese sentido se relacionan las dos funciones principales que son minuciosamente estudiadas como el control aduanero y la facilitación, enmarcando efectos en el intercambio comercial.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Fundamentación teórica

Para desarrollar las variables de investigación y fundamentar los términos a través de los cuales el informe de investigación se respalda, es importante y necesario partir del concepto de globalización que según Joseph Stiglitz (2002) lo define como “(...) una integración estrecha de países y pueblos del mundo que conlleva cambios, transformaciones, rupturas y destrucciones que afectan los hechos que suceden más allá de las fronteras” (p.43), razón por la cual este término va relacionado con la racionalidad mercantil, denotando un nombre muy acorde a su función, denominado modernidad

Y es que desde la época de los noventa, las aduanas latinoamericanas han optado por realizar procesos de modernización con la única finalidad de perfeccionar su gestión y activar el flujo del comercio internacional, aunque muchas veces se enfrentan a un dilema al momento de señalar y cumplir con sus fines y principales objetivos; o sea que por una parte éstas se encargan de la fiscalización pero además deben controlar las operaciones de comercio exterior de manera que se eviten los fraudes contra el Estado y al mismo tiempo se impida el entorpecimiento del comercio. (Arce, 2006).

En América Latina, antes de que se empleen las reformas, se tenía una visión de las Aduanas como ineficientes, ineficaces, obstaculizadoras y corruptas, pero con la aplicación de los programas de fortalecimiento institucional otorgados por las organizaciones internacionales, la OMA y la OMC han tratado de superar esas vulnerabilidades y como consecuencia los resultados han sido buenos.

La Organización Mundial de Aduanas por su parte es uno de los organismos internacionales que se ocupa de trabajar por y para lograr la eficiencia de las aduanas, donde se desarrolle un comercio internacional lícito, se mejore el intercambio de buenas prácticas y por ende se evidencie la facilitación al comercio, tomado como uno de los principales factores del desarrollo económico de las naciones (OMA, 2017).

Es así que, partiendo de las Directivas sobre control aduanero del Convenio de Kyoto en el capítulo 6 se presentan detalladamente las mejores prácticas y otros asuntos que toda administración aduanera moderna debe asumir para alcanzar los efectos de simplificación y eficiencia a las cuales apunta este convenio. En términos de buenas prácticas, se lo define como: “Un principio fundamental donde se deben aplicar las mejores prácticas aduaneras para alcanzar estándares internacionales de calidad del servicio, procurando la facilitación al comercio exterior y evitando que se cometa errores” (Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones [COPCI], 2014, p.25).

Del mismo modo, en relación a los procesos de control “las administraciones aduaneras deben implementar todos los medio necesarios, especialmente en los procesos de desaduanamiento, mismos que permitirán evaluar el cumplimiento y correcta ejecución de programas de control eficientes y rentables” (CKR, 2006, p.8), esto con la implementación de controles basados en auditorías, la gestión de riesgos como elemento clave, evaluación sobre la ejecución de los programas de control, cooperación aduanera entre Aduana y el sector comercial, uso de un programa de control aduanero moderno, asistencia mutua entre administraciones aduaneras y el uso extensivo de la tecnología de la información y del comercio electrónico con la finalidad de mejorar todos los procedimientos y fortalecer la base para construir un flujo de información permanente en el marco del comercio internacional

En consecuencia de lo anterior, se considera importante relacionar las teorías que han permitido orientar el problema estudiado, las teorías a utilizar en la investigación son las siguientes:

TEORÍA DE MEJORA CONTINUA DE KAIZEN. – Según Delers (2016) afirma que,

Kaizen es un método de mejora continua, se basa en una adaptación continua de herramientas y de procedimientos existentes para mejorar su rendimiento final, engloba otras herramientas tales como: el círculo PDCA, la gestión de la calidad total o el Single Minute Exchange of Die. (p. 6)

De acuerdo a lo estipulado en la teoría de Kaizen conjuntamente con las mejores prácticas que recomienda el Convenio de Kyoto Revisado y a través de la herramienta sobre el Ciclo de Mejora Continua de Deming, que en cuatro pasos garantiza calidad en la prestación de servicios, se busca comprender el funcionamiento de las administraciones aduaneras

específicamente en el control aduanero, es decir cómo planifican los procesos; cómo realizan las acciones planificadas, cómo comprueban su correcto funcionamiento y finalmente cómo se implementan cambios para no volver a incurrir en los mismos errores.

Esta teoría sirve como base para la investigación puesto que constituye una estrategia destinada a servir a todas las instituciones para lograr mayor competitividad, además ayuda a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización, en este caso las administraciones aduaneras que están siendo estudiadas con el apoyo conjunto del Convenio de Kyoto Revisado donde se establecen los principios sobre los cuales se rige el control aduanero de calidad.

Así también se considera importante tomar en cuenta dentro de la calidad a la metodología planteada por Bill Smith (1987) de la empresa Motorola sobre Six Sigma; para lo cual Chiaburu (2014) afirma que,

Six Sigma se ha convertido en el nombre de un conjunto de metodologías y técnicas que se aplican para reducir los costos, y que en un enfoque disciplinado erradican los desperdicios y errores habituales en las operaciones, tanto en procesos técnicos como en los no técnicos. Estudia las causas de los problemas, mide y analiza detenidamente las operaciones para determinar con exactitud cómo y por qué se producen los defectos, y luego toma medidas necesarias para abordar esas causas. (p. 4)

Esta metodología centrada en la reducción de la variabilidad de los procesos trata de disminuir o eliminar las fallas presentadas hasta llegar a un máximo de 3,4 defectos por un millón de eventos u oportunidades, para ello se usa esta metodología de solución de problemas o proyectos con la técnicas de DMAIC que en español significa Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar, gracias a la cual se pretende lograr la eficiencia de las administraciones aduaneras a través de la planeación de las actividades y recursos, la organización adecuada de los procesos y procedimientos institucionales, la dirección táctica y estratégica para los fines propuestos y la evaluación y control institucional, es decir prevenir el desarrollo de dificultades con el uso de varias herramientas como la matriz de procesos, diagramas flujos, matriz de causa efectos, entre otras, así esta metodología ayuda a determinar las falencias y centrar los recursos y esfuerzos en combatir las irregularidades que constituyen los cuellos de botella con los cuales hay que trabajar para alcanzar la calidad total de los entes reguladores del comercio, solamente

así se conseguirá la transparencia y automatización de procesos que en conjunto establecen facilidades al comercio.

Adicional a esto, se determina que el principio de buenas prácticas en los procesos de control se vincula directamente con las teorías tanto de la ventaja competitiva y comparativa.

TEORÍA DE LA VENTAJA COMPETITIVA DE MICHAEL PORTER. – Según Porter (1990) afirma que,

La competitividad de una nación depende de la capacidad de su industria para innovar y mejorar. Las empresas logran ventaja frente a los mejores competidores del mundo a causa de las presiones y los retos. Se benefician de tener fuertes rivales nacionales, proveedores dinámicos radicados en el país y clientes nacionales exigentes. (p.163)

TEORÍA DE LA VENTAJA COMPARATIVA DE DAVID RICARDO. – Según Ricardo (1792) afirma que,

“La ventaja comparativa establece que cada país se beneficia especializándose en la producción y la exportación de los bienes que pueda producir con un coste relativamente bajo e importando los bienes que produzca con un coste relativamente elevado” (p.24).

Ambas teorías aportan en gran medida al concepto de procesos de control puesto que, al ser países de producción similar y a causa de la devaluación de la moneda colombiana, el comercio informal encabezado por ciudadanos de ambas naciones cada día se fortalece y con ello la dificultad de controlar esta área se complica por muchos factores; entre ellos está la falta de recursos económicos y financieros razón por la cual, la única solución viable apunta a que, cada país ponga en práctica una teoría de comercio de acuerdo a sus condiciones, por ejemplo Ecuador tiene una ventaja comparativa según datos de Cobus Group del año 2017 que su mayor producción fue la de plásticos, puesto que es el principal producto exportado desde Tulcán con destino a Colombia mismo que en comparación, posee una ventaja comparativa en la producción de café en relación a Ecuador o a su vez la aplicación de estrategias genéricas de la teoría de Michael Porter para que los productos mantengan una ventaja competitiva en relación a otros similares.

Para tratar el tema de facilitación al comercio, es importante contextualizar el concepto de cooperación que constituye en “(...) el intercambio de información, el reconocimiento mutuo de controles, el reconocimiento mutuo de Operadores Económicos Autorizados (OEA) y la asistencia administrativa mutua”, así también se exige “una cooperación aduanera mejorada con las agencias gubernamentales encargadas de la autoridad reguladora sobre ciertos bienes y pasajeros, como con entidades responsables de asuntos postales”. (Marco Normativo SAFE, 2005). Es decir que, de acuerdo al nuevo marco normativo, las administraciones aduaneras deben trabajar conjuntamente a fin de cumplir objetivos comunes.

En este sentido la variable de facilitación al comercio se la relaciona con la teoría de la Integración Económica de Bela Balassa, y su proceso de las 5 etapas:

TEORÍA DE INTEGRACIÓN ECONÓMICA DE BELA BALASSA. – Según Orozco (2017) afirma que,

Constituía el proceso o estado de cosas por las cuales diferentes naciones deciden formar un grupo regional, entendiendo como proceso al movimiento hacia un estado distinto y un estado de cosas que significa algo más estático que dinámico, refiriéndose al estado en el que los países están al momento de formar un grupo integrado económicamente. (p.3)

En cuanto a la etapa que servirá para respaldar la investigación, se toma a la Unión Aduanera, misma que consiste en un acuerdo entre dos o más países para eliminar los aranceles y las demás restricciones al comercio entre los países miembros de la unión, a esto se relaciona el caso de la Comunidad Andina de Naciones, que es un proceso de integración económica perteneciente a la unión aduanera pero está incompleto, puesto que existe la ausencia de una estructura arancelaria estable y predecible como el Arancel Externo Común, de manera que impide el adecuado aprovechamiento de los beneficios de esta unión.

Ahora si se adoptara este proceso de integración, el comercio entre Ecuador y Colombia se facilitaría, ya que a diferencia de una zona de libre comercio si se pueden establecer y mantener aranceles nacionales diferentes frente a otros países que no conformen dicha unión, aunque para el desarrollo de esto se requiere una cierta coordinación de las políticas económicas y de los países miembros (Sampayo, 2014).

De esta manera la ventaja que tendrían los países implicados en este caso Ecuador y Colombia es que se favorece la especialización dentro de su territorio, puesto que, al eliminar las restricciones al intercambio, se generan más oportunidades para una eficiente asignación de recursos, en ese sentido todos los países miembros resultan favorecidos.

Finalmente, todas las teorías antes mencionadas son de carácter fundamental para sustentar el informe puesto que, constituyen parte importante en el desarrollo de la investigación pues, de ellas depende el direccionamiento y coordinación que se dé al mismo, sin embargo, el objeto principal es que las variables mantengan cierta relación a fin de que sean estudiadas, analizadas y explicadas con información veraz y confiable.

2.2.2. Fundamentación legal

La Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 416.- Las relaciones del Ecuador con la comunidad internacional responderán a los intereses del pueblo ecuatoriano, al que le rendirán cuenta sus responsables y ejecutores, y en consecuencia:

(...) 12. Fomenta un nuevo sistema de comercio e inversión entre los Estados que se sustente en la justicia, la solidaridad, la complementariedad, la creación de mecanismos de control internacional a las corporaciones multinacionales y el establecimiento de un sistema financiero internacional, justo, transparente y equitativo. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.124)

Este artículo sirve como aporte para la investigación, pues de esta manera se evidencia que las relaciones comerciales del Ecuador y el mundo son parte importante dentro de los intereses ecuatorianos, ya que es ahí donde se fomenta un nuevo sistema de comercio justo, solidario en las actividades comerciales y por ende el proceso de control aduanero, con procedimientos eficientes, eficaces y efectivos a fin de facilitar el comercio de mercancías.

Convenio de Kyoto Revisado (2006)

En el Capítulo 6, habla sobre Control Aduanero, en donde el Resumen Sumario determina las mejores prácticas y otros asuntos que toda administración aduanera moderna debe asumir para lograr los efectos de simplificación y eficiencia a las cuales se apunta este convenio de manera que se pueda considerar como ente facilitador de comercio; esto hace referencia a que las administraciones aduaneras deben implementar todos los medios necesarios para llevar

a cabo un control aduanero efectivo entre estos están: la implementen de controles basados en auditorías, la gestión de riesgos como elemento clave, la evaluación sobre la ejecución de los programas de control, la cooperación aduanera entre Aduana y el sector comercial, el uso de un programa de control aduanero moderno, asistencia mutua entre administraciones aduaneras y el uso extensivo de la tecnología de la información y del comercio electrónico, especialmente en los procesos de desaduanamiento, donde se permita evaluar el cumplimiento y correcta ejecución de programas de control eficientes y rentables que contribuyan a facilitar el intercambio comercial en este caso Tulcán – Ipiales para que se mejoren todos los procedimientos y se fortalezca la base para construir un flujo de información permanente en el marco del comercio internacional (CKR, 2006).

Acuerdo sobre Facilitación del Comercio AFC (2017)

En el Acuerdo sobre Facilitación del Comercio, en contexto planea información relevante que ayuda a sustentar el trabajo investigativo, temas relacionados con publicaciones y disponibilidad de información lo que corresponde claramente a la aplicación de buenas prácticas internacionales donde se pide que los estados deben publicar sin demora información específica relacionada a cualquier etapa dentro de una operación comercial, al igual que en el levante y despacho de bienes que implica 7 aspectos importantes a considerar en el proceso de despacho de las mercancías todo esto tomado como recomendaciones que otorga la OMA en beneficio de los participantes del comercio internacional, así también está la cooperación con organismos de fronteras, donde se trata de agilizar procesos para la eficiente transferencia de información entre las administraciones aduaneras conjuntamente con la cooperación de aduanas, es así que este acuerdo obliga a los miembros en medida de lo posible, a mantener un sistema de gestión para el control de Aduanas. En consecuencia se toma en consideración dicho acuerdo ya que, a través de este se pretende que los gobiernos apliquen y lleven a cabo controles en frontera de manera más eficiente, facilitando las actividades comerciales de las pequeñas y medianas empresas abrumadas por el exceso de burocracia y tramitología (Acuerdo sobre Facilitación del Comercio [AFC], 2017).

Marco Normativo SAFE (2005)

Se considera importante tomar en cuenta al Marco Normativo SAFE puesto que, este constituye una estrategia respaldada por la Organización Mundial de Aduanas para asegurar el avance del comercio mundial a fin de facilitar los procesos, así el Marco SAFE establece algunos principios que deben ser asumidos por los miembros de la OMA en este caso Ecuador y Colombia. Los objetivos que plantea este marco son: fortalecimiento de la cooperación entre las administraciones aduaneras para mejorar su capacidad de detectar comercio ilegal, fortalecer la cooperación aduanera encaminada al intercambio de información, promover el comercio fluido de mercancías, mejorar la misión, las funciones y las capacidades de las Aduanas para atender a los desafíos y oportunidades del siglo XXI, es decir un sinnúmero de metas planteadas a fin de facilitar el comercio con el uso adecuado de los recursos lo cual conlleva a un servicio de calidad prestado por estos entes reguladores del comercio internacional.

Adicional a esto se suman los cuatro elementos centrales con los que cuenta este marco que son: armonización de requisitos de información electrónica, usar un enfoque de gestión de riesgos coherente, uso de mecanismos tecnológicos como máquinas de rayos X y detectores de radiación para mejorar el proceso de control aduanero y que las aduanas brinden beneficios a todas las empresas que se ajusten a la seguridad de la cadena logística y que cumpla con las mejores prácticas. Finalmente se establecen los tres pilares sobre los cuales se desarrollan las funciones de las administraciones aduaneras, el pilar Aduana- Aduana, Aduana – Empresas y Aduana con otras autoridades públicas en donde se garantice facilidad de comprensión en la normativa y la rápida aplicación internacional (Marco Normativo SAFE, 2005).

Decisión 778: Régimen Andino sobre Control Aduanero (2012)

Se toma como referencia esta decisión ya que en la misma se decide Aprobar el siguiente Régimen Andino sobre Control Aduanero, donde en su Art. 2, 3, y 4, especifica temas de control aduanero mismo que deberá aplicarse al ingreso, permanencia, traslado, circulación, almacenamiento y salida de mercancías, así también el control aduanero puede realizarse en las siguientes fases: control anterior, control durante el despacho y control posterior. Pues manifiesta que las autoridades aduaneras de los países miembros deberán coordinar la práctica de acciones de control durante el despacho con las acciones de reconocimiento de las mercancías a cargo de otras autoridades, en el marco de las competencias que se le hayan

atribuido, es decir que las administraciones aduaneras estarán autorizadas para efectuar controles ante cualquier declarante importador o exportador de las mercancías objeto de control (Comisión de la Comunidad Andina, 2012).

Decisión 837: Transporte Internacional de Mercancías por Carretera (2019)

Se toma como base esta decisión puesto que el transporte internacional constituye una herramienta muy importante de integración que brinda apoyo para el intercambio comercial a fin de dinamizar el comercio exterior; además la acción de transportar mercancías significa una ayuda eficaz para el desarrollo económico de las naciones implicadas, de este modo se ha logrado el perfeccionamiento y especialización sobre el cual se requiere aún la modernización del marco normativo. En ese sentido el Artículo 3 establece los principios a los cuales se rige dicha decisión mismos que deben garantizar fiel cumplimiento para efectivizar las operaciones de comercio internacional entre los cuales están: la libertad de operación, acceso al mercado, trato nacional, transparencia, no discriminación, igualdad de tratamiento legal, libre competencia y nación más favorecida. Es decir que, son muchos los actores que intervienen en un proceso comercial donde se entrelazan varios subprocesos y lo único que prima e interesa es optimización de tiempo y recursos a lo cual se ajusta esta herramienta. (Comunidad Andina de Naciones, 2019)

Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2010)

En el Art. 104 establece los principios fundamentales tales como: a) Facilitación al comercio exterior, donde los procesos aduaneros serán rápidos, simplificados, expeditos y electrónicos, procurando el aseguramiento de la cadena logística a fin de incentivar la productividad y la competitividad nacional. Y el literal f) que es la Aplicación de buenas prácticas internacionales, donde se aplicarán las mejores prácticas para alcanzar estándares internacionales de calidad del servicio. Es lo que se pretende verificar en el transcurso de esta investigación, saber si estos principios fundamentales para el comercio internacional se están cumpliendo, principalmente en las administraciones aduaneras de la localidad Tulcán – Ipiales, a fin de que el comercio entre Ecuador y Colombia se facilite y promueva (COPCI, 2010).

Reglamento al Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (2011)

Así también se toma en consideración el reglamento ya que dentro de las operaciones aduaneras está el control aduanero, de personas, medios de transporte y control de bienes como lo manifiestan en los artículos 28, 29 y 30, donde todo medio de transporte, unidad de carga o mercancía, que ingresen o salgan del territorio aduanero ecuatoriano, así como las personas en relación con las mercancías que transportan estarán sujetas al control por parte de la Autoridad Aduanera en relación de tráfico internacional de mercancías. Razón por la cual toda operación de control debe ser realizada de la manera más eficiente, eficaz y efectiva posible a fin de agilizar los procesos y lograr la competitividad de las administraciones aduaneras (Reglamento al Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, 2011).

Decreto 390 (2016)

De igual forma está la reglamentación colombiana, misma que se ha establecido con el fin de compilar, modernizar, simplificar y adecuar la regulación aduanera a las mejores prácticas internacionales, para facilitar el comercio exterior y el cumplimiento de los acuerdos comerciales. En ese sentido en el artículo dos se establecen los principios generales de los cuales se resalta los más pertinentes: el principio de eficiencia, donde determina que las acciones administrativas relacionadas a la función aduanera serán desarrolladas de forma ágil y oportuna para facilitar y dinamizar el comercio, lo cual constituye un mecanismo tanto de buenas prácticas como de facilitación y el principio de seguridad y facilitación en la cadena logística de las operaciones del comercio exterior, este manifiesta que las acciones administrativas que se relacionen con el control aduanero deben desarrollarse en el marco de un sistema de gestión de riesgo, de manera que se promueva dicha seguridad y se facilite el comercio en relación a esto se aplicarán convenios de cooperación, asistencia mutua y suministro de información entre aduanas (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2016).

Decreto 1165 (2019)

Igualmente se toma en cuenta esta reglamentación puesto que constituye la actualización de varios decretos entre ellos está el 390. Este busca mantener la estabilidad jurídica, disminuir la ambigüedad en la interpretación de términos gracias a la unificación de las definiciones con el objeto de tener claro aquellos que se deben usar, a través de la armonización y consolidación

de la normativa en materia aduanera lo que conlleva a mejorar la eficiencia logística y facilitar el comercio. Además elimina varios procesos que eran considerados innecesarios por ejemplo, los viajeros antes estaban obligados a llenar un formulario antes de la entrada al país aunque no trajeran mercancía, pero ahora únicamente deben pedir el formulario solamente si tienen algo que declarar (Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 2019, p.3).

Norma técnica de Reestructuración de Gestión Pública Institucional; Acuerdo Ministerial 996 (2011)

Para efectos de servicio a la colectividad, el artículo 226 de la Constitución de la República dispone que las instituciones del Estado tienen el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en dicha carta magna, donde se toma en cuenta los principios que determina la Administración Pública como: eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. El fin de esta norma técnica es emitir los lineamientos generales del Modelo de Reestructuración en la que se involucran los principales actores de la gestión pública institucional para así obtener un solo direccionamiento estratégico con un enfoque centrado en el ciudadano y que va aplicado con la finalidad de lograr la calidad de los entes Públicos del Ecuador

En ese sentido el artículo 1, 2, 3 y 4 engloban la definición, principios, valores, ámbito, responsables y componentes del modelo donde determina que:

Es el conjunto de procesos, actividades y herramientas interrelacionadas en un sistema de gestión institucional fundamentado en políticas, mediante el cual busca consolidar e innovar a las instituciones de la Administración Pública Central, institucional y dependiente de la Función Ejecutiva bajo los principios constitucionales que regulan la Administración Pública y optimizar con eficiencia la gestión de la misma, los recursos del Estado, la mejora en la calidad de los servicios a la ciudadanía y el desarrollo del servidor público. (Alvarado, Falconí, Espinosa, & Rivera, 2011, p.2-3)

Además se detalla un tema importante y asociado con la investigación que es el Gobierno por resultados mismo que conforma; conceptos, metodologías y herramientas que tratan de orientar las acciones de las instituciones públicas en ese caso las aduanas al cumplimiento de objetivos y resultados esperados en el marco de las mejores prácticas, con la

ayuda de planes estratégicos, planes operativos, riesgos, proyectos y procesos institucionales todo esto apoyado en el seguimiento y control respectivo de cada uno de sus elementos y actividades.

De esta manera es que el modelo de reestructuración se adecúa a cada institución aprovechando los avances, agilizando la ejecución e incorporando las nuevas estrategias enfocadas a la Gestión Pública, así la administración aduanera ecuatoriana ha adoptado dicha normativa a fin de acercarse más a la calidad total, esto gracias al modelo de gestión por procesos al que se ajustan sus actividades.

Decreto 612 de 2018; Colombia

Este decreto se elaboró con el fin de establecer directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos conjuntamente con el plan de acción por parte de las entidades del Estado, así el artículo 1 determina que dichas instituciones obligatoriamente harán uso del Modelo Integrado de Planeación y Gestión para de esta manera formalizar como instancias que faciliten la coordinación en la implementación de las políticas de gestión y desempeño de equipos transversales donde se organice e integre el Departamento Administrativo de la Función Pública (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2019, parr. 17).

Modelo integrado de Planeación y Gestión; Resolución 2018:

De acuerdo al Decreto 612, es que se adoptó este modelo que se centra en las disposiciones relativas al Sistema Institucional de Control Interno de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, donde en el artículo 209 y 269 de la Constitución Política de Colombia se establece que la administración pública deberá tener un control interno diseñado y aplicado conforme a las disposiciones de la ley (Constitución Política de Colombia, 2016, p.79).

En ese sentido el Capítulo 1, determina la adopción del modelo, mismo que se toma en cuenta como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad con el único fin de hacer cumplir la misión planteada por la institución que en este caso es la DIAN, de igual forma están los objetivos del modelo que entre

los más pertinentes están: la agilización, simplificación y flexibilización de los procesos para cumplir con el objetivo institucional, el seguimiento, control y evaluación de resultados para la mejora continua, el desarrollo de una cultura organizacional y la coordinación con las demás entidades públicas. Finalmente el capítulo IV contiene la operación del modelo integrado de planeación y gestión en el que se presentan siete dimensiones operativas, que agrupan políticas, prácticas, herramientas o instrumentos de gestión; y dieciséis políticas que se rigen por normas que las regulan o reglamentan y que se implementan a través de planes, programas, proyectos, metodologías y estrategias. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, 2018)

2.2.3. Fundamentación conceptual.

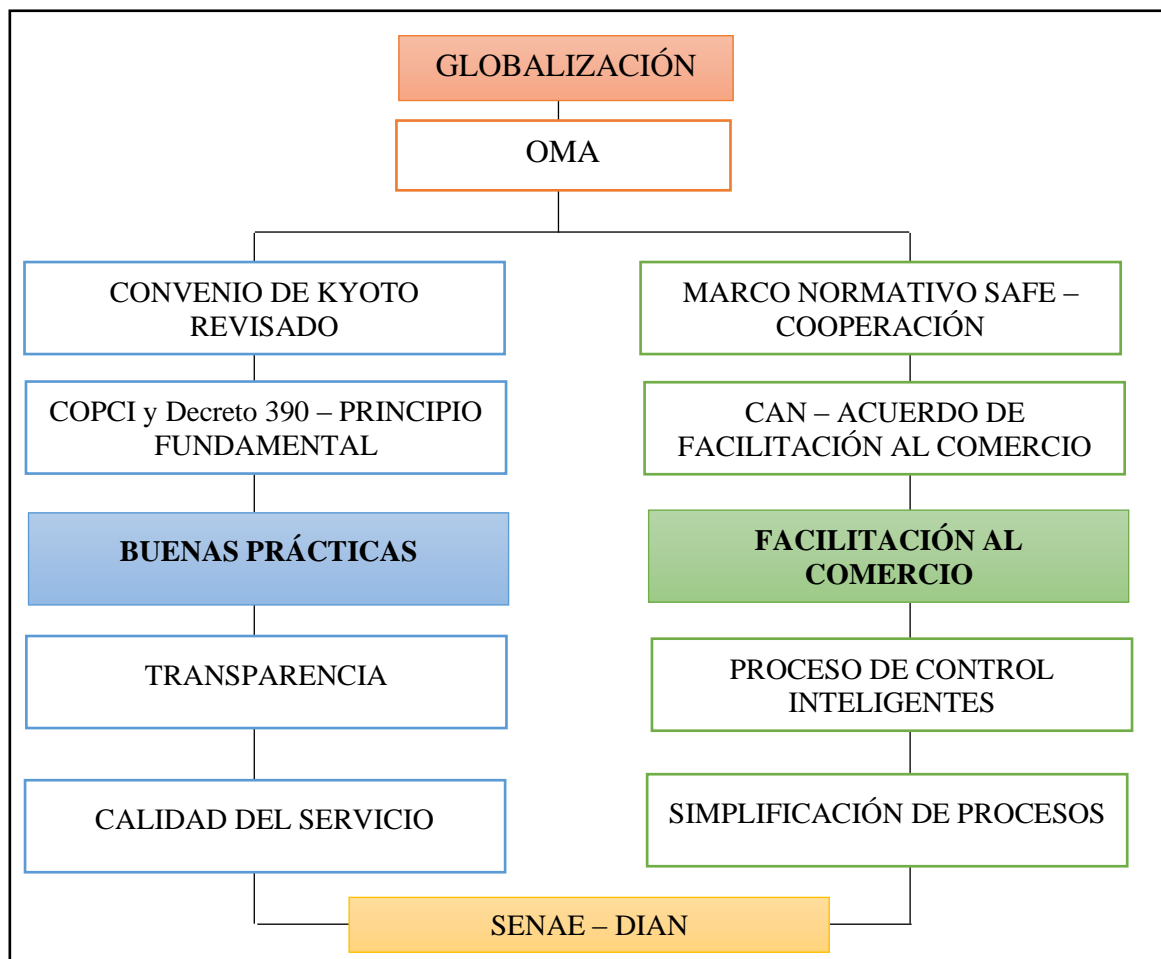


Figura 1. Fundamentación Conceptual

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

3.1.1.1. Enfoque cuantitativo

El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, es decir que se utiliza la recolección de datos para corroborar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, a fin de establecer pautas de comportamiento y demostrar teorías. (Sampieri, 2014, p.4)

Se usa este enfoque ya que se pretende medir y analizar tanto aspectos explícitos como implícitos, a través de datos estadísticos obtenidos de fuentes primarias; partiendo de los principios relacionados a las mejores prácticas en los procesos de control estipulados en el Convenio de Kyoto y los objetivos, pilares de facilitación al comercio en el Marco de normas SAFE y en el Acuerdo de Facilitación al comercio es que se plantean los indicadores necesarios para estructurar la información pertinente que se vincule con el tema a investigar.

De esta manera se han utilizado varias herramientas que han facilitado el desarrollo de la misma tales como: Cobus Group, misma que servirá para obtener el número de trámites de importación y exportación que las administraciones aduaneras de Tulcán e Ipiales realizan en un determinado tiempo a fin de medir la competitividad de cada una; de igual forma con la aplicación de encuestas, determinar el nivel de utilización de tecnología moderna en los procesos de control aduanero que faciliten el comercio internacional, número de inspecciones físicas, automáticas y documentales, disminución de tiempos en procesos de despacho de mercancías, optimización de costos mediante la estandarización de procesos, entre otras, es así que la investigación se sustentará y desarrollará sobre información precisa del tema a evaluar. Una vez recopilada la información se utilizará algunos sistemas informáticos y plataformas electrónicas como Microsoft Excel, SPSS, para organizar datos y con ello estructurar cuadros y gráficos estadísticos que faciliten la interpretación de resultados.

3.1.1.2. Enfoque cualitativo

“El enfoque cualitativo se guía por áreas o temas significativos de investigación, es decir que utiliza la recolección y análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Sampieri, 2014, p.7).

La presente investigación mantiene un enfoque cualitativo misma que debe sustentarse en base a información confiable usando algunas herramientas específicas que permitan la recolección de datos, entre ellas está la entrevista no estructurada que será aplicada a los gerentes de las Administraciones Aduaneras, SENA E Tulcán y DIAN Ipiales; con la finalidad de conocer puntos de vista que ayuden a fortalecer el contenido y análisis el presente trabajo de titulación; lo cual servirá para contrastar y verificar lo estipulado en la normativa internacional como es el Convenio de Kyoto capítulo seis, el Marco de Normas SAFE, el Acuerdo de Facilitación al Comercio y otros medios con la realidad, es decir conocer la manera de cómo se desarrollan las actividades en los procesos de control, identificando cuan eficiente es el uso de instrumentos tecnológicos, procesos automatizados de control, controles conjuntos, entre otros; de manera que toda la información obtenida posteriormente sea analizada.

Aplicar esta investigación además permitirá sustentar aspectos relevantes del problema antes mencionado, gracias a un estudio previo sobre las características principales de las aduanas en temas de buenas prácticas en los procesos de control, de igual forma ayudará a determinar los efectos causados en la facilitación al comercio frente a la correcta aplicación de dichas prácticas de modo que se pueda analizar normativas internacionales, reglamentos, cumplimiento o incumplimientos de formalidades, entre otros. Por otra parte a través de este enfoque de investigación se logrará identificar las alternativas de mejora en cada una de las Administraciones aduaneras estudiadas.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Descriptiva

“El propósito del investigador es describir situaciones y eventos, es decir, cómo es y se manifiesta determinado fenómeno, estos estudios buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Sampieri, 2014, p.92).

Se aplica este tipo de investigación ya que, se pretende caracterizar los perfiles de cada Administración Aduanera, conjuntamente con la verificación de procesos de control para la facilitación al comercio, así se podrá mostrar con precisión la dimensión y análisis de cada organismo, es decir conocer y analizar la situación actual de la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de las Administraciones Aduaneras de Tulcán e Ipiiales, facilitando el proceso de describir, analizar prácticas, opiniones y puntos de vista sobre el tema.

3.1.2.2. Exploratoria

Los estudios exploratoria se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (Sampieri, 2014, p.91)

Se considera este tipo de investigación puesto que, constituye la primera investigación enfocada a evaluar la situación actual en cuanto a la correcta aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control aduanero entre la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la Dirección Seccional DIAN Ipiiales, ya que no se ha encontrado registros similares que analicen estas variables direccionadas a la localidad, para lo cual será importante familiarizarse con el fenómeno desconocido para obtener información de manera que se pueda llevar a cabo una investigación completa a fin de solucionar la problemática antes mencionada.

Para cumplir con la finalidad de este tipo de investigación se recopilará información proporcionada por el SENA y la DIAN conjuntamente con una encuesta aplicada a los Operadores de Comercio Exterior que tiene contacto directo con las administraciones aduaneras como Agentes afianzados de Aduana, Depósitos Temporales y Empresas de Transporte, propias de Tulcán e Ipiales.

3.1.2.3. Explicativa

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (Sampieri, 2014, p.95)

Se utiliza este tipo de investigación con el fin interpretar los efectos de la situación actual del fenómeno de la investigación, es decir explicar por qué el aplicar buenas prácticas en los proceso de control facilita el comercio entre Tulcán e Ipiales o al contrario, todo depende de los resultados obtenidos en el levantamiento de información y análisis de información, identificando las falencia de cada administración aduanera frente a los nuevos requerimientos de los usuarios.

Para el desarrollo de este tipo de investigación se hará uso de herramientas estadísticas, recursos humanos y tecnológicos mismos que aportarán al cumplimiento de los objetivos planteados.

3.1.3. Modalidad

Es una investigación bibliográfica y documental debido al proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de diversas fuentes bibliográficas para fundamentar y describir las variables de estudio. (Rodríguez, 2013)

Es decir que, se usará procedimientos y técnicas de estudio que contribuyan a recolectar, analizar y relacionar adecuadamente el objeto de estudio, para lo cual se toma como base la información otorgada por la Organización Mundial de Aduanas OMA, el Convenio de Kyoto

Revisado Capítulo 6, Marco Normativo SAFE, Acuerdo de Facilitación al Comercio AFC, y normativa andina como el COPCI, reglamento al COPCI, Decreto 685, entre otras publicaciones, informes de gestión de las dos administraciones aduaneras Dirección Distrital SENAE Tulcan y Dirección Seccional DIAN Ipiales todo esto a fin de fortalecer el contenido y relevancia de la información recabada.

Además se trata de una investigación de campo, que según (Gerber y Green, 2012; Smith, 2004 y Kerlinger y Lee, 2002) son estudios efectuados en una situación “realista” (pág. 150); es decir, que el investigador manipula o tiene contacto directo con una o más variables independientes en condiciones tan cuidadosamente controladas como lo permite la situación, es decir una investigación que se la realiza in situ, donde parte de la información obtenida a través de encuestas y entrevistas a las administraciones aduaneras que son objeto de estudio, permitiendo así verificar y conocer la realidad de las mismas y su comportamiento con sus usuarios.

3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

La aplicación de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales contribuye a la facilitación al comercio, en el intercambio comercial Ecuador – Colombia

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de las variables

Tabla 1. Definición de variables

| Tema | Variables | Definición Conceptual | Definición Real | Definición Operacional |
|--|--|--|--|--|
| “Estudio de la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiiales y los efectos en la facilitación al comercio” | Variable Independiente: Buenas Prácticas en los Procesos de Control | “Se refiere a toda experiencia que se guía por principios, objetivos y procedimientos apropiados que se adecuan a una perspectiva normativa, demostrando su eficacia y utilidad en un contexto concreto” (Vergara, 2018). | Constituye la aplicación de aspectos tecnológicos, lineamientos estratégicos y normativas, con la adopción de altos estándares, es decir un conjunto de dimensiones que tiene como finalidad mejorar la calidad del servicio de control y fortalecer la eficiencia, eficacia y efectividad en el desempeño de sus funciones. | Esta variable se enfoca principalmente con todas las actividades y funciones encaminadas a lograr la eficiencia, eficacia y efectividad de los proceso de control de las administraciones aduaneras, garantizando calidad en el servicio. |
| | Variable Dependiente: Facilitación Comercio | “Remite a la simplificación, armonización, uso de nuevas tecnologías y otras medidas dirigidas a remover procedimientos e impedimentos administrativos del comercio que ayuden a la reducción de costos y con un mejor movimiento de bienes y servicios” (Saavedra & Fossati, 2016). | Es disminuir los obstáculos al intercambio de bienes y servicios a través de la simplificación y armonización de los trámites aduaneros, documentación y las corrientes de información, transparencia de las aduanas y la armonización de estándares regulatorios, a través de la obtención de flujos de información. | Esta variable se enfoca al análisis sobre los principales obstáculos que impiden la facilitación al comercio, cuales son los costos que incurren por tiempos muertos y como las administraciones aduaneras garantizan una simplificación y armonización. |

Fuente: Investigación

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de la variable independiente

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADORES | TÉCNICA | INSTRUMENTO | |
|--|--|---|----------------------|------------------------------------|--------------|
| Buenas Prácticas en los procesos de control | Orientación hacia los procesos | Competitividad por estructura orgánica | Encuesta | Cuestionario | |
| | Metas de recaudación por Importaciones y Exportaciones | Monto recaudado por importaciones y exportaciones | Datos Primarios | Fichas Bibliográficas | |
| | | | Entrevista | Cuestionario | |
| | Cumplimiento de obligaciones | Inhibir la ilegalidad | Datos Primarios | Ficha bibliográfica | |
| | | | Datos primarios | Fichas Bibliográficas | |
| | | | Programas de control | Encuesta | Cuestionario |
| | | | Control aduanero | Asistencia mutua aduanera | Entrevista |
| | Personal Capacitado | Encuesta y Entrevista | | | Cuestionario |
| | Uso de tecnología | Uso de tecnología | Datos primarios | Fichas Bibliográficas Cuestionario | |
| | | | Entrevista Encuesta | | |

Fuente: Investigación

Tabla 3. Operacionalización de la variable dependiente

| VARIABLE | DIMENSIÓN | INDICADORES | TÉCNICA | INSTRUMENTO |
|---------------------------------|---|--|------------------------------|------------------------------------|
| Facilitación al comercio | | Transparencia y previsibilidad | Encuesta | Cuestionario |
| | Procesos simplificados | Simplificación de procesos | Entrevista | Cuestionario |
| | | | Datos primarios Encuesta | Ficha bibliográfica y cuestionario |
| | | Ventanilla única | Encuesta | Cuestionario |
| | Cooperación de los organismos en frontera | Alineación de procedimientos | Entrevista Encuesta | Cuestionario |
| | | | Entrevista y encuesta | Cuestionario |
| | | Cooperación aduanera | | |
| | Despacho aduanero | Tiempo promedio del levante en importaciones y exportaciones | Encuesta y Datos secundarios | Cuestionario y ficha bibliográfica |
| Encuesta | | | Cuestionario | |
| | Automatización de procesos | | | |

Fuente: Investigación

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Análisis Estadístico

Para establecer el análisis estadístico fue necesario determinar la población entorno a las ciudades de Tulcán e Ipiiales, considerando a los Operadores de Comercio Exterior: entre ellos a los Agentes Afianzados de Aduana, Empresas de Transporte y Depósitos Temporales, puesto que son quienes perciben de manera directa el servicio prestado por estos entes reguladores del comercio, además se desarrolló una entrevista a los gerentes de las aduanas de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la Dirección Seccional DIAN Ipiiales, en cuanto a la aplicación del principio de buenas prácticas en los proceso de control y los efectos en la facilitación al comercio.

Para lo cual se solicita el apoyo de las administraciones aduaneras quienes participan de manera directa en esta investigación, colaborando con la información sobre el tiempo promedio de nacionalización de las mercancías, monto de las aprehensiones totales por año y los principales productos aprehendidos, monto recaudado por concepto de importación y exportación, entre otros.

Además se hace uso de la herramienta de tabulación de datos denominada SPSS, misma que ayudará a establecer gráficas que permitan analizar de manera más exacta los datos obtenidos por concepto de encuestas, entrevistas y la información recabada por fuentes secundarias como rendición de cuentas, informes de gestión y Cobus Group.

Las herramientas que se usa en la investigación cualitativa es: la entrevista no estructurada de la que se obtiene respuestas verbales a preguntas relacionadas al área y ámbito de aplicación de cada entrevistado con aportes importantes al tratarse de expertos; de manera que se contraste la información recabada por encuestas y entrevistas con la realidad teniendo contacto directo con las variables objeto de estudio; documentos y registros, como los antecedentes investigativos, la normativa internacional como: el Convenio de Kyoto Revisado, Marco Normativo SAFE, Acuerdo de Facilitación al Comercio, Normativa y la normativa nacional con su respectiva reglamentación, adicional a esto informes tanto del SENAE como de la DIAN que aporten al estudio.

Para la investigación cuantitativa se aplicó la herramientas tales como: la encuesta, de la que se obtiene respuestas a escalas para su posterior análisis a través de gráficas estadísticas, con el uso de SPSS y datos secundarios, donde se revisa información cuantitativa publicada en internet y archivos digitales relacionados con buenas prácticas y facilitación al comercio.

3.4.1.1. Población y muestra

Al tratarse de una investigación no experimental, donde únicamente se ha observado el fenómeno tal y como se presenta en su contexto natural a manera de analizarlo, se aplica un muestreo por conveniencia por facilidad y disponibilidad de información de las autoridades aduaneras; la DIAN y el SENA, mismos que son:

Tabla 4. Población y muestra de los Funcionarios del SENA y DIAN

| Nº | POBLACIÓN | NOMBRE | DIRECCIÓN |
|----|---|---------------------------------------|--|
| 1 | Director Distrital Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador Sede Tulcán | MSc. Arauz Rivadeneira José Alejandro | Av. 24 de Mayo y Alfonso Mena (Sector El Capulí) |
| 2 | Director Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales | Dr. Camilo Andrés Torres Segura (A) | Carrera 6 No. 15 – 23 |

Fuente: Investigación

Para la población se toma en cuenta a los Operadores de Comercio Exterior puesto que, son ellos quienes perciben el servicio de manera directa por parte de las administraciones aduaneras, de esta manera se contemplan las empresas de transporte de carga pesada, agencias de aduanas y depósitos temporales de la ciudad de Tulcán e Ipiiales, en base a esto se aplica un muestreo probabilístico estratificado, aplicando la siguiente fórmula:

Tabla 5. Identificación de la Población (OCES)

| POBLACIÓN | NÚMERO |
|------------------------------|------------|
| TULCÁN | |
| Agentes Afianzados de Aduana | 14 |
| Empresas de Transporte | 33 |
| Depósitos Temporales | 8 |
| IPIALES | |
| Agentes Afianzados de Aduana | 52 |
| Empresas de Transporte | 35 |
| Depósitos Temporales | 5 |
| Total | 147 |

Fuente: Investigación

A continuación se describe una tabla donde indica el significado de cada incógnita a fin de encontrar la muestra para el desarrollo de los instrumentos de investigación.

Tabla 6. Significado de cada incógnita para la muestra

| | |
|----------------|---|
| N | Tamaño de la muestra, número de unidades a determinarse |
| N | Universo (147 Operadores de Comercio Exterior) |
| d ² | Varianza de la población respecto de las principales características que se van a representar. Es un valor constante que equivale a 0,25; ya que la desviación típica tomada como referencia es = a 0,5. |
| N - 1 | Corrección que se usa para muestras mayores a 30 unidades |
| E | Limite aceptable de error de muestra que varía entre 0,01 – 0,09 (1%- 9%). |
| Z | Valor obtenido mediante niveles de confianza o niveles de significancia con el que se va a realizar el tratamiento de estimaciones. Es un valor constante que si se lo toma en relación al 95% equivale a 1,96. |

Fuente: Investigación

Aplicación de la fórmula para determinar la muestra.

$$n = \frac{Nd^2Z^2}{(N - 1)E^2 + d^2Z^2}$$

$$n = \frac{147(0,5)^2 1,96^2}{(147 - 1)(0,08)^2 + (0,5)^2 (1,96)^2}$$

$$n = \frac{141,18}{1,89}$$

$$n = 74$$

La muestra de una población de 147 personas es 74 Operadores de Comercio Exterior entre el SENA E Tulcán y la DIAN Ipiales.

Tabla 7. Muestra estratificada

| Población | Número | % De Representación | M. Estratificada |
|------------------------------|------------|---------------------|------------------|
| TULCÁN | | | |
| Agentes Afianzados de Aduana | 14 | 0,10 | 7 |
| Empresas de Transporte | 33 | 0,22 | 16 |
| Depósitos Temporales | 8 | 0,05 | 4 |
| IPIALES | | | |
| Agentes Afianzados de Aduana | 52 | 0,35 | 28 |
| Empresas de Transporte | 35 | 0,24 | 17 |
| Depósitos Temporales | 5 | 0,03 | 2 |
| Total | 147 | | 74 |

Fuente: Investigación

De manera que las encuestas serán aplicadas de la siguiente forma; en Tulcán se desarrollarán en total 27 encuestas: 7 corresponden a agentes afianzados de aduana, 16 a empresas de transporte y 4 a depósitos temporales. Y en Ipiales se aplicarán un total de 47 encuestas: 28 corresponden a agentes afianzados de aduana, 17 a empresas de transporte y 2 a depósitos temporales respectivamente, dando una suma de 74 reportajes obtenidos entre Tulcán e Ipiales.

3.4.1.2. Diagnóstico de la situación actual entre la Dirección Distrital SENA E Tulcán y la Dirección Seccional DIAN Ipiiales

El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador por su parte adoptó el Modelo de Reestructuración Institucional a fin de tener un primer acercamiento hacia la excelencia, mediante el cual se evaluó para el año 2015 y de forma íntegra la gestión de la aduana con un análisis completo del levantamiento de información, a partir de esto es que se obtiene los informes de gestión mismos que ayudan a palpar de manera objetiva el arduo trabajo desarrollado por las administraciones aduaneras.

De igual manera la DIAN detalla sus resultados alcanzados de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión sobre el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, componentes como: rendición de cuentas, participación ciudadana, transparencia y acceso a la información, aunque quedan pendientes varias temáticas como: los riesgos institucionales, la racionalización de trámites, publicación de información en la web, entre otros. Es decir que la DIAN por su parte aplica este modelo a fin de alcanzar la eficiencia como cualquier institución que busca mejorar sus resultados a partir de la gestión por procesos administrativos.

3.4.1.2.1. Diagnóstico por normativa aduanera

Al hablar de norma aduanera se refiere a toda reglamentación a la cual se rige cada administración aduanera dependiendo de sus necesidades a fin de facilitar y controlar la entrada, permanencia y salida de un territorio nacional es decir de: personas, bienes que sean objeto de tráfico internacional y medios de transporte, con el único propósito de determinar y aplicar el régimen aduanero al cual dichas mercancías estén sujetas, de igual manera establecer los tributos generados, aplicar las sanciones procedentes cuando sea el caso y ejercer los controles previstos en la legislación aplicable.

Para esto, tanto el SENA E como la DIAN cuentan con su propia normativa aduanera que les permite guiarse y guiar a los usuarios concedores sobre comercio internacional que deciden realizar cualquier tipo de operación de comercio exterior.

En el caso del SENA E la legislación aduanera aplicable sobre la cual se regula el comercio es el Código Orgánico de Producción, Comercio e Inversión COPCI, conjuntamente con su Reglamentación COPCI y para efectos de sanción en el caso de existir procesos de comercio informal o ilegal, se usa el Código Orgánico Integral Penal COIP, esta normativa ha sido ajustada acorde a la realidad del comercio exterior del país.

En cambio la DIAN trabaja con otra normativa; que para efectos de pertinencia con el tema de investigación únicamente se considera importante tomar en cuenta la norma relacionada al estatuto aduanero, ya que la DIAN no es exclusivamente una institución que regule solo el comercio internacional, sino que trabaja en base a la política TAC es decir cumple obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. Entonces, la norma aduanera de la DIAN es el Decreto 685 del 2014, mediante el cual se fijan plazos especiales para la presentación de las declaraciones tributarias y para el pago de impuestos, anticipos y retenciones en la fuente y el Decreto 390 del 2016 mismo que se creó con la finalidad de establecer la regulación aduanera.

Pero, por qué se habla de normativa aduanera, pues para garantizar un servicio de calidad y que no obstaculice el comercio es importante considerar que cuando se genera un proceso de importación o exportación se establece la cadena logística que parte desde el productor hasta el consumidor, en donde todo el proceso esta entrelazado, pero la situación en la frontera terrestre Tulcán - Ipiales presenta una deficiencia para los usuarios, especialmente en temas de control y facilitación ya que si se supone que todo es sistemático, se espera que el servicio sea eficiente, lo cual no sucede, y esto se debe a la ambigüedad en cuanto a término aduaneros mismos que están plasmados en la normativa aduanera, cabe recalcar que muchos de los participantes de la cadena logística son personas naturales, a quienes les resulta difícil comprender y manejar dichos términos.

Está claro que no es posible homologar la reglamentación o la normativa, pero uno de los objetivos que plantea la norma internacional de aduanas es facilitación, para lo cual tanto la DIAN como el SENA E tienen la obligación de implementar mecanismos que les permitan cumplir con dicho objetivo.

3.4.1.2.2. Diagnóstico por proceso aduanero

Estructura orgánica de la Dirección Distrital SENAE Tulcán



Ilustración 1. SENAE

El Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador, en el tiempo ha logrado la eficiencia y eficacia gracias a los tres ejes estratégicos sobre los cuales desarrolla sus actividades aduaneras, estos son: facilitación al comercio y el control aduanero, que juntos constituyen los pilares básicos de la función aduanera y a estos se suma la modernización, a fin de garantizar un servicio de calidad para sus usuarios.

Adicional a eso el SENAE desarrolla sus actividades bajo una estructura organizacional establecida y un mapa de procesos que detalla su función, mismos que están sustentados en el *Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos del Servicio Nacional de Aduana del Ecuador* mediante la **RESOLUCIÓN DGN-0282-2011** que determina lo siguiente:

Dirección General; que es quien se encarga de liderar la gestión institucional mediante el establecimiento de políticas, normas y procedimientos que contribuyen al cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos del SENAE.

Subdirección General de Operaciones, quien apoya la gestión operativa de la Dirección General, a través de la supervisión de los Distritos Aduaneros y actividades de control.

Subdirección General Normativa; permite identificar los requerimientos de mejora de procesos y servicios, a través de óptimos recursos tecnológicos, mediante los cuales se busca la estandarización de los procesos de comercio, que faciliten la operación de los usuarios en cuanto a los servicios que presta la institución.

Subdirección General de Gestión Institucional, que se encarga de planificar y supervisar el cumplimiento de los planes establecidos por las Direcciones a su cargo, con el propósito de mejorar el desarrollo del talento humano y seguridad de documentos, bienes y de personal, que permitan el logro de los objetivos propuestos por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador.

Subdirección de Apoyo Regional que apoya a la gestión de la Dirección General, dando cumplimiento con las atribuciones conferidas por ésta para el soporte de gestión administrativa y operativa de las Direcciones Distritales.

Así se plantea la estructura organizacional que rige todas las operaciones aduaneras.

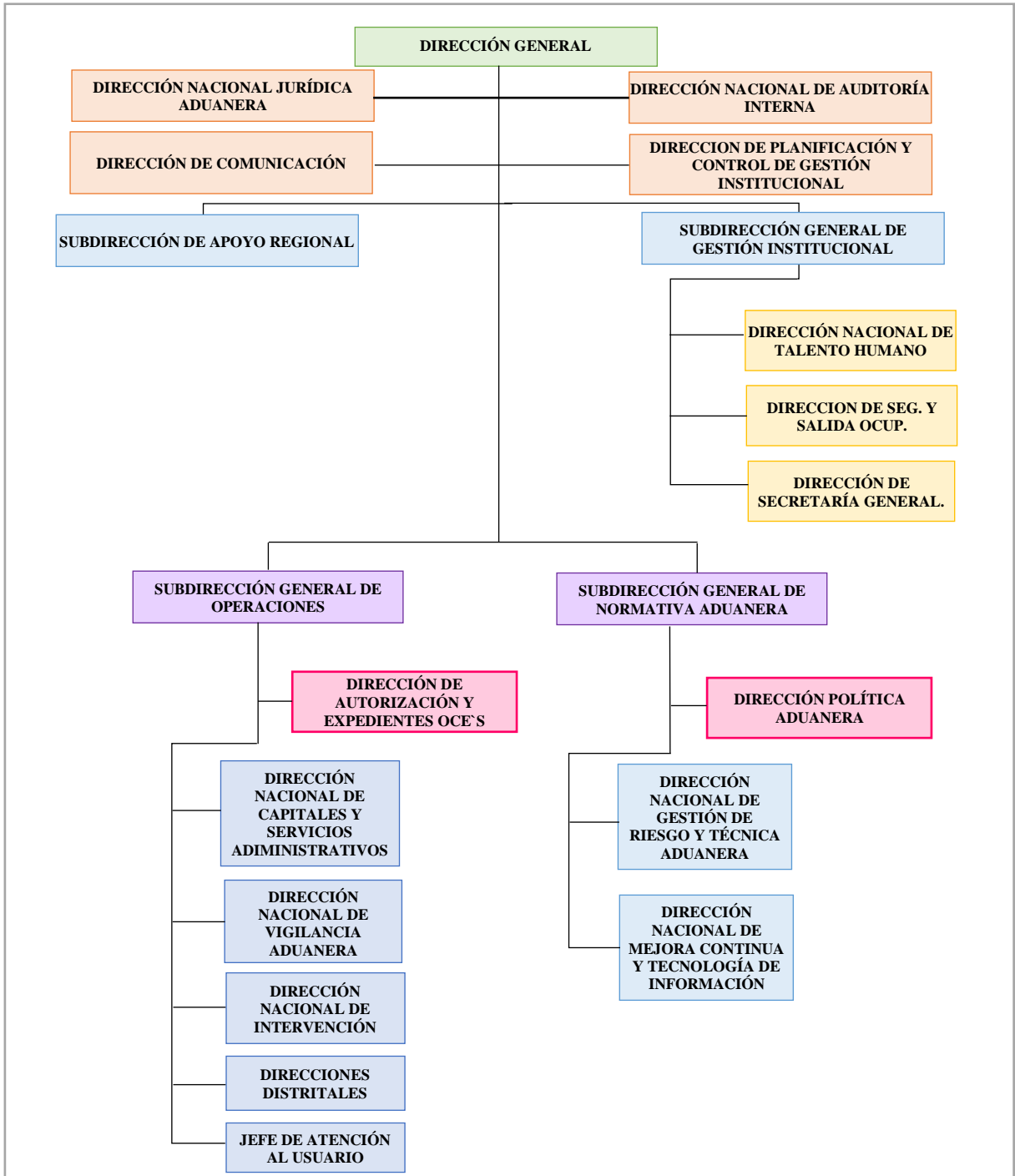


Figura 2. Estructura Orgánica del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador

Dentro de la Subdirección General de operaciones y de normativa aduanera se encuentran direcciones nacionales de gran importancia en cuanto a las funciones principales de la administración aduanera, estas son: la Dirección de Intervención, la Dirección Nacional del Cuerpo de Vigilancia Aduanera, la Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera y finalmente la Dirección Nacional de Mejora Continua y Tecnología de Información, se consideran relevantes en el tema porque son quienes rigen las actividades de control, facilitación y modernización aduanera.

En temas de control, la Dirección Nacional de Intervención conjuntamente con la Dirección Nacional del Cuerpo de Vigilancia Aduanera se encargan de asegurar el cumplimiento de las obligaciones aduaneras, esta primera por ejemplo está en obligación de garantizar que las acciones de control se enmarquen dentro de las normas y procedimientos determinados en el COPCI y su Reglamento, mientras que el segundo debe prevenir el delito aduanero en las zonas secundarias y en las zonas primarias cuando sea necesario, apoyando a la Dirección General en la planificación y ejecución del control aduanero en sus diferentes fases y procesos, ambos con la finalidad de colaborar a la administración aduanera en el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales.

De igual forma la Dirección Nacional de Gestión de Riesgo y Técnica Aduanera, que tiene como propósito optimizar la efectividad en el control aduanero, asegurando el correcto cumplimiento de las obligaciones aduaneras y al mismo tiempo buscar agilidad en el despacho de las mercancías, ésta tiene como atribuciones, analizar el comportamiento tributario de los contribuyentes y a partir de ello definir estrategias de acción, identificar áreas de riesgo, mantener actualizado en el sistema informático las medidas arancelarias y para arancelarias, entre otros. Todo esto encaminado a efectivizar el proceso de control y facilitación al comercio.

Y finalmente la Dirección Nacional de Mejora Continua, que aporta con la elaboración y ejecución de planes, programas y proyectos agregadores de valor, procurando la utilización de nuevas tecnologías de información y comunicaciones, estableciendo normas y procedimientos que garanticen procesos óptimos y la integridad en la gestión de la institución.

Para el caso del mapa de procesos el SENA E plantea lo siguiente:

Los procesos gobernadores, que indican la gestión institucional a través de la formulación y publicación de políticas, normas, procedimientos e instrumentos que permiten poner en funcionamiento a la organización.

Los procesos agregadores de valor, mismos que generan, administran y controla los productos y servicio destinado a usuarios externos, a fin de cumplir con la misión institucional.

Y finalmente los procesos habilitantes de asesoría y de apoyo, que están encaminados a generar productos y servicios de asesoría y apoyo logístico, agregadores de valor y para ellos mismos, viabilizando la gestión institucional.

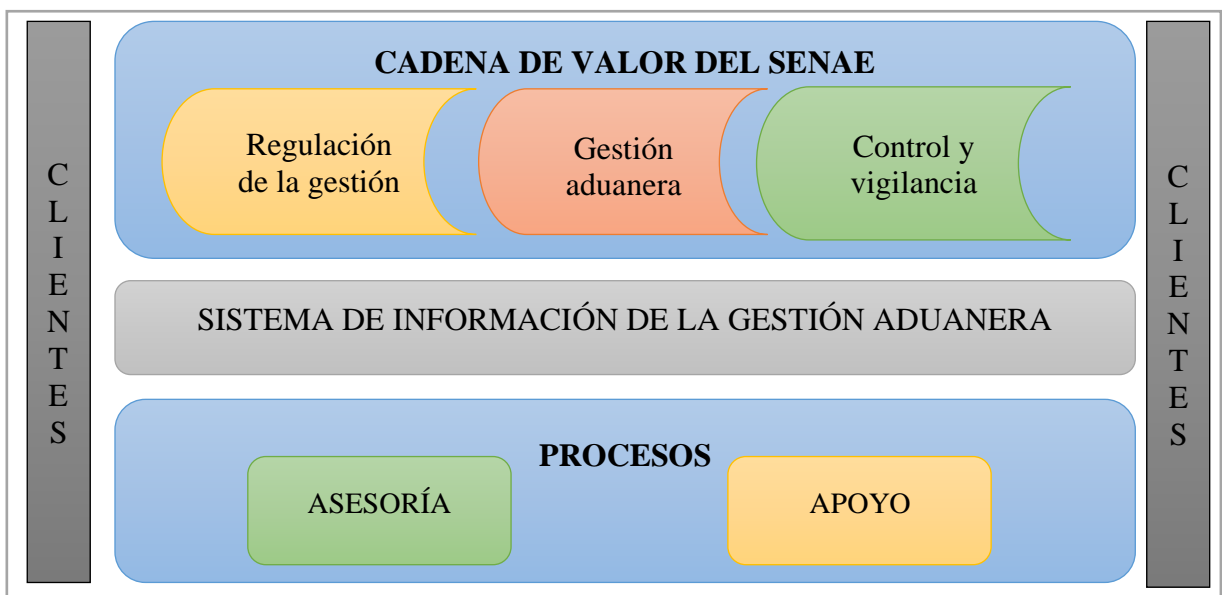


Figura 3. Cadena de Valor del SENA E (2011)

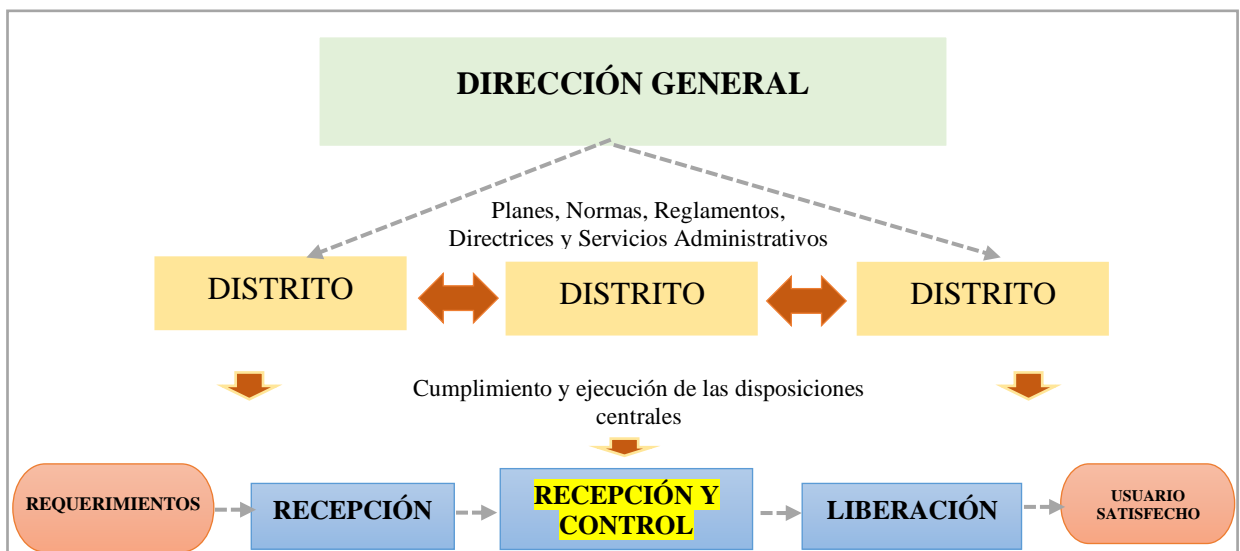


Figura 4. Mapa de procesos del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador (2011)

Es decir que, según el mapa de procesos presentado se analiza el proceso de control mismo que se establece luego de haber realizado la recepción de los requerimientos a fin de continuar con la liberación y satisfacción del usuario por el servicio prestado.

En ese sentido el control aduanero se aplica en el ingreso, permanencia, traslado, circulación, almacenamiento y salida de mercancías, unidades de carga y medios de transporte hacia y desde el territorio nacional; asimismo se realiza en las siguientes fases de conformidad con la normativa internacional: control anterior, control concurrente y control posterior (COPCI, 2010, p. 48-49).

Para efectos de lo antes mencionado la aduana podrá solicitar información a las demás instituciones del sector público referente a las personas que trabajen en el tráfico internacional de mercancías, es decir que para el Servicio Nacional de Aduanas de Ecuador ninguna entidad podrá negar u ocultar información ya que tiene la potestad de hacerlo cuando y en momento que lo requiera.

En consecuencia, los tipos de control aduanero se realizan según el desarrollo de la operación comercial; entre ellos está el control anterior que es el ejercido por la aduana antes de la presentación de la Declaración Aduanera, el control concurrente que se desarrolla desde el momento de la presentación de la Declaración Aduanera hasta el momento de levante de las mercancías o embarque de las mercancías al exterior y finalmente el control posterior que corresponde a un seguimiento y verificación de declaraciones aduaneras o investigaciones que se inicien a partir del levante de la mercancía con un lapso de tiempo de 5 años, en los cuales el SENAЕ podrá realizar todo tipo de constataciones, sean estas documentales, contables o físicas al importador u exportador, por tal motivo es importante la coordinación entre el SENAЕ y el Servicio de Rentas Internas para ejecutar los controles posteriores necesarios con la objeto de garantizar operaciones comerciales apegadas a la ley nacional.

A continuación se plantea un mapa de procesos específicamente de control aduanero donde se detallan los procesos estratégicos, los claves y de apoyo:

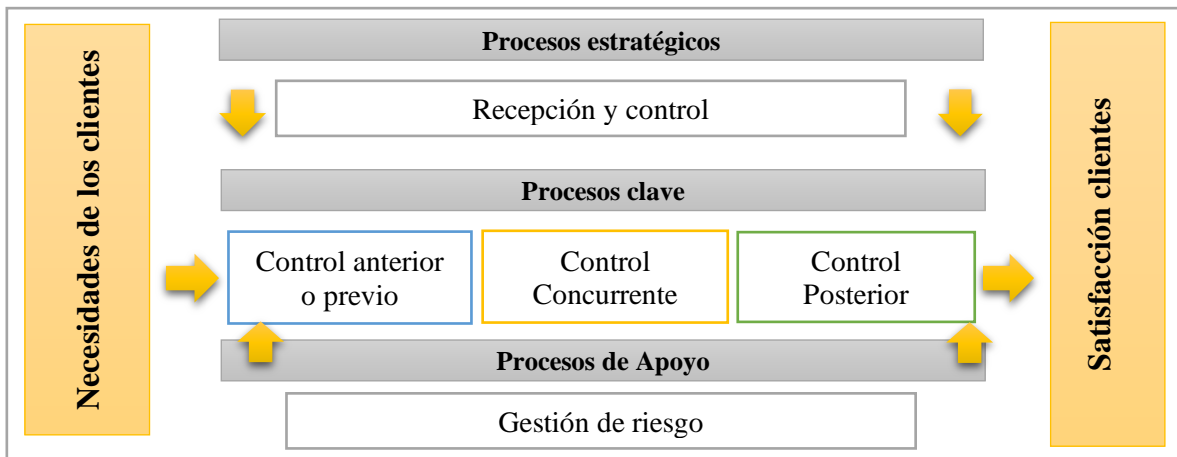


Figura 4. Mapa de proceso del control aduanero SENAE Tulcán, autoría propia

Para efectos de la modelación de procesos se toma en cuenta únicamente el proceso de control aduanero puesto que es el sujeto principal de la investigación de manera que se presenta la siguiente figura:

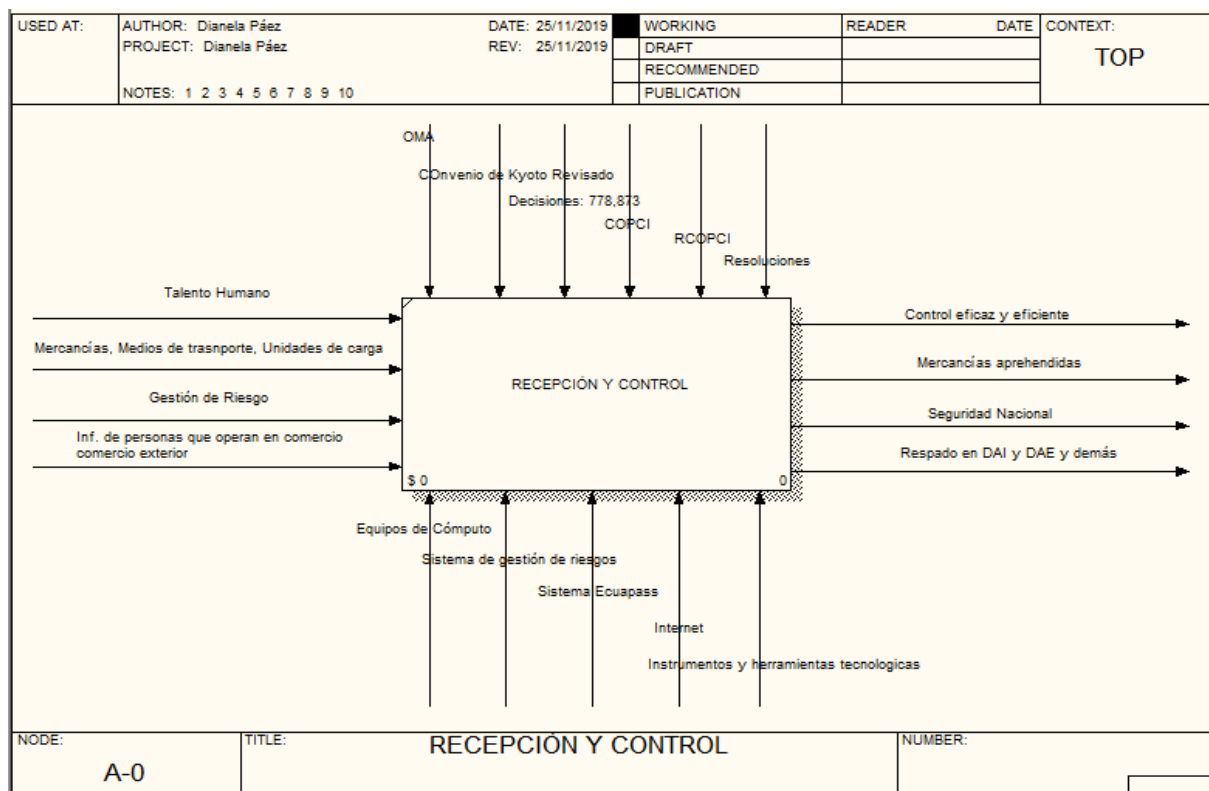


Figura 5. Modelación del proceso de Recepción y control, autoría propia

Es decir que las entradas principales dentro del proceso de Recepción y Control son: Talento Humano, entre los cuales se encuentran los diferentes direcciones y subdirecciones relacionadas con el control aduanero de igual forma las mercancías, medios de transporte y unidades de carga que son parte fundamental en una operación de comercio internacional, la gestión de riesgos que constituye la recolección y análisis de información relativa a las personas

que operan en el comercio exterior para posteriormente dar perfilamiento de los OCE's y con ello su intensificación.

Para el caso de los controles este proceso hace uso de normativa aduanera internacional y nacional a la cual debe regirse a fin de cumplir con el principio de buenas prácticas y facilitación al comercio, de esta manera se presenta como principal a la normativa de la OMA, el Convenio de Kyoto Revisado específicamente el capítulo 6 que corresponde al control aduanero, las decisiones 778 y 837 la primera pertenece al Régimen Andino sobre Control Aduanero y la segunda al Transporte Internacional de Mercancías por Carretera y la normativa nacional que constituye el COPCI, el reglamento al COPCI y las resoluciones vigentes. Todo esto con el fin de controlar que todo proceso aduanero se sustente sobre una base legal adecuada y pertinente.

Los mecanismos que comúnmente son utilizados para desarrollar el proceso de Recepción y Control son: El sistema de gestión de riesgos, el cual se encarga de la recolección de información sobre los OCE's y demás actores que intervienen en la cadena logística del comercio internacional, los equipos de cómputo, internet, el sistema Ecuapass en donde se ingresan datos y documentos que avalan la legalidad de las mercancías, los diferentes instrumentos y herramientas tecnológicas que juntos tratan de combatir el comercio ilícito.

Y finalmente en las salidas se obtiene un control aduanero eficiente y eficaz donde se garantiza seguridad nacional pues, gracias al control posterior las administraciones aduaneras registran mercancías aprehendidas que al no tener un respaldo legal plasmado en las Declaraciones Aduaneras sean estas Importación o Exportación pasan directamente a ser propiedad del Estado, así con la ejecución de controles basado en auditorías se ha logrado conseguir resultados positivos.

En ese sentido se presenta las matrices de actividades y diagramas de flujo del proceso de Control Aduanero en un Declaración Única Aduanera misma que se la desglosará de acuerdo a las operaciones de Importación y exportación.

Matriz de actividades y diagrama de flujo del proceso de Control Aduanero en una operación de Importación.

Tabla 8. Ficha de procesos del control Previo o Anterior

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|--|--|------------------------------|
| Nombre del proceso: | Control Previo o Anterior | | |
| Subproceso: | N/o | | |
| Objetivo: | Verificar que la mercancía cumpla con lo estipulado en la legislación. | | |
| Responsable: | Transportista, Sistema Ecuapass. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Manifiesto de carga, Carta Porte, documentos de control previo. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de antecedentes relativos al consignatario, importador o exportador de las mercancías, a las personas que intervengan en la operación como intermediarios o representantes. 2. Revisión de la información estipulada en el manifiesto, carta porte y documentos de control previo. 3. Revisión de la información con los medios de transporte, unidades de carga y mercancías. 4. Verificar que el manifiesto no tenga errores, en caso de hacerlo aplicar la normativa vigente. 5. El Transportista lleva transporta las mercancías al depósito temporal. 6. Se realiza el ingreso de las mercancías al depósito temporal. | Manifiesto de carga revisado. Presentación de la Declaración Aduanera. | |
| Talento Humano | Hardware software | Materiales e insumos | |
| Departamento de Inteligencia Aduanera de la Gerencia de Fiscalización | Sistema Ecuapass | Suministros de oficina | |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Controlar la documentación y legalidad de la mercancía | (Información y documentación presentada/ Información y documentación establecida)*100 | Diario | Técnico Operador Responsable |

Fuente: COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Para el proceso de control anterior o previo tanto en importaciones como en exportaciones inicia con una investigación previa, es decir una revisión de los antecedentes de importadores y exportadores que le permita a la administración aduanera tener una visión general sobre los OCE's que llevarán a cabo una operación de comercio internacional, puesto que en base a esa información es que se da perfilamiento de riesgo. Pero en realidad el contacto directo entre el usuario y el SENA E es cuando el transportista emite el manifiesto de carga a la administración aduanera para poder ingresar las mercancías al territorio aduanero, para lo cual el primer control se da con la revisión de la información plasmada en el manifiesto, el SENA E verifica y autoriza el ingreso de la misma hacia un depósito temporal autorizado, en donde dichos bienes permanecerán durante un tiempo limitado; en ese lapso el declarante tiene la obligación de realizar la nacionalización o embarque de la mercancía.

Tabla 9. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|---|--|---|
| Nombre del proceso: | Control Concurrente o durante el despacho | | |
| Subproceso: | N/o | | |
| Objetivo: | Asegurar el correcto cumplimiento de las obligaciones aduaneras buscando agilidad en el despacho de las mercancías | | |
| Responsable: | Declarante, Ecuapass, Transportista, Técnico Aforador. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Declaración aduanera, documentos de soporte y acompañamiento. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Recpta y valida los datos de la Declaración Aduanera. 2. En caso de existir errores notifica el error al declarante. 3. Asigna canal de aforo. 4. Comunica al declarante. 5. Verifica que el declarante haya realizado el pago de los tributos 6. Se desarrolla el aforo: físico, documental o automático. 7. Se da la salida autorizada. 8. Finalmente se autoriza el levante de las mercancías. | Nacionalización de la mercancía, mercancía controlada. | |
| | Talento Humano | Hardware software | Materiales e insumos |
| | Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera | Sistema Ecuapass | Suministros de oficina |
| | Indicadores | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Medir la cobertura del control aduanero | (Número total de inspecciones/ número total de declaraciones para importaciones)*100 | Trimestral | Técnico Operador Responsable de Zona Primaria |

Fuente: COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Para efectos del control concurrente o durante el despacho se ha considerado la importación como un claro ejemplo de control aduanero mismo que se genera desde el momento en que se presenta la Declaración aduanera por parte del declarante, donde el SENA E tiene la potestad de revisar la información de acuerdo al perfil de riesgos de cada OCE es decir que dependiendo del tipo de aforo asignado es que se intensifica el nivel de control.

Tabla 10. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho aforo automático

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|--|---|-----------------------------|
| Nombre del proceso: | Control Concurrente o durante el despacho | | |
| Subproceso: | Aforo automático. | | |
| Objetivo: | Describir en forma ordenada los pasos a seguir por los Operadores de Comercio Exterior cuyas mercancías se sometan a la modalidad de despacho de importaciones y exportaciones de mercancías con canal de Aforo Automático, con la finalidad de lograr la eficiencia y agilidad en estos procesos. | | |
| Responsable: | Ecuapass, Declarante o Agente de Aduanas | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Información de las mercancías, Número de Declaración Aduanera, Canal de Aforo, Liquidación. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Se realiza la transmisión de la DAI 2. Se realiza el pago de la liquidación 3. El SENA E genera una notificación de canal de aforo automático. 4. El sistema Ecuapass autoriza la salida | Notificación de Salida Autorizada. Levante de las mercancías. | |
| | Talento Humano | Hardware software | Materiales e insumos |
| | Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera | Sistema Ecuapass | Suministros de oficina |

| Indicadores | | | |
|--|--|-------------------|--------------------|
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Efectivizar las operaciones comerciales con un canal de aforo automático | (Número de trámites con aforo automático ejecutados / Número total de declaraciones aduaneras) * 100 | Trimestral | Técnico Aforador |

Fuente: COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Si arroja canal de aforo automático, el SENA E lo único que controla es el cumplimiento de plazos y pagos de la liquidación y automáticamente se da la salida autorizada.

Tabla 11. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho aforo documental o electrónico.

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|--|--|-----------------------------|
| Nombre del proceso: | Control Concurrente o durante el despacho | | |
| Subproceso: | Aforo documental o electrónico | | |
| Objetivo: | Establecer en forma ordenada los pasos a seguir por los Operadores de Comercio Exterior y Servidores Aduaneros que intervienen en los procesos de aforo documental o electrónico. | | |
| Responsable: | Técnico Operador SENA E, Declarante o Agente de Aduanas | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Información de las mercancías, Número de Declaración Aduanera, Canal de Aforo, Liquidación. | 1. Revisión documental de la información transmitida en la Declaración Aduanera. | Informe de Aforo Notificación de Salida Autorizada. Levante de las mercancías. | |
| | 2. Se registra el resultado del aforo | | |
| | 3. El técnico operador genera una notificación de canal de aforo documental o electrónico. | | |
| | 4. En caso de existir observaciones, notifica al Declarante solicitando justificación de las observaciones al Declarante, si justifica dentro del día hábil realiza pasa a la actividad 8. Caso contrario con la actividad 5 | | |
| | 5. El Declarante justifica las observaciones | | |
| | 6. El técnico operador revisa las justificaciones. | | |
| | 7. El técnico operador aprueba las justificaciones | | |
| | 8. El declarante realiza las correcciones por no haber justificado las observaciones dentro del día hábil siguiente al de la notificación. | | |
| | 9. El técnico operador realiza el informe de aforo | | |
| Talento Humano | | Hardware software | Materiales e insumos |
| Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera | | Sistema Ecuapass | Suministros de oficina |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Efectivizar las operaciones comerciales con un canal de aforo documental | (Número de Trámites con aforo documental ejecutados / Número total de declaraciones aduaneras) * 100 | Trimestral | Técnico Aforador |

Fuente: COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Pero si arroja canal de aforo documental, el SENA E revisa documentalmente la información transmitida en la declaración aduanera junto con facturas comerciales, documentos de transporte y demás que respalden la legalidad de las mercancías.

Tabla 12. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho Aforo físico intrusivo.

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|---|--|-----------------------------|
| Nombre del proceso: | Control Concurrente o durante el despacho | | |
| Subproceso: | Aforo físico intrusivo | | |
| Objetivo: | Establecer en forma ordenada los pasos a seguir por los Operadores de Comercio Exterior y Servidores Aduaneros que intervienen en los procesos de aforo físico intrusivo. | | |
| Responsable: | Técnico Operador SENAE, Declarante o Agente de Aduanas, Depósito Temporal. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Información de las mercancías, Número de Declaración Aduanera, Canal de Aforo, Liquidación. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión documental de la información transmitida en la Declaración Aduanera. 2. Realiza la verificación del a mercancía si se presenta en la primera fecha de aforo. 3. Si no se presenta en la primera Fecha, el declarante Notifica la segunda fecha. 4. Si no se presenta en la segunda fecha de aforo físico intrusivo, se registra el abandono definitivo. 5. Si se presenta en la segunda fecha se registra el resultado de aforo. 6. Si la Declaración Aduanera presenta observaciones, el Técnico Operador solicita justificación al usuario. 7. El declarante justifica las observaciones. 8. El técnico operador revisa las justificaciones 9. Si las observaciones se justifican correctamente se aprueba la justificación. 10. Si las observaciones no se justificaron dentro del día hábil siguiente al de la notificación, pero se realizan las correcciones luego. 11. El técnico operador realiza el informe de aforo 12. Salida autorizada. | Informe de Aforo Notificación de Salida Autorizada. Levante de las mercancías. | |
| Talento Humano | | Hardware software | Materiales e insumos |
| Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera | | Sistema Ecuapass | Suministros de oficina |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Efectivizar las operaciones comerciales con un canal de aforo físico | (Número de trámites con aforo físico ejecutados / Número total de declaraciones aduaneras) * 100 | Trimestral | Técnico Aforador |

Fuente: COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Y si arroja canal de aforo físico intrusivo, el SENAE revisa documentalmente la información transmitida en la declaración aduanera junto con facturas comerciales, documentos de transporte y demás que respalden la legalidad de las mercancías y en concordancia con la verificación directa con las mercancías esto acompañado de un registro fotográfico mismo que sustentará el informe sobre el aforo realizado.

Tabla 13. Ficha de procesos del control Posterior

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|---|---|--|
| Nombre del proceso: | Control Posterior | | |
| Subproceso: | N/a | | |
| Objetivo: | Comprobar la exactitud de los datos declarados y el cumplimiento de los requisitos exigidos | | |
| Responsable: | Dirección nacional de intervención, Garantizar que las acciones de control se enmarquen dentro de las normas, políticas y procedimientos determinados en el COPCI y su Reglamento. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Información de las mercancías, Declaración Aduanera, Liquidación, Documentos de transporte. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación las declaraciones aduaneras 2. Verificación de información que posea cualquier persona natural o jurídica que guarde relación con mercancías importadas. 3. Si la declaración tiene errores a favor del SENAE, el Declarante deberá realizar una declaración sustitutiva para corregir el error con un plazo de 5 años. 4. Si el Declarante no corrige el error, la administración aduanera está en la potestad de realizar auditorías en el transcurso de los 5 años para verificar la información. | Seguridad Nacional. Mercancía legal. Mercancías aprehendidas. | |
| Talento Humano | | Hardware software | Materiales e insumos |
| Dirección Nacional de Intervención. | | Sistema Ecuapass | Suministros de oficina |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Corroborar la exactitud de la información en una operación comercial | (Monto pagado de las auditorías del año/ monto determinado o liquidado de las auditorías del año) * 100. | Cada 5 años | Técnico Operador de la Dirección de intervención |

Fuente: COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Y finalmente para el control posterior luego de que la administración aduanera dio la salida autorizada y el despacho de las mismas, el SENAE tiene 5 años para revisar y verificar a través de auditorías la información estipulada en las declaraciones aduaneras, manifiestos, documentos de transporte, facturas comerciales, pólizas de seguros, mercancías, medios de transporte, unidades de carga, entre otros que ayuden a constatar la información antes estipulada, es por eso que los OCE's tienen la obligación de guardar o archivar esta documentación en el transcurso de 5 años para evitar que la mercancías sea aprehendida o confiscada.

De esta manera se obtiene el Diagrama de Flujos del proceso de control aduanero plasmado en una operación de importación:

PROCESO DE CONTROL PREVIO O ANTERIOR

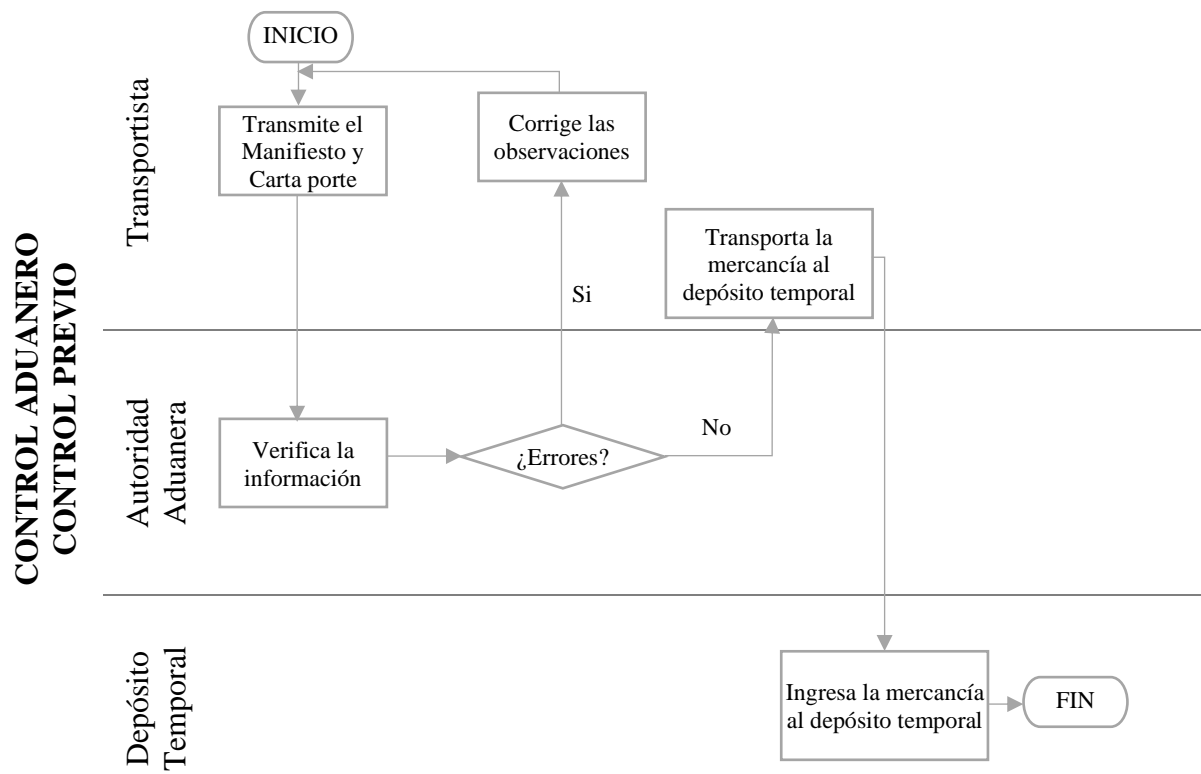


Figura 6. Diagrama de flujo del control aduanero previo – importación, COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

PROCESO DE CONTROL CONCURRENTES O DURANTE EL DESPACHO

**CONTROL ADUANERO
CONTROL CONCURRENTE**

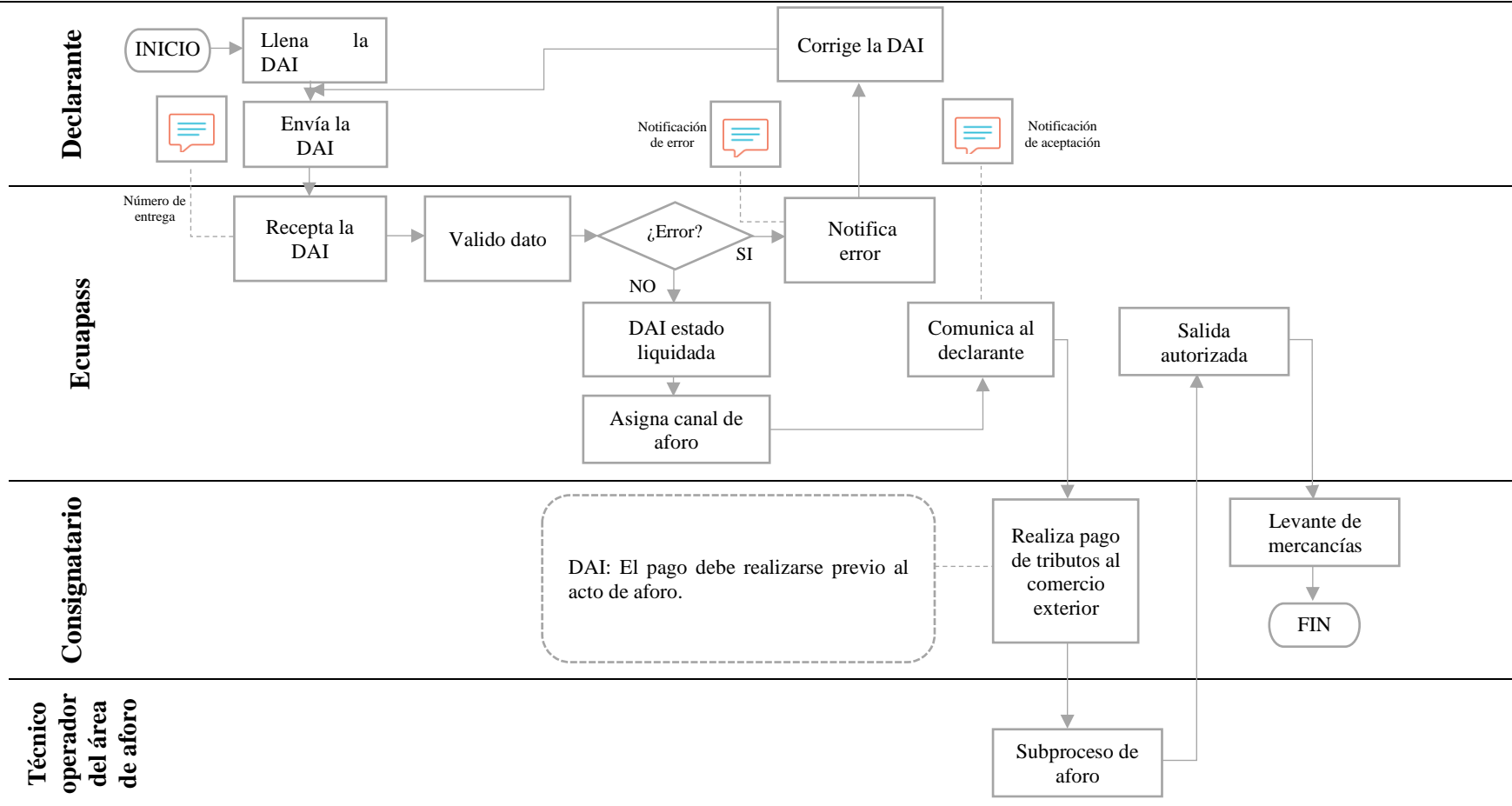


Figura 7. Diagrama de flujo del control aduanero concurrente – importación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

SUBPROCESOS DE AFOROS

Modalidad de despacho con canal de aforo automático (importaciones).

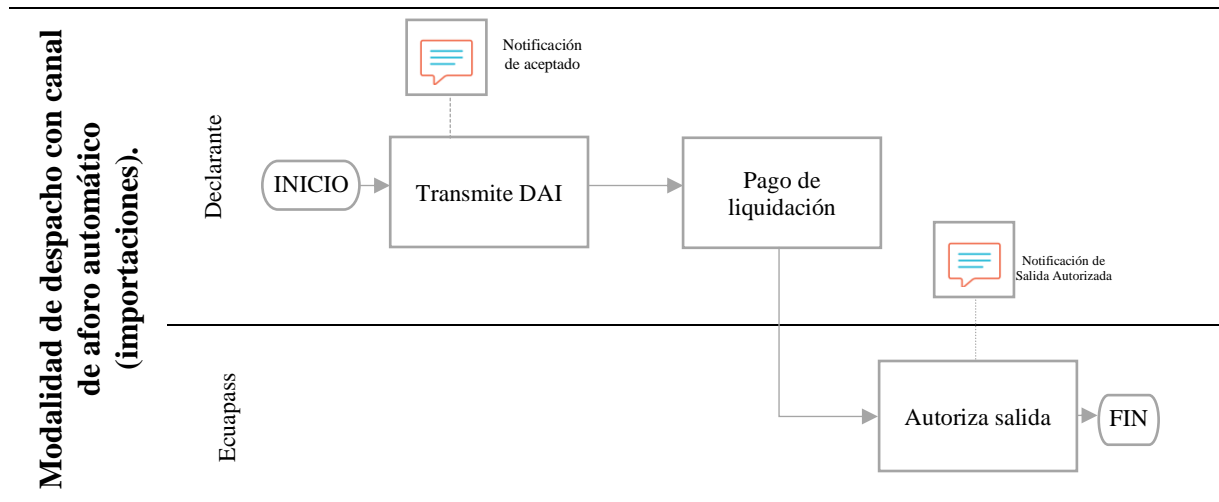


Figura 8. Diagrama de flujo del aforo automático - importación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Modalidad de despacho con canal de aforo documental o electrónico (importaciones).

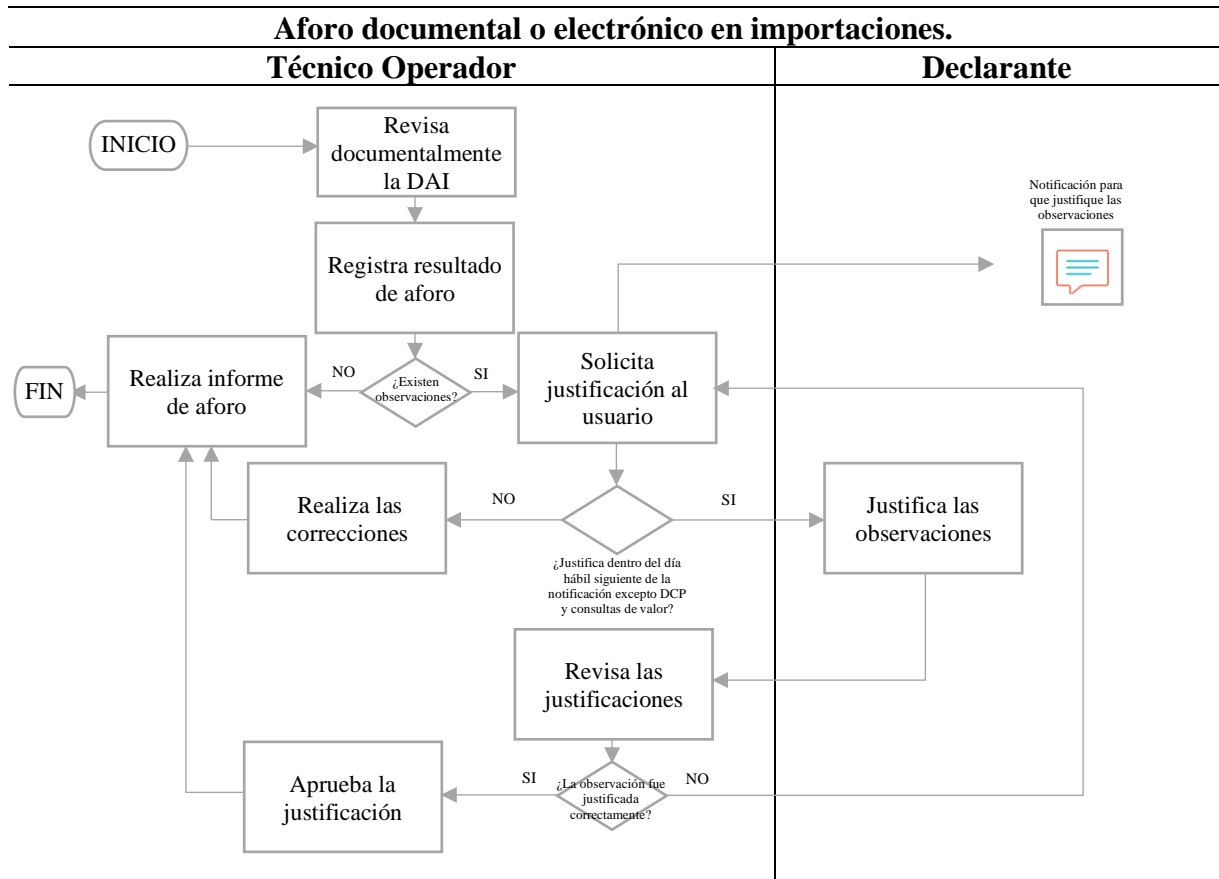


Figura 9. Diagrama de flujo aforo documental o electrónico - importación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Modalidad de despacho con canal de aforo físico intrusivo (importaciones)

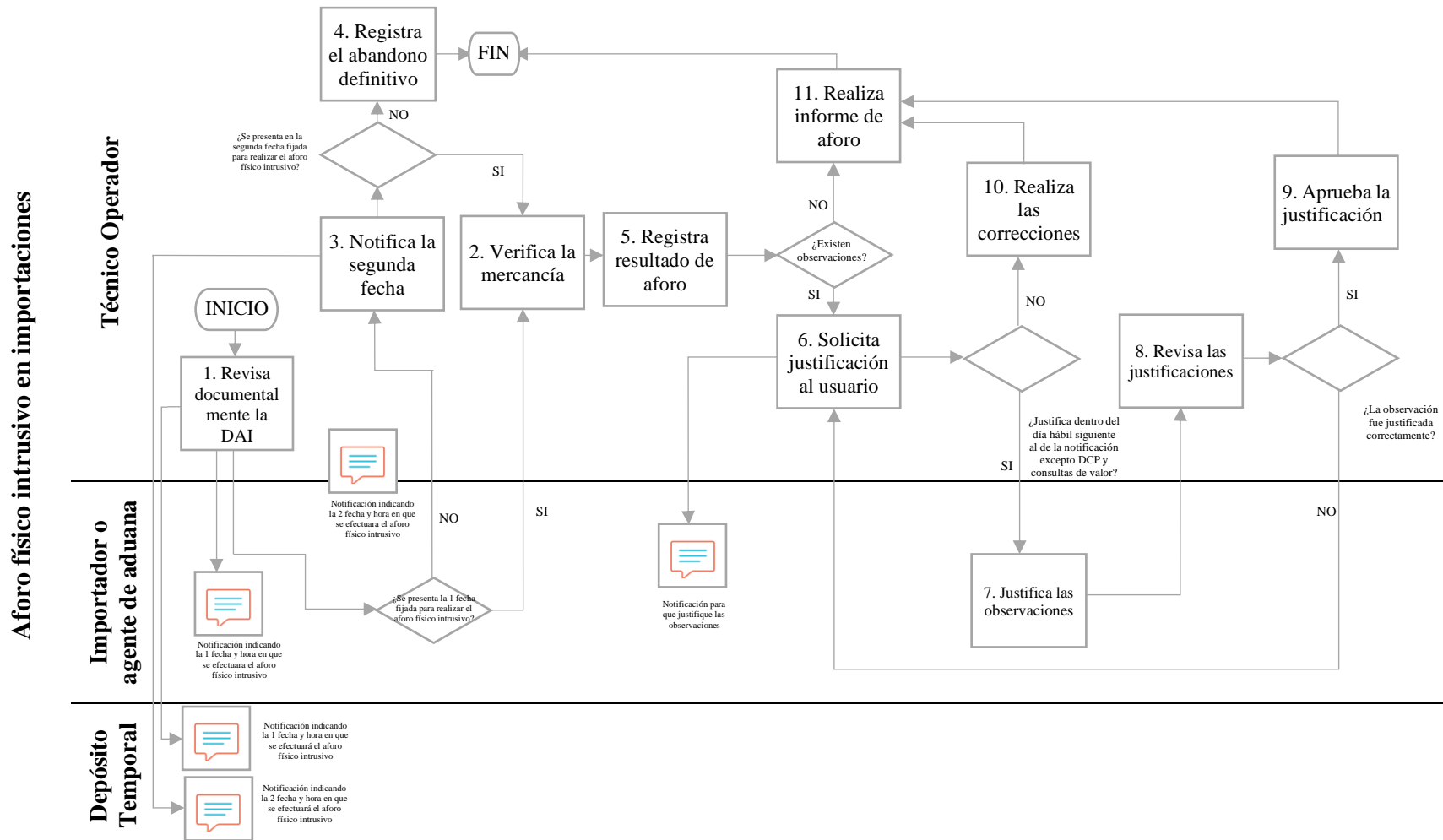


Figura 10. Diagrama de flujo aforo físico intrusivo – importación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

PROCESO DE CONTROL POSTERIOR

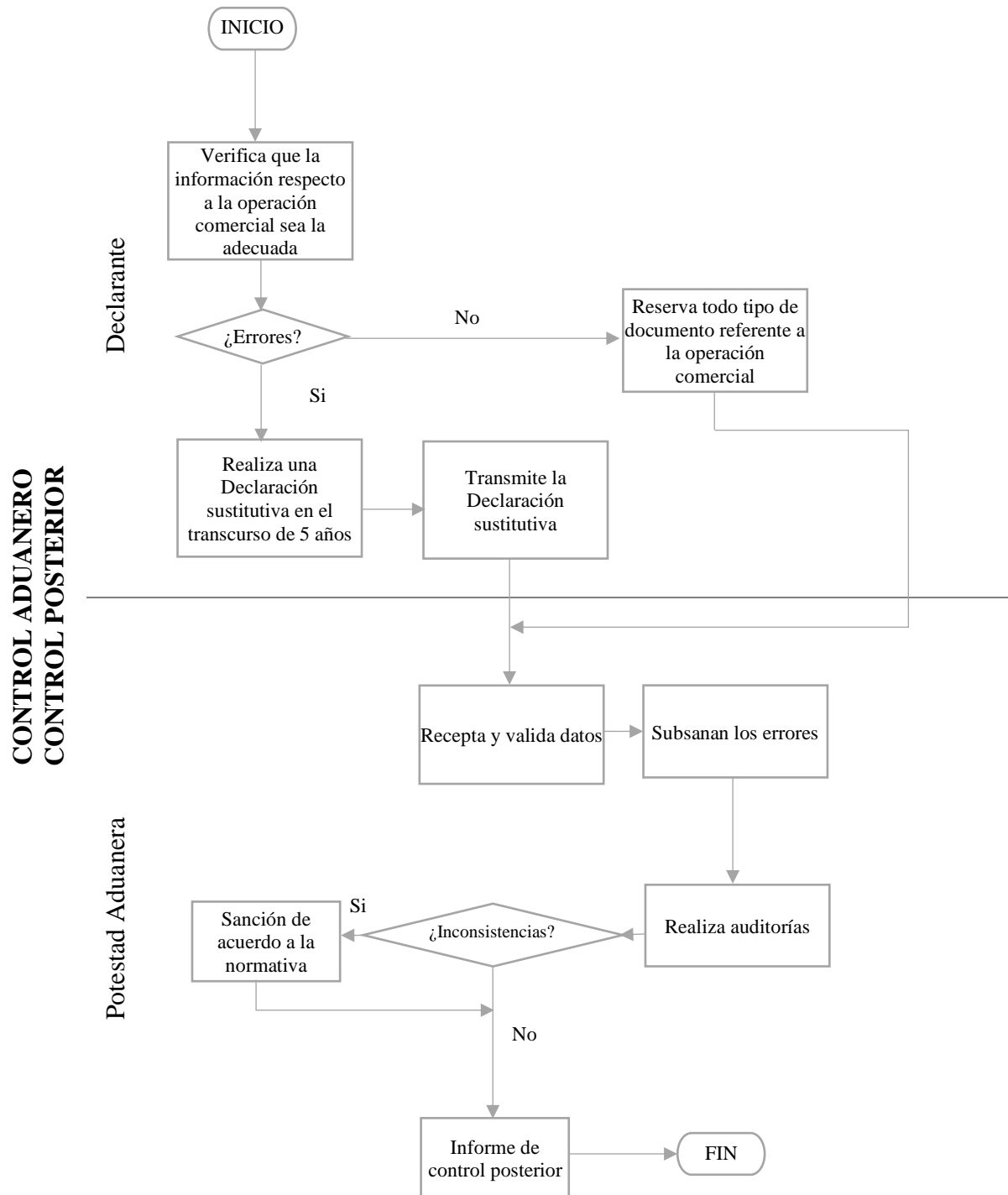


Figura 11. Diagrama de flujo del control aduanero posterior – importación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Matriz de actividades y diagrama de flujo del proceso de Control Aduanero en una operación de exportación.

Tabla 14. Ficha de procesos del control Previo o Anterior

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|--|---|------------------------------|
| Nombre del proceso: | Control Previo o Anterior | | |
| Subproceso: | N/o | | |
| Objetivo: | Verificar que la mercancía cumpla con lo estipulado en la legislación. | | |
| Responsable: | Transportista, Sistema Ecuapass. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Manifiesto de carga, Carta Porte, documentos de control previo. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de antecedentes relativos al consignatario, importador o exportador de las mercancías, a las personas que intervengan en la operación como intermediarios o representantes. 2. Revisión de la información estipulada en el manifiesto, carta porte y documentos de control previo. 3. Revisión de la información con los medios de transporte, unidades de carga y mercancías. 4. Verificar que el manifiesto no tenga errores, en caso de hacerlo aplicar la normativa vigente. 5. El Transportista lleva transporta las mercancías al depósito temporal. 6. Se realiza el ingreso de las mercancías al depósito temporal. | Manifiesto de carga revisado. Presentación de la Declaración Aduanera. | |
| | Talento Humano | Hardware software | Materiales e insumos |
| | Departamento de Inteligencia Aduanera de la Gerencia de Fiscalización | Sistema Ecuapass | Suministros de oficina |
| | Indicadores | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Controlar la documentación y legalidad de la mercancía | (Información y documentación presentada/ Información y documentación establecida)*100 | Diario | Técnico Operador Responsable |

Fuente: COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Como se mencionó en el caso de las importaciones para las exportaciones el proceso de control anterior es similar, que es el desarrollado hasta antes de la presentación de la declaración aduanera.

Tabla 15. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|---|--|--|
| Nombre del proceso: | Control Concurrente o durante el despacho | | |
| Subproceso: | N/o | | |
| Objetivo: | Asegurar el correcto cumplimiento de las obligaciones aduaneras buscando agilidad en el despacho de las mercancías | | |
| Responsable: | Declarante, Ecuapass, Transportista, Técnico Aforador. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Declaración aduanera, documentos de soporte y acompañamiento. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Receipta y valida los datos de la Declaración Aduanera. 2. En caso de existir errores notifica el error al declarante. 3. Se numera la Declaración Aduanera y notifica al declarante. 4. Registra el ingreso de la mercancía a zona primaria. 5. Se desarrolla el aforo: físico, documental o automático. 6. Se asigna el estado de salida autorizada. 7. Se desarrolla el subproceso de transmisión de documentos de transporte. 8. Se regulariza la DAE | Registro electrónico que permite dar por finalizado el proceso de exportación. | |

| Talento Humano | | Hardware software | Materiales e insumos |
|---|--|-------------------|------------------------------|
| Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera | | Sistema Ecuapass | Suministros de oficina |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Medir la cobertura del control aduanero | (Número total de inspecciones/ número total de declaraciones para exportaciones)*100 | Trimestral | Técnico Operador Responsable |

Fuente: COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Para el caso del control concurrente al igual que en las importaciones es similar lo único que cambia es en el pago de la liquidación puesto que éste no se realiza en una exportación, pero si los diferentes aforos que a continuación se detallan.

Tabla 16. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho aforo automático

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|--|--|------------------------|
| Nombre del proceso: | Control Concurrente o durante el despacho | | |
| Subproceso: | Aforo automático. | | |
| Objetivo: | Describir en forma ordenada los pasos a seguir por los Operadores de Comercio Exterior cuyas mercancías se sometan a la modalidad de despacho de importaciones y exportaciones de mercancías con canal de Aforo Automático, con la finalidad de lograr la eficiencia y agilidad en estos procesos. | | |
| Responsable: | Ecuapass, Declarante o Agente de Aduanas | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Información de las mercancías, Número de Declaración Aduanera, Canal de Aforo, Liquidación. | <ol style="list-style-type: none"> Se realiza la transmisión de la DAE Notifica canal de aforo automático. Genera la salida autorizada | Notificación de Salida Autorizada. Embarque de la mercancía. | |
| Talento Humano | | Hardware software | Materiales e insumos |
| Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera | | Sistema Ecuapass | Suministros de oficina |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Efectivizar las operaciones comerciales con un canal de aforo automático | (Número de trámites con aforos automáticos ejecutados / Número total de declaraciones aduaneras) * 100 | Trimestral | Técnico Aforador |

Fuente: COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Tabla 17. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho aforo documental o electrónico

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|---|---|--------------------|
| Nombre del proceso: | Control Concurrente o durante el despacho | | |
| Subproceso: | Aforo documental o electrónico | | |
| Objetivo: | Establecer en forma ordenada los pasos a seguir por los Operadores de Comercio Exterior y Servidores Aduaneros que intervienen en los procesos de aforo documental o electrónico. | | |
| Responsable: | Técnico Operador SENA, Declarante o Agente de Aduanas | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Información de las mercancías, Número de Declaración Aduanera, Canal de Aforo, Liquidación. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión documental de la información transmitida en la DAE 2. Se registra el resultado del aforo 3. Si la DAE tiene observaciones el Técnico Operador solicita justificación al usuario. 4. El declarante justifica las observaciones dentro del día hábil realiza pasa a la actividad. 5. El técnico Operador Revisa las justificaciones realizadas. 6. Si las justificaciones son correctas se aprueba la justificación. 7. Si no justifica las observaciones dentro del día hábil siguiente de la notificación deberá entonces realizar las correcciones 8. cuando la DAE no presenta observaciones y las justificaciones se aprobaron el Técnico Operador realiza el informe de aforo. | Informe de Aforo Notificación de Salida Autorizada. Embarque de la mercancía. | |
| Talento Humano | Hardware software | Materiales e insumos | |
| Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera | Sistema Ecuapass | Suministros de oficina | |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Efectivizar las operaciones comerciales con un canal de aforo documental | (Número de trámites con aforos documentales ejecutados / Número total de declaraciones aduaneras) * 100 | Trimestral | Técnico Aforador |

Fuente: COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Tabla 18. Ficha de procesos del control Concurrente o durante el despacho aforo físico intrusivo

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|--|---|--|
| Nombre del proceso: | Control Concurrente o durante el despacho | | |
| Subproceso: | Aforo físico intrusivo | | |
| Objetivo: | Establecer en forma ordenada los pasos a seguir por los Operadores de Comercio Exterior y Servidores Aduaneros que intervienen en los procesos de aforo físico intrusivo. | | |
| Responsable: | Técnico Operador SENA, Declarante o Agente de Aduanas, Depósito Temporal. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Información de las mercancías, Número de Declaración Aduanera, Canal de Aforo, Liquidación. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión documental de la información transmitida en la Declaración Aduanera. 2. Realiza la inspección del a mercancía si se presenta en la primera fecha de aforo. 3. Si no se presenta en la primera Fecha, el declarante Notifica la segunda fecha. 4. Si no se presenta en la segunda fecha de aforo físico intrusivo, se registra el abandono definitivo. | Informe de Aforo Notificación de Salida Autorizada. Embarque de las mercancías. | |

5. Si se presenta en la segunda fecha se registra el resultado de aforo.
6. Si la Declaración Aduanera presenta observaciones, el Técnico Operador solicita justificación al usuario.
7. El declarante justifica las observaciones.
8. El técnico operador revisa las justificaciones
9. Si las observaciones se justifican correctamente se aprueba la justificación.
10. Si las observaciones no se justificaron dentro del día hábil siguiente al de la notificación, pero se realizan las correcciones luego.
11. El técnico operador realiza el informe de aforo
12. Salida autorizada.

| Talento Humano | | Hardware software | Materiales e insumos |
|--|--|-------------------|------------------------|
| Dirección Nacional de Gestión de Riesgos y Técnica Aduanera | | Sistema Ecuapass | Suministros de oficina |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Efectivizar las operaciones comerciales con un canal de aforo físico | (Número de trámites con aforos físicos ejecutados / Número total de declaraciones aduaneras) * 100 | Trimestral | Técnico Aforador |

Fuente: COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Tabla 19. Ficha de procesos del control Posterior

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|---|---|--|
| Nombre del proceso: | Control Posterior | | |
| Subproceso: | N/a | | |
| Objetivo: | Comprobar la exactitud de los datos declarados y el cumplimiento de los requisitos exigidos | | |
| Responsable: | Dirección nacional de intervención, Garantizar que las acciones de control se enmarquen dentro de las normas, políticas y procedimientos determinados en el COPCI y su Reglamento. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Información de las mercancías, Declaración Aduanera, Liquidación, Documentos de transporte. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación las declaraciones aduaneras 2. Verificación de información que posea cualquier persona natural o jurídica que guarde relación con mercancías importadas. 3. Reservar y conservar la documentación referente a las operaciones comerciales durante 5 años para una posterior auditoría. 3. Si la declaración tiene errores a favor del SENA, el Declarante deberá realizar una declaración sustitutiva para corregir el error con un plazo de 5 años. 4. Si el Declarante no corrige el error, la administración aduanera está en la potestad de realizar auditorías en el transcurso de los 5 años para verificar la información. | Seguridad Nacional. Mercancía legal. Mercancías aprehendidas. | |
| Talento Humano | | Hardware software | Materiales e insumos |
| Dirección Nacional de intervención. | | Sistema Ecuapass | Suministros de oficina |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Corroborar la exactitud de la información en una operación comercial | (Monto pagado de las auditorías del año/ monto determinado o liquidado de las auditorías del año) * 100. | Cada 5 años | Técnico Operador de la Dirección de intervención |

Fuente: COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Y finalmente la ficha del control posterior que prácticamente es igual para las importaciones y exportaciones.

De esta manera se obtiene el Diagrama de Flujos del proceso de control aduanero plasmado en una operación de exportación:

PROCESO DE CONTROL PREVIO O ANTERIOR

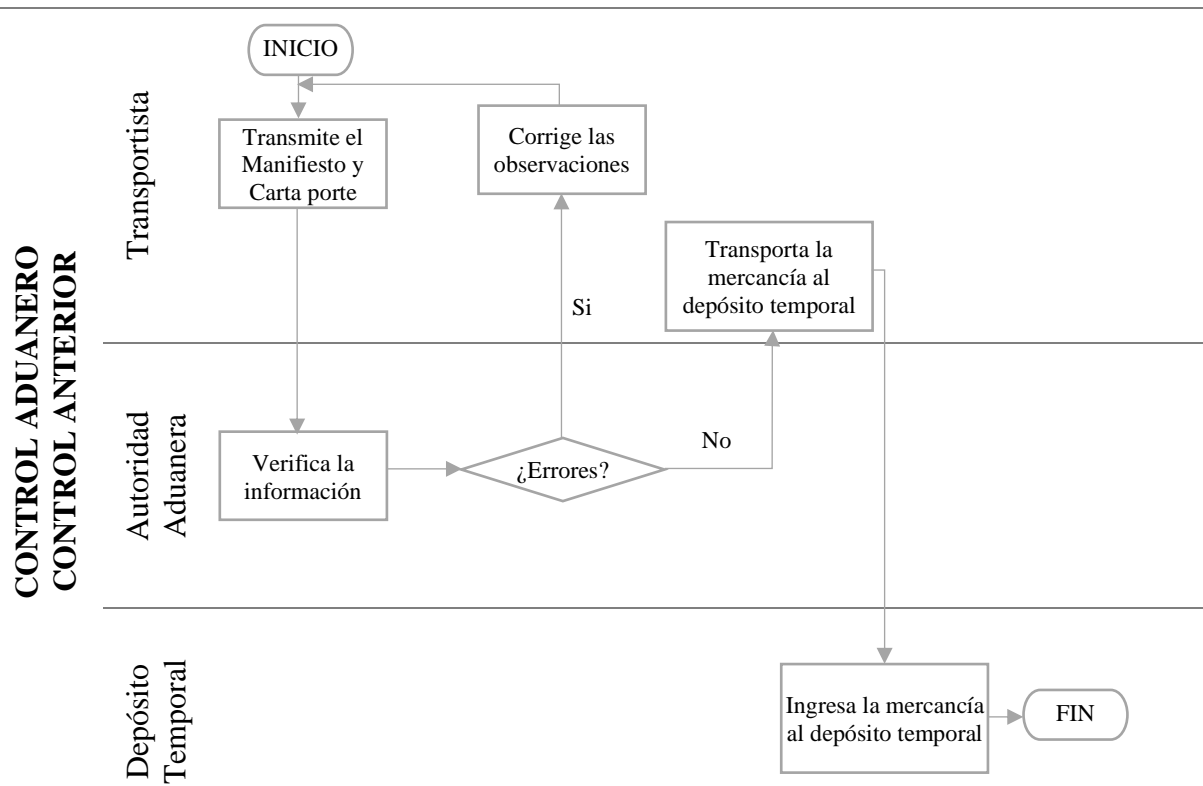


Figura 12. Diagrama de flujo del control aduanero previo - exportación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

PROCESO DE CONTROL CONCURRENTES O DURANTE EL DESPACHO

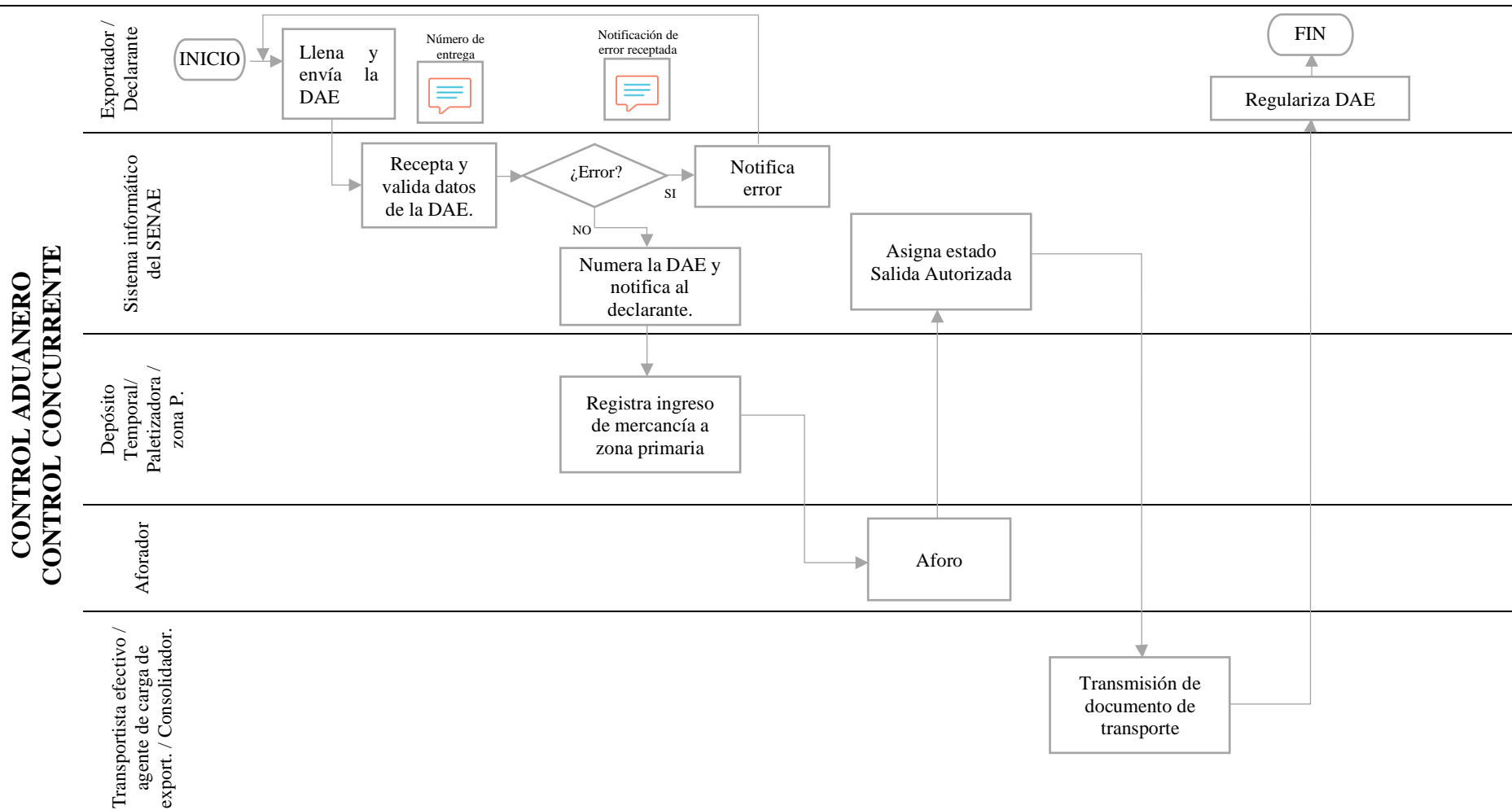


Figura 13. Diagrama de flujo del control aduano concurrente – exportación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

SUBPROCESOS DE AFOROS

Modalidad de despacho con canal de aforo automático (exportaciones).

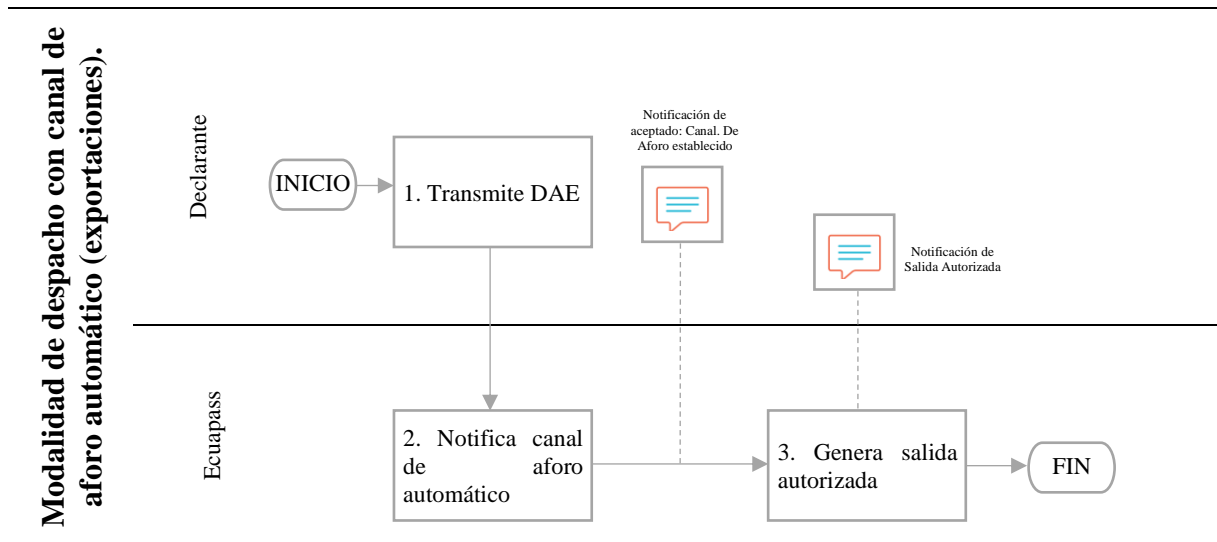


Figura 14. Diagrama de flujo aforo automático - exportación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Modalidad de despacho con canal de aforo documental o electrónico (exportaciones).

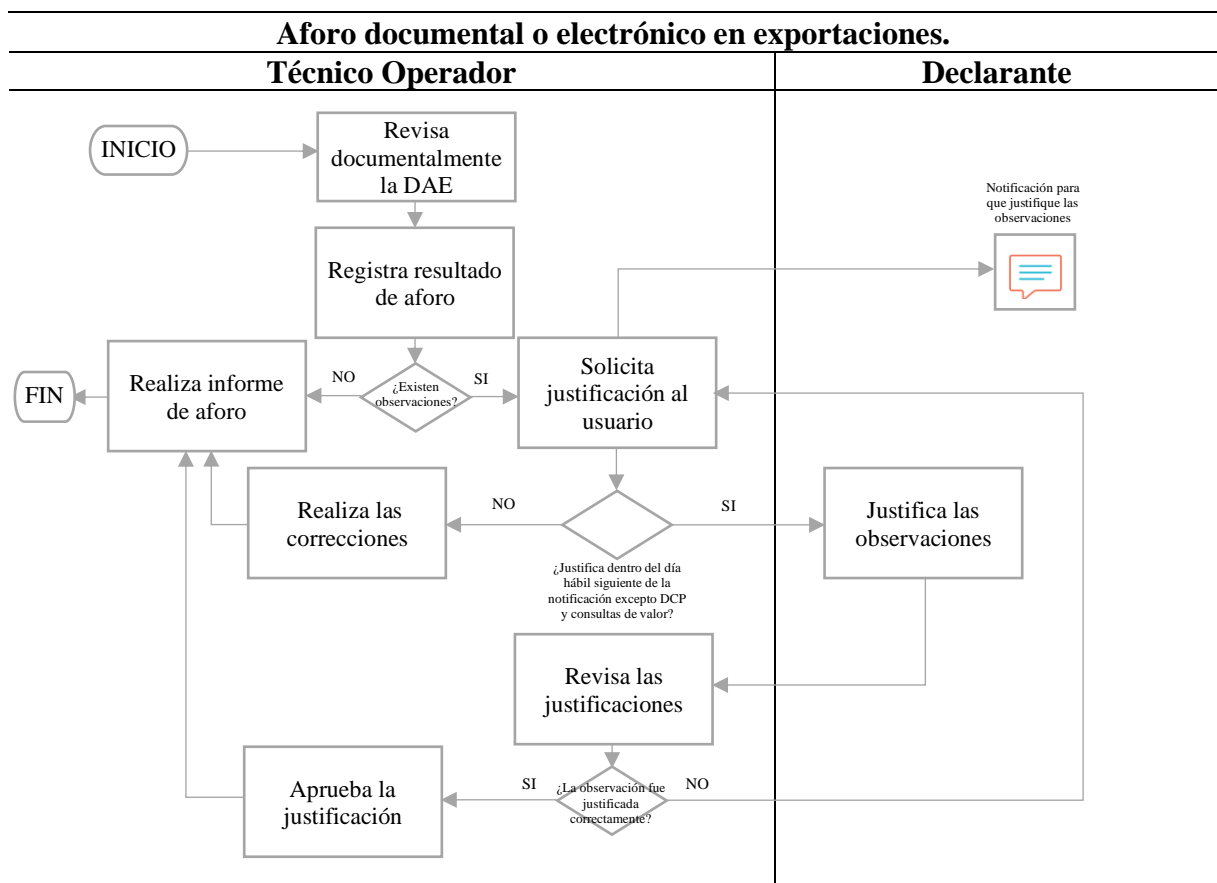


Figura 15. Diagrama de flujo aforo documental - exportación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Modalidad de despacho con canal de aforo físico intrusivo (exportaciones)

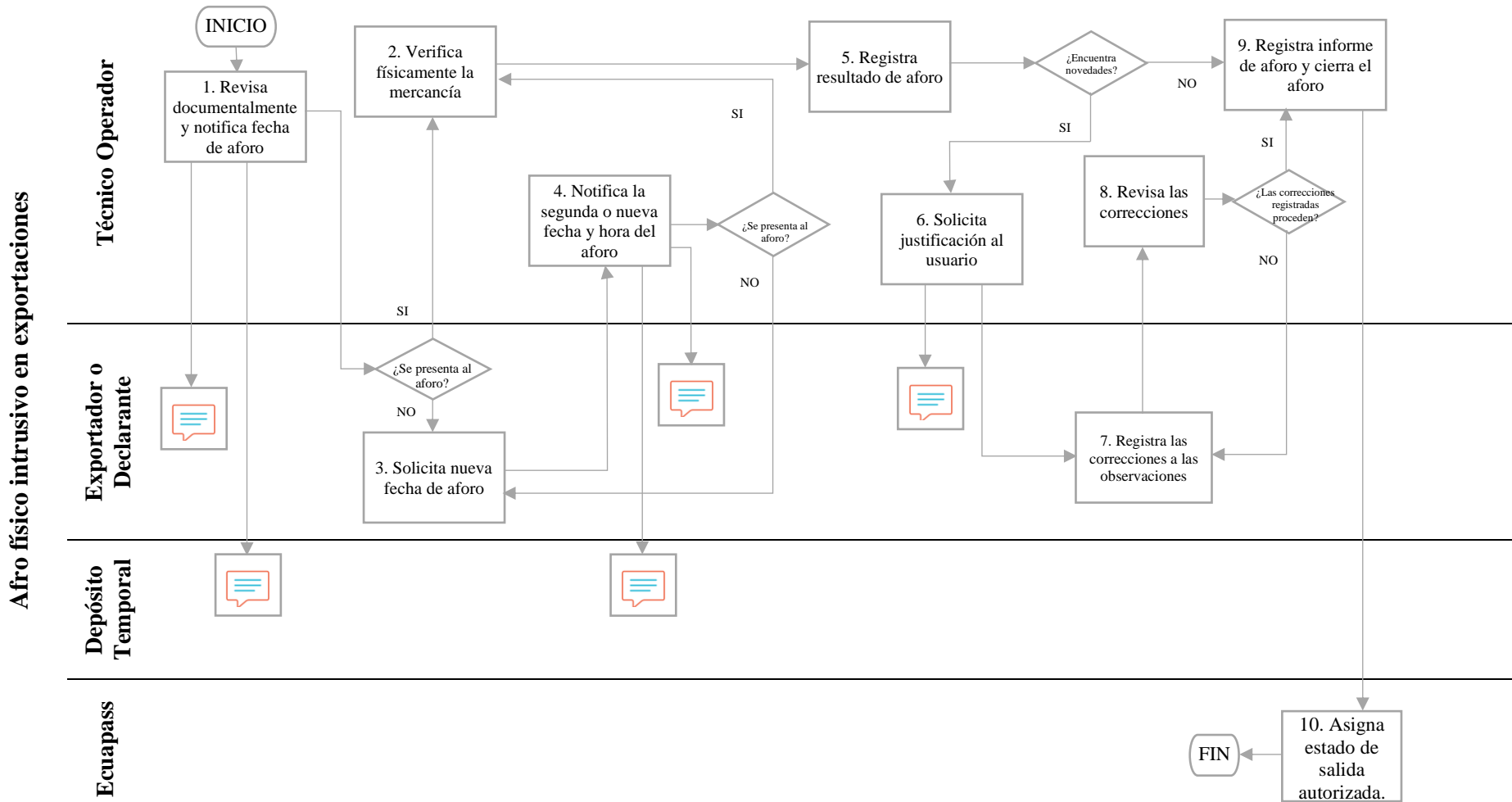


Figura 16. Diagrama de flujo aforo físico intrusivo - exportación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

PROCESO DE CONTROL POSTERIOR

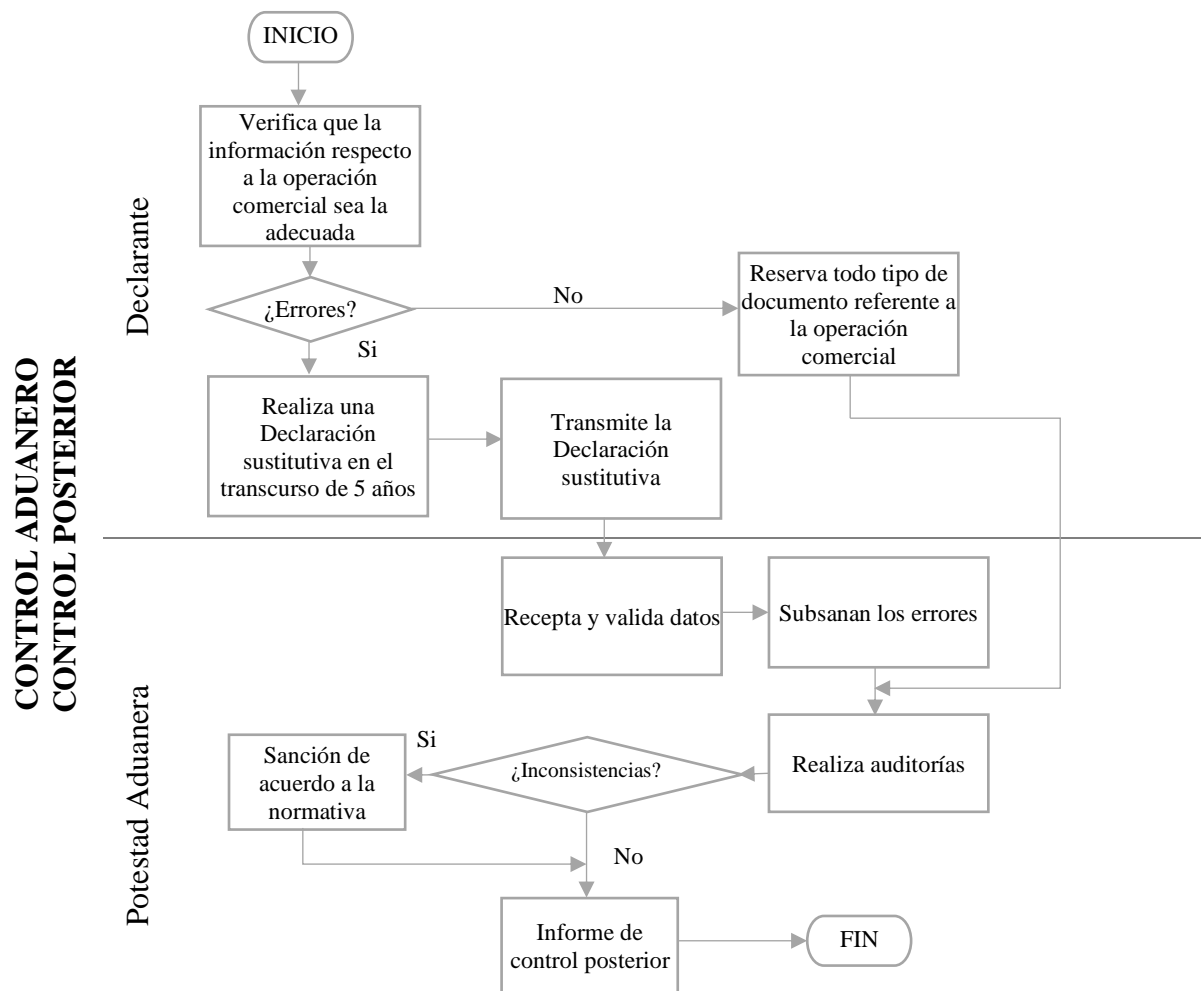


Figura 17. Proceso de control aduanero posterior – exportación COPCI (2010) Reglamento COPCI (2011)

Estructura orgánica del de la Dirección Seccional Impuestos y Aduanas de Ipiales.



La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, es una entidad unificada que tiene como objetivo garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

Esta institución, durante el periodo 2014 al 2018, se ha planteado y formulado un sinnúmero de estrategias que le permitan alcanzar competitividad, así por ejemplo; impuso algunos cambios normativos a fin de cerrar mecanismos de evasión y contrabando, igualmente se modernizaron los sistemas informáticos para mejorar los servicios entre recaudador y fiscalizador.

Otra línea importante de acción es que la DIAN busca atacar el fenómeno de contrabando, realizando una amplia difusión de sus consecuencias, estableciendo operativos de control y tratando de formar alianzas con otras entidades públicas vinculadas al comercio exterior, contrarrestando la corrupción que conlleva a estas prácticas ilícitas. En ese sentido se consideró que la base fundamental para el control consiste en incrementar el volumen de información sobre la cual opera la institución.

Aunque, para lograr lo antes mencionado la DIAN se respalda en una gestión por procesos, que le ha permitido cumplir con la misión previamente planteada.

De esta manera la estructura orgánica en la cual se respalda es la siguiente:

Estructura Organizacional

De igual forma se presenta la estructura organizacional de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales en donde se plasma de manera general

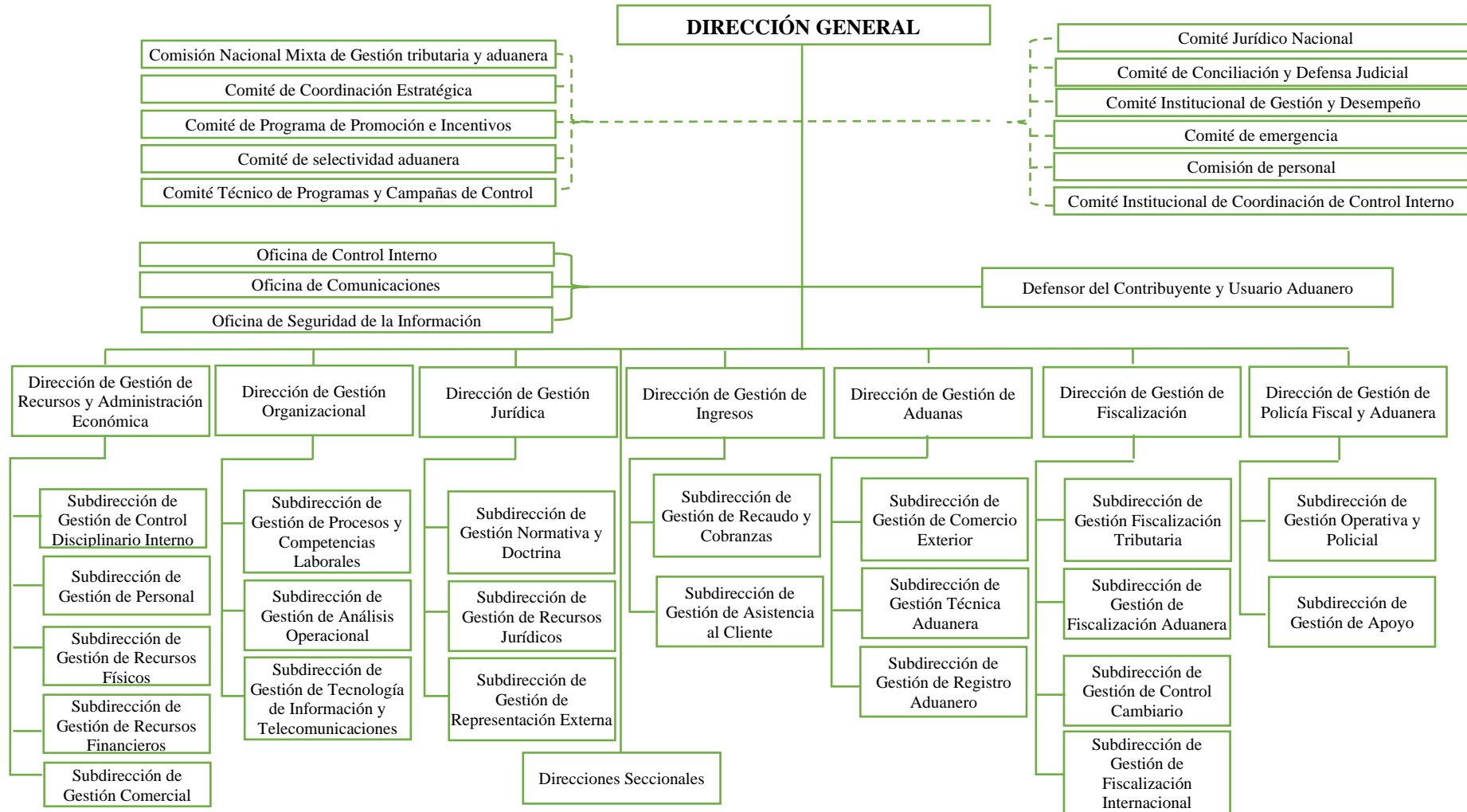


Figura 18. Estructura Organizacional de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Estructura Orgánica – Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales

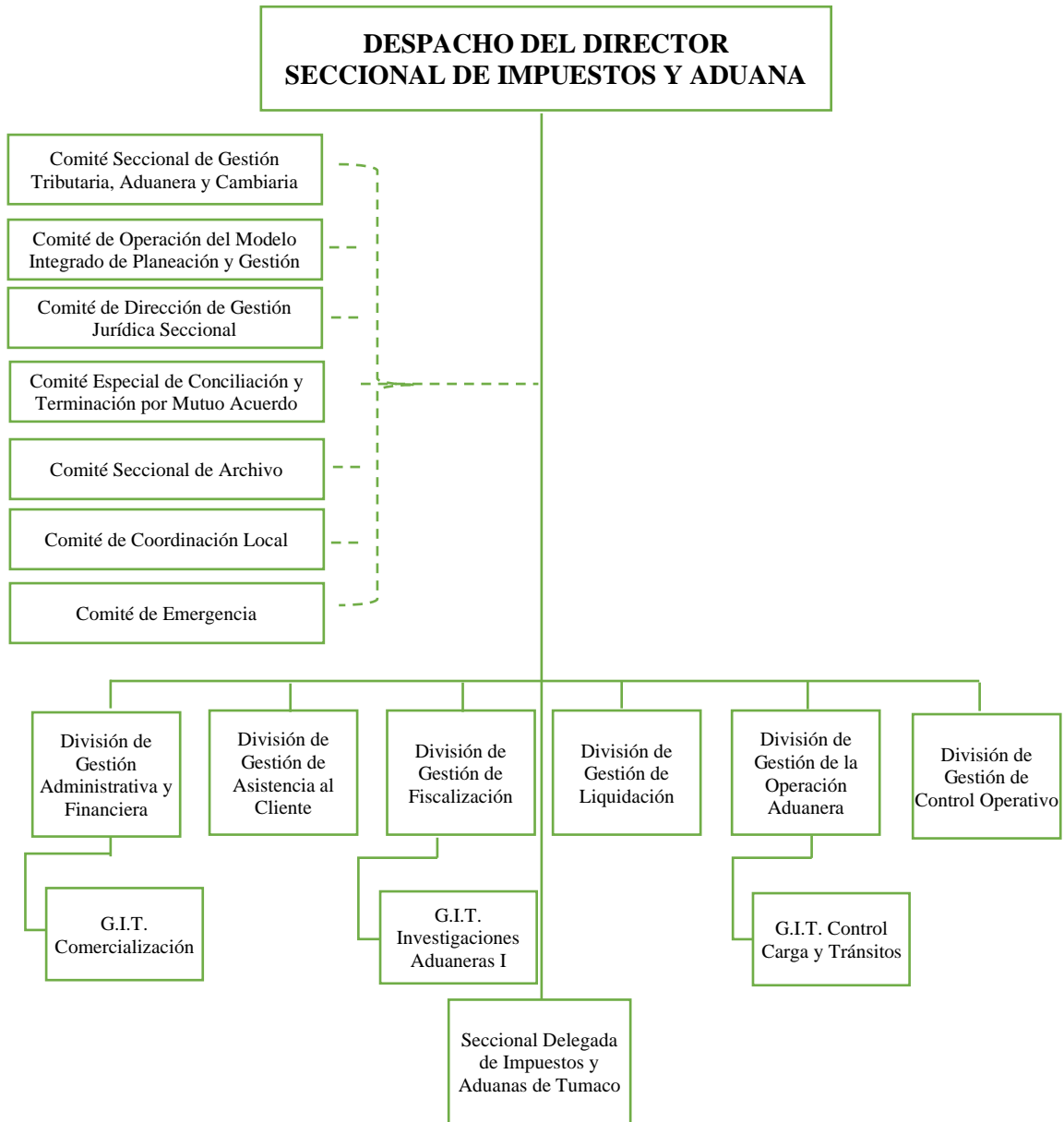


Figura 19. Estructura orgánica de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales

De acuerdo a la estructura orgánica determinada anteriormente se observa que ésta institución cumple múltiples funciones, no solo en temas de aduana sino todo tipo de recaudaciones, es decir cuestiones de comercio exterior, tributos internos y recaudo, que en relación al SENA, es completamente diferente, razón por la cual la DIAN plantea diferentes direcciones de gestión que le ayudan a desarrollar su trabajo como tal, estos son; Dirección de Gestión de Aduanas, Dirección de Gestión de Fiscalización, Dirección de Gestión de Ingreso, Dirección de Gestión Jurídica, Dirección de Gestión Organizacional, Dirección de Gestión de

Policía Fiscal y Aduana y finalmente la Dirección de Gestión de Recursos y Administración Económica.

Con relación al tema de investigación las Direcciones de Gestión que aportan al estudio son: la Dirección de Gestión de Aduanas que es aquella que se encarga de todo lo referente a comercio exterior e internacional, la Dirección de Gestión de Fiscalización, que es aquella que verifica el cumplimiento de las formalidades, evitando acciones ilícitas en el contexto internacional y la Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduana, que aporta en gran medida a la seguridad en cuanto a actos ilegales en temas de comercio; en ese sentido se plantan las Estructuras Orgánicas sobre las direcciones mencionadas que garantizan el cumplimiento de las acciones desarrolladas por la DIAN.

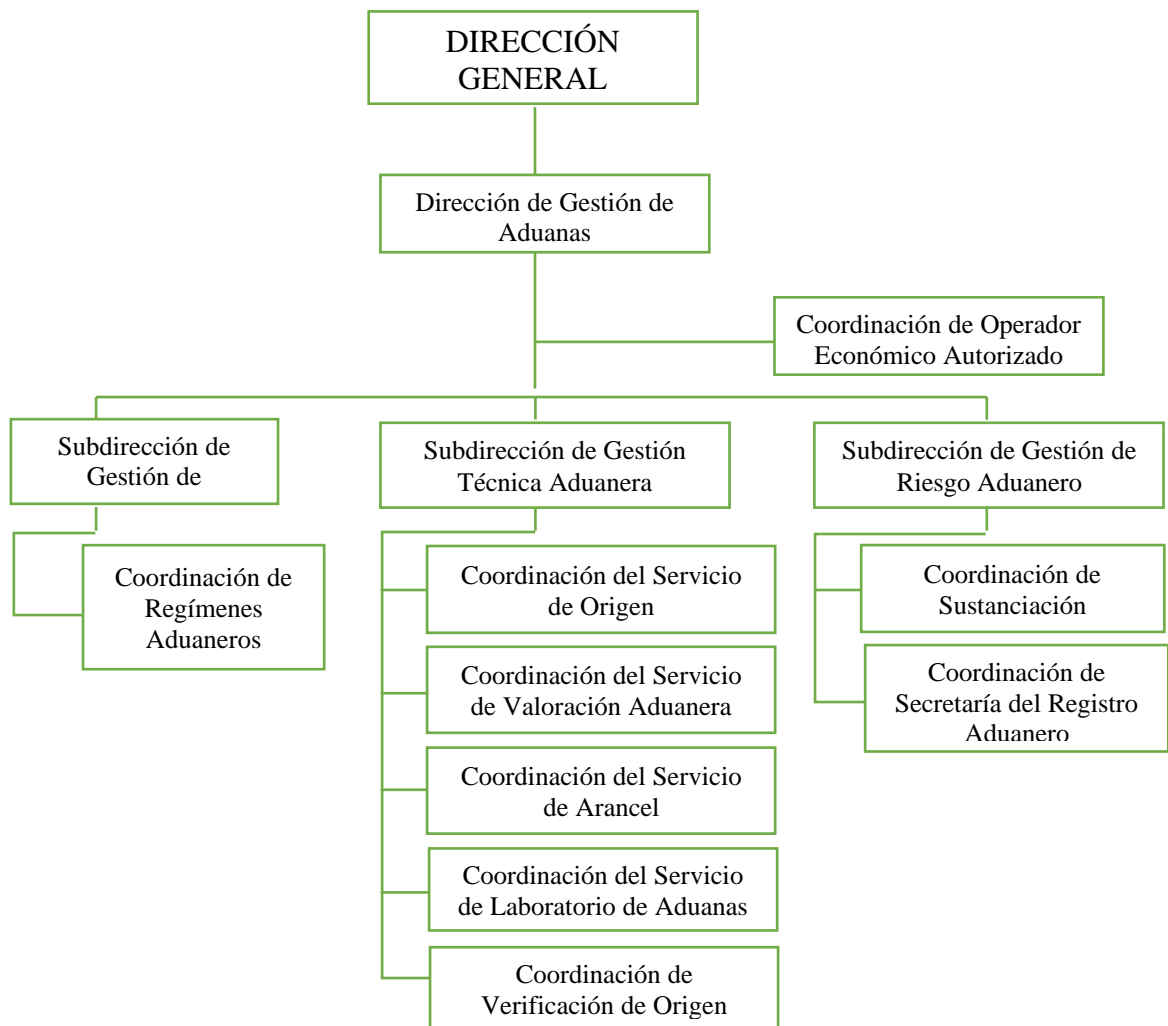


Figura 20. Estructura orgánica de la Dirección de Gestión de Aduanas

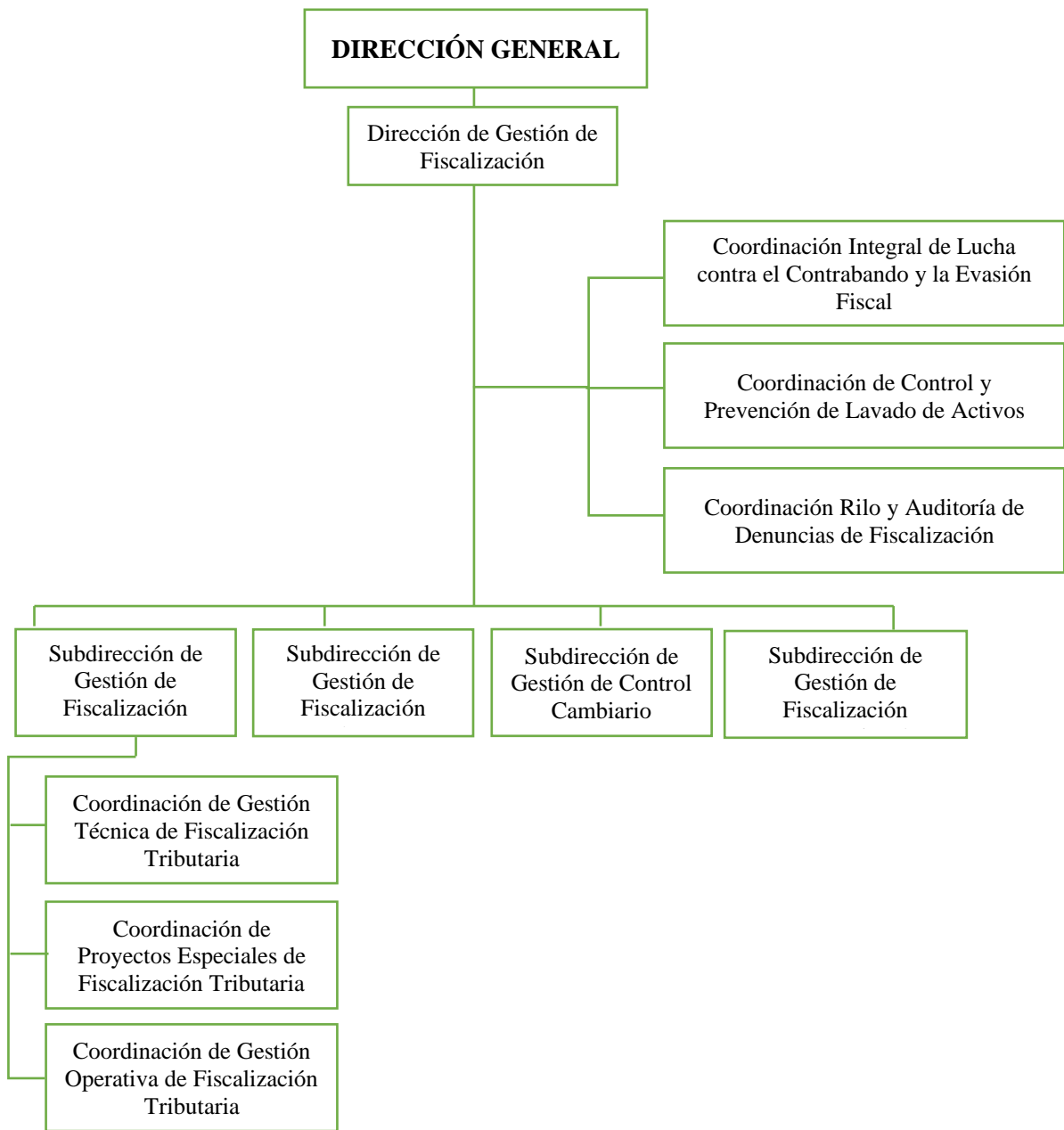


Figura 21. Estructura orgánica de la Dirección de Gestión de Fiscalización

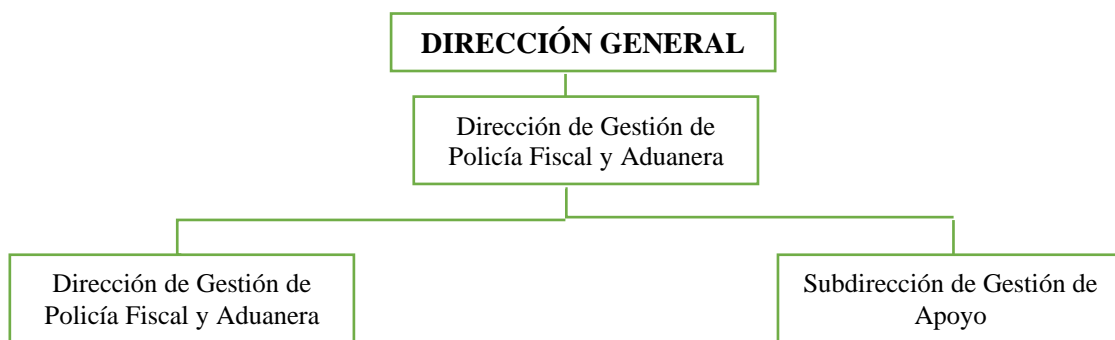


Figura 22. Estructura orgánica de la Dirección de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera

Para el mapa de procesos la DIAN plantea su estructura de la siguiente manera:

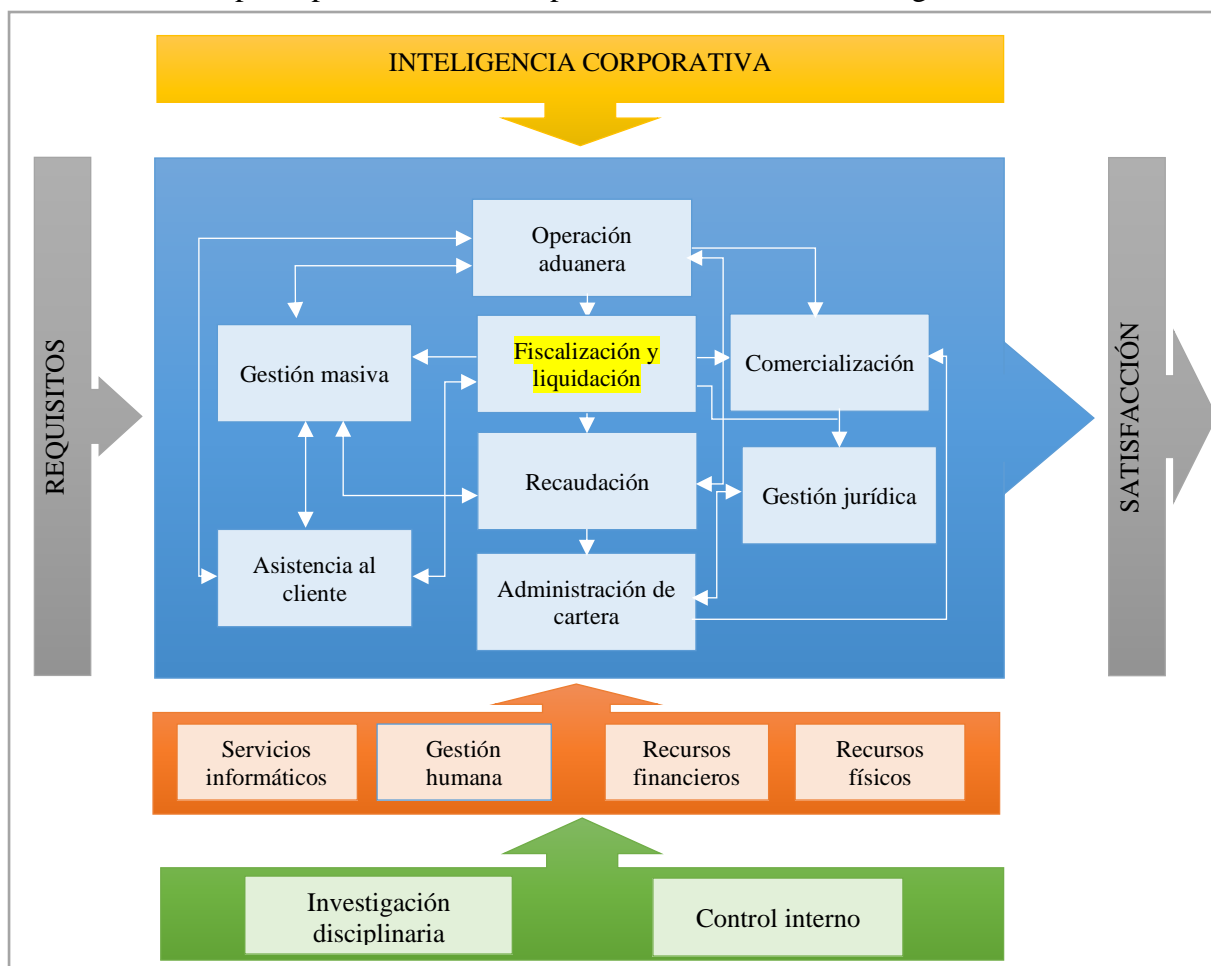


Figura 23. Mapa de procesos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

Dentro de mapa de procesos presentado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, se muestra que el proceso de control detalla específicamente dentro de la Fiscalización y Liquidación cada una de las acciones que deben llevarse a cabo según la normativa vigente y que además establece lo siguiente:

Comprende una serie de medidas aplicables con el fin de asegurar el cumplimiento de la normativa estipulada por la Administración Aduanera, mismas que recaen sobre las operaciones comerciales y los sujetos involucrados, estos procesos se llevarán a cabo selectivamente, empleando los medios tecnológicos, equipos de inspección, técnicas de gestión de riesgo, que logren el máximo resultado con la optimización del esfuerzo administrativo. Se utilizarán técnicas electrónicas para el intercambio de información entre las administraciones aduaneras y con otros organismos oficiales (Decreto Número 1165, 2019, p.264).

A continuación se plantea un mapa de procesos específicamente de control aduanero donde se detallan los procesos estratégicos, los claves y de apoyo:

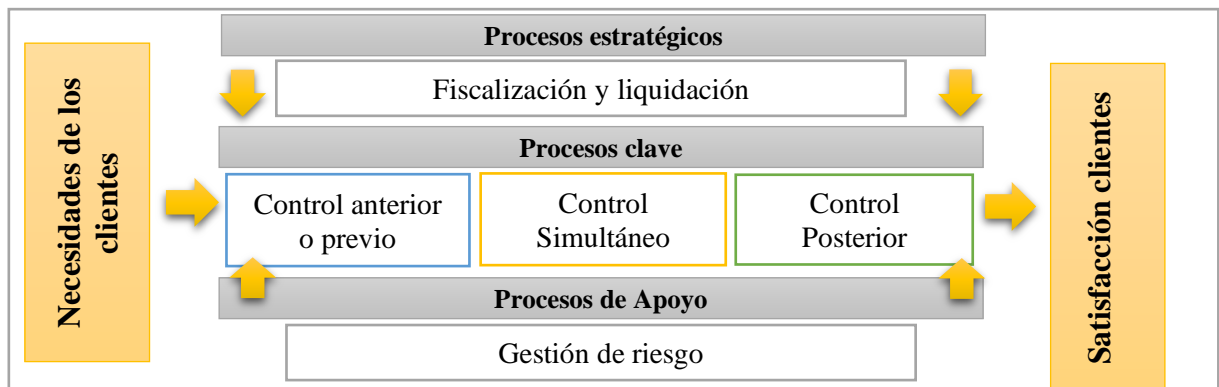


Figura 23. Mapa de proceso del control aduanero DIAN Ipiales, autoría propia

Para efectos de la modelación de procesos se toma en cuenta únicamente el proceso de control aduanero puesto que es el sujeto principal de la investigación de manera que se presenta la siguiente figura:

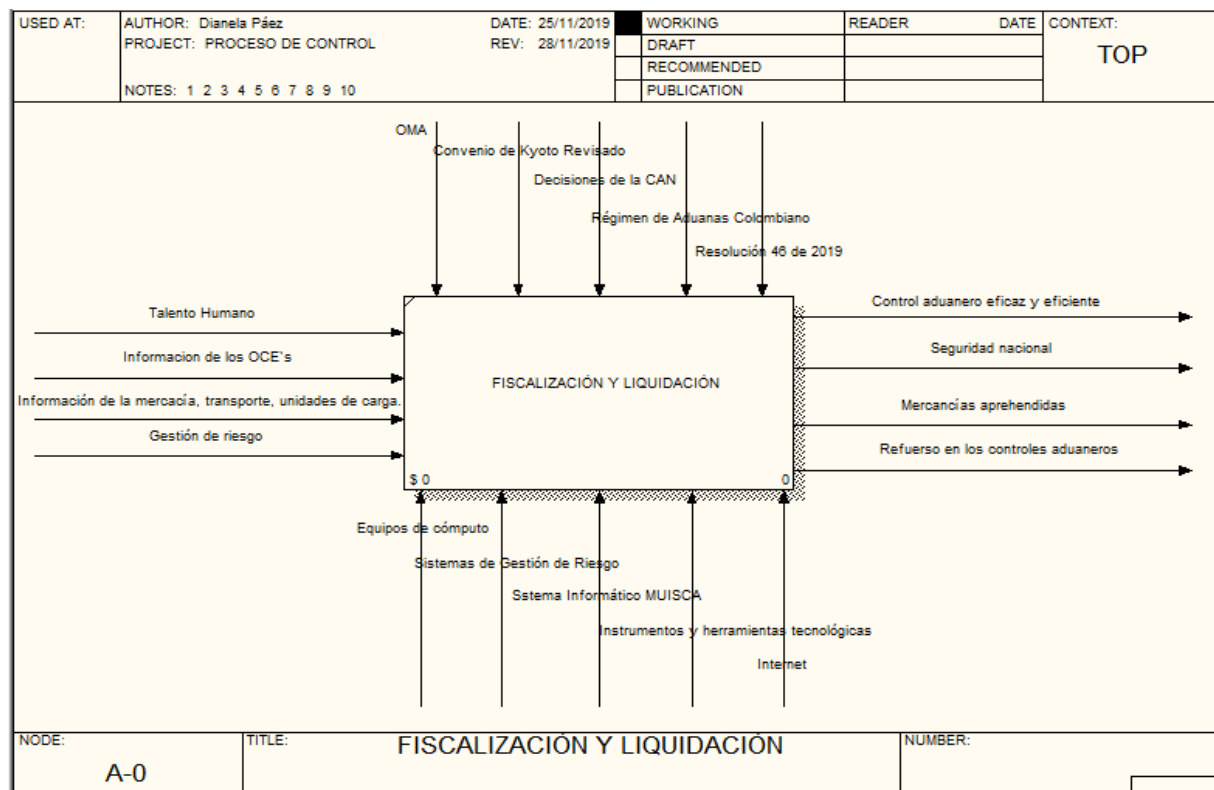


Figura 24. Modelación del proceso de Fiscalización y Liquidación, autoría propia

Dentro del proceso de Fiscalización y Liquidación es que se detallan los controles para cual, es importante conocer que la DIAN es una institución que maneja una política denominada TAC es decir, Tributaria, Aduanera y Cambiaria; de manera que no presenta un solo proceso de control, pues ésta se encarga de controlar en función a dicha política, en la que se desarrollan

tres investigaciones, tributarias, aduaneras y cambiarias, por concepto de pertinencia únicamente se toma en cuenta la investigación referente a materia aduanera.

En ese sentido se presenta la matriz de actividades y diagramas de flujo del proceso de control Aduanero en un Declaración Única Aduanera misma que se la desglosará de acuerdo a las operaciones de Importación y exportación.

Tabla 20. Ficha de proceso del control Anterior o Previo

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|--|--|---|--|
| Nombre del proceso: | Control Anterior o Previo | | |
| Subproceso: | N/o | | |
| Objetivo: | Verificar la correcta información recibida de los documentos de viaje otorgados por el transportista. | | |
| Responsable: | Transportista, Sistema Muisca. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Manifiesto de carga, Carta Porte y documentos de transporte | <ol style="list-style-type: none"> 1. Entregar a través del servicio Informático electrónico de la DIAN los manifiestos de carga, carta porte y documentos de transporte. 2. Revisión de la información estipulada en el manifiesto y demás documentos de transporte. 3. Revisión de la información sobre los medios de transporte, unidades de carga y mercancías. 4. Verificar que el manifiesto no tenga errores, en caso de hacerlo aplicar la normativa vigente. 5. Autoriza el cruce de frontera al transportista 6. Ingresa al Depósito Habilitado. | Manifiesto de carga revisado. Presentación de la Declaración Aduanera. | |
| | Talento Humano | Hardware software | Materiales e insumos |
| | División de Operación Aduanera (DIAN) | Sistema Muisca | Suministros de oficina |
| | Indicadores | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Controlar la documentación y legalidad de las mercancías | (Información y documentación presentada / Información y documentación establecida) * 100 | Diario | Técnico Operador de la Subdirección de la Gestión de Riesgo Aduanero |

Fuente: Decreto 1165, Resolución 046

Gracias a la nueva reglamentación que maneja la DIAN a partir del 02 de julio del 2019, los términos aduaneros se apegan más a la normativa internacional, es decir que es estandarizado razón por la cual el proceso de control anterior o previo es similar al de Ecuador, inicia cuando la mercancía arriba al país con la revisión de antecedentes e información relativa a los OCE's y demás personajes que intervienen en una operación de comercio internacional, la DIAN controla que dicha mercancía que está ingresando o que está a punto de salir cumpla con los requisitos establecidos que comúnmente se denominan documentos de control previo y que termina hasta antes de la presentación de la declaración aduanera.

Tabla 21. Ficha de proceso de control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|---|--|---|
| Nombre del proceso: | Control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización | | |
| Subproceso: | N/o | | |
| Objetivo: | Verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones aduaneras desde el momento de la presentación de la declaración aduanera hasta el momento de la nacionalización de las mercancías. | | |
| Responsable: | Declarante, Sistema informático Muisca, Transportista, Inspector. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Declaración aduanera, documentos de soporte y acompañamiento. | <ol style="list-style-type: none"> 1. El declarante llena y transmite la Declaración aduanera. 1. La autoridad aduanera recepta y valida los datos de la Declaración Aduanera. 2. La autoridad aduanera decide aceptar o no la declaración. 3. Si no la acepta, el declarante puede corregir los errores o la mercancía cae en abandono legal. 4. Si la acepta la Aduana genera un número y fecha correspondiente. 5. El consignatario deberá realizar el pago de tributos y sanciones que hubiere. 6. Se procede a la determinación de inspección o levante de la mercancía. 7. Se realiza la inspección. 8. Se autoriza el levante de las mercancías 9. La aduana emite la Declaración Aduanera con el número de levante correspondiente. 10. El declarante entrega la Declaración al depósito en el que están las mercancías. 11. Levante de las mercancías. | Nacionalización de la mercancía, mercancía controlada. | |
| | Talento Humano | Hardware software | Materiales e insumos |
| | Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) | Sistema Muisca | Suministros de oficina |
| | Indicadores | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable |
| Medir la cobertura del control aduanero | (Número total de inspecciones / Número total de declaraciones para importaciones)*100 | Trimestral | Técnico Operador de la Coordinación de Gestión Operativa de fiscalización |

Fuente: Decreto 1165, Resolución 046

Ya en el proceso de control simultaneo o durante el proceso de nacionalización que se realiza cuando el declarante tiene una declaración aduanera, en donde la DIAN vuelve a realizar control previo, ya que del 100% de las mercancías el 1 o 2% de ellas arrojan inspección, es decir que la mercancías se somete a los dos tipos de inspección con los que trabaja la DIAN que es la documental y la física intrusiva, no usan el canal automático porque en este caso no se realiza un control razón por la cual no se lo considera como un tipo de inspección, una vez realizado este paso se da la salida autorizada o el levante de más mercancías y con ello termina el proceso de control simultaneo.

Tabla 22. Ficha de proceso de control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización aforo documental

| FICHA DE PROCESOS | | | | | | |
|---|---|---|--------------------|--------------------------|-----------------------------|--|
| Nombre del proceso: | Control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización | | | | | |
| Subproceso: | Aforo documental | | | | | |
| Objetivo: | Verificar la naturaleza, descripción, estado, cantidad, peso y medida; como el origen, valor y clasificación arancelaria de mercancías; para la correcta determinación de los tributos aduaneros. | | | | | |
| Responsable: | Declarante, Inspector, Muisca | | | | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | | | | |
| Información de las mercancías, Número de Declaración Aduanera, Canal de Aforo, Liquidación. | 1. El declarante deberá presentarse el día designado por la autoridad aduanera en el lugar y hora señalados. | Informe de la inspección. Notificación de Salida Autorizada. Levante de las mercancías. | | | | |
| | 2. El declarante deberá entregar al inspector todos los documentos de soporte de la declaración. | | | | | |
| | 3. El inspector constatará la presencia del declarante. | | | | | |
| | 4. Si no se encuentra deja constancia del hecho en el acta respectiva. Y si se encuentra continua con el proceso. | | | | | |
| | 5. Si se encuentran errores | | | | | |
| | 6. El inspector podrá suspender hasta por 48 horas la diligencia para efectuar el reconocimiento físico de las mercancías. Y así verificar la exactitud de la información. | | | | | |
| | 9. El inspector aduanero realiza el informe de inspección. | | | | | |
| | Talento Humano | | | Hardware software | Materiales e insumos | |
| | Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) | | | Sistema Muisca | Suministros de oficina | |
| Indicadores | | | | | | |
| Objetivo | Indicador | Frecuencia | Responsable | | | |
| Efectivizar las operaciones comerciales con un canal de aforo documental | (Número de trámites con aforos documentales ejecutados / Número total de declaraciones aduaneras) * 100 | Trimestral | Inspector Aduanero | | | |

Fuente: Decreto 1165, Resolución 046

Tabla 23. Ficha de proceso de control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización aforo físico intrusivo

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|---|--|--|
| Nombre del proceso: | Control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización | | |
| Subproceso: | Aforo físico intrusivo | | |
| Objetivo: | Establecer en forma ordenada los pasos a seguir por los Operadores de Comercio Exterior y Servidores Aduaneros que intervienen en los procesos de aforo físico intrusivo. | | |
| Responsable: | Inspector aduanero, Declarante. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Información de las mercancías, Número de Declaración Aduanera, Canal de Aforo, Liquidación. | 1. El declarante deberá presentarse el día, lugar y hora señalados por la autoridad aduanera. | Informe de Aforo Notificación de Salida Autorizada. Levante de las mercancías. | |
| | 2. El declarante deberá entregar al inspector todos los documentos de soporte de la declaración. | | |
| | 3. El inspector constatará la presencia del declarante. | | |
| | 4. Si no se encuentra deja constancia del hecho en el acta respectiva. Y si se encuentra continua con el proceso. | | |
| | 5. La administración aduanera procede a verificar la información estipulada en los documentos y una inspección física del vehículo, unidades de carga y mercancías. | | |
| | 6. El funcionario aduanero elabora a través del sistema una acta de inspección | | |
| | 7. El inspector aduanero realiza el informe de aforo | | |
| | 8. Salida autorizada. | | |

| Talento Humano | | Hardware software | Materiales e insumos |
|---|--|-------------------|------------------------|
| Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) | | Sistema Muisca | Suministros de oficina |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicadores | Frecuencia | Responsable |
| Efectivizar las operaciones comerciales con un canal de aforo físico Intrusivo | (Número de trámites con aforos físicos intrusivos ejecutados / Número total de declaraciones aduaneras) * 100 | Trimestral | Inspector Aduanero |

Fuente: Decreto 1165, Resolución 046

Tabla 24. Ficha de proceso de control Posterior o de Fiscalización

| FICHA DE PROCESOS | | |
|---|--|---|
| Nombre del proceso: | Control Posterior o de Fiscalización. | |
| Subproceso: | N/a | |
| Objetivo: | Comprobar la exactitud de los datos consignados en declaraciones aduaneras presentadas durante un periodo de tiempo, a efectos de auditorías. | |
| Responsable: | Autoridad aduanera, Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) | |
| Entradas | Actividades | Salidas |
| Información de las mercancías, Declaración Aduanera, Liquidación, Documentos de transporte. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verificación de mercancías, documentos relativos a cualquier operación comercial. 2. Verifica la exactitud de los datos consignados en las declaraciones aduaneras en el transcurso de 3 años. 3. Aplicación de controles por auditoría en donde se verificarán libros pertinentes registros, sistemas contables y sus relacionados 4 En caso de existir inconsistencias se aplica lo dispuesto en la normativa vigente. | Seguridad Nacional. Mercancía legal. Mercancías aprehendidas. |
| Talento Humano | | Materiales e insumos |
| División de Fiscalización Aduanera (DIAN) | | Suministros de oficina |
| Indicadores | | |
| Objetivo | Indicadores | Responsable |
| Corroborar la exactitud de la información en una operación comercial | (Monto pagado de las auditorías de año / monto determinado o liquidado de las auditorías del año) * 100 | Técnico operador de Gestión y Fiscalización Internacional |

Fuente: Decreto 1165, Resolución 046

Para el control posterior la DIAN parte de la Declaración Aduanera, donde una vez dado el levante de las mercancías esta tiene la potestad de realizar controles o auditorías en el transcurso de 3 años para verificar que el proceso se cumplió correctamente, de esta manera se tiene como resultado que de ser competencia de la autoridad aduanera se aplica la ley de acuerdo a lo establecido en el lapso de este tiempo pero si se comprobó que había delitos fraudulentos como lavado de activos, la mercancías pasan directamente a ser competencia de la División Penal.

De esta manera se obtiene el Diagrama de Flujos del proceso de control aduanero plasmado en una operación de importación:

PROCESO DE CONTROL ANTERIOR O PREVIO

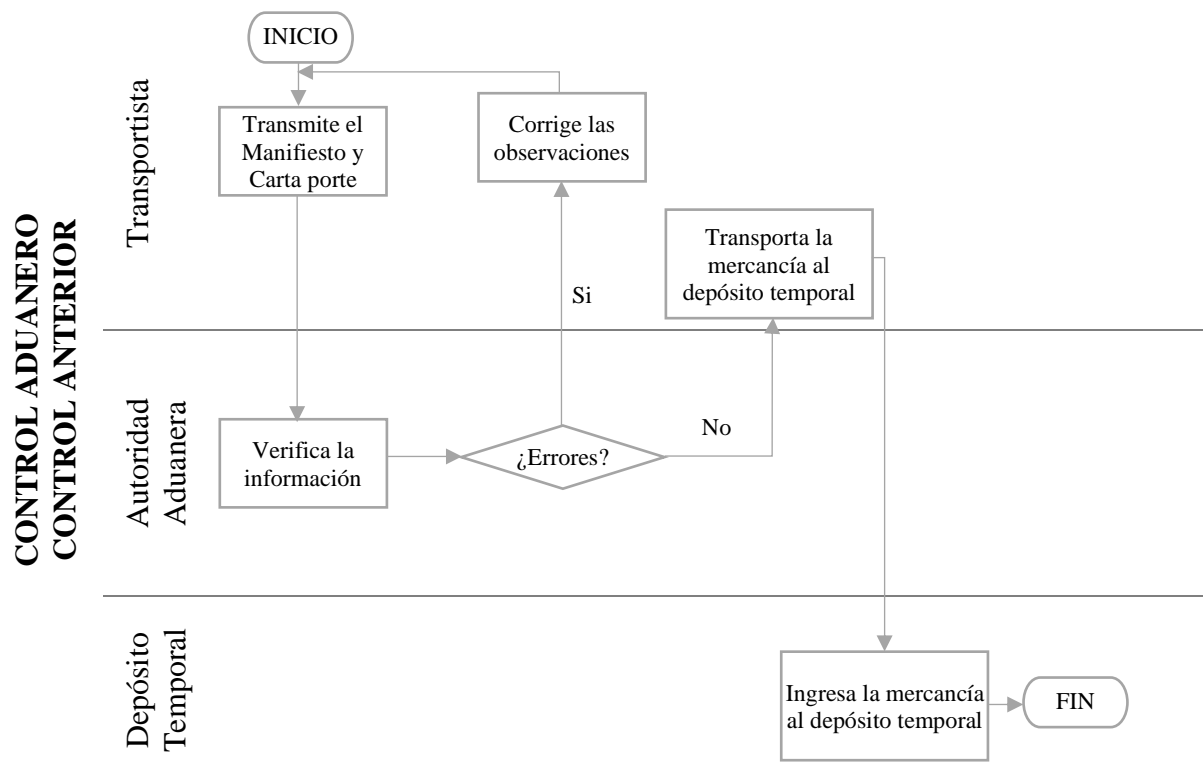


Figura 25. Diagrama de flujo del control aduanero anterior – importaciones Decreto 1165, Resolución 046

PROCESO DE CONTROL SIMULTÁNEO O DURANTE EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN

**CONTROL ADUANERO
CONTROL SIMULTÁNEO**

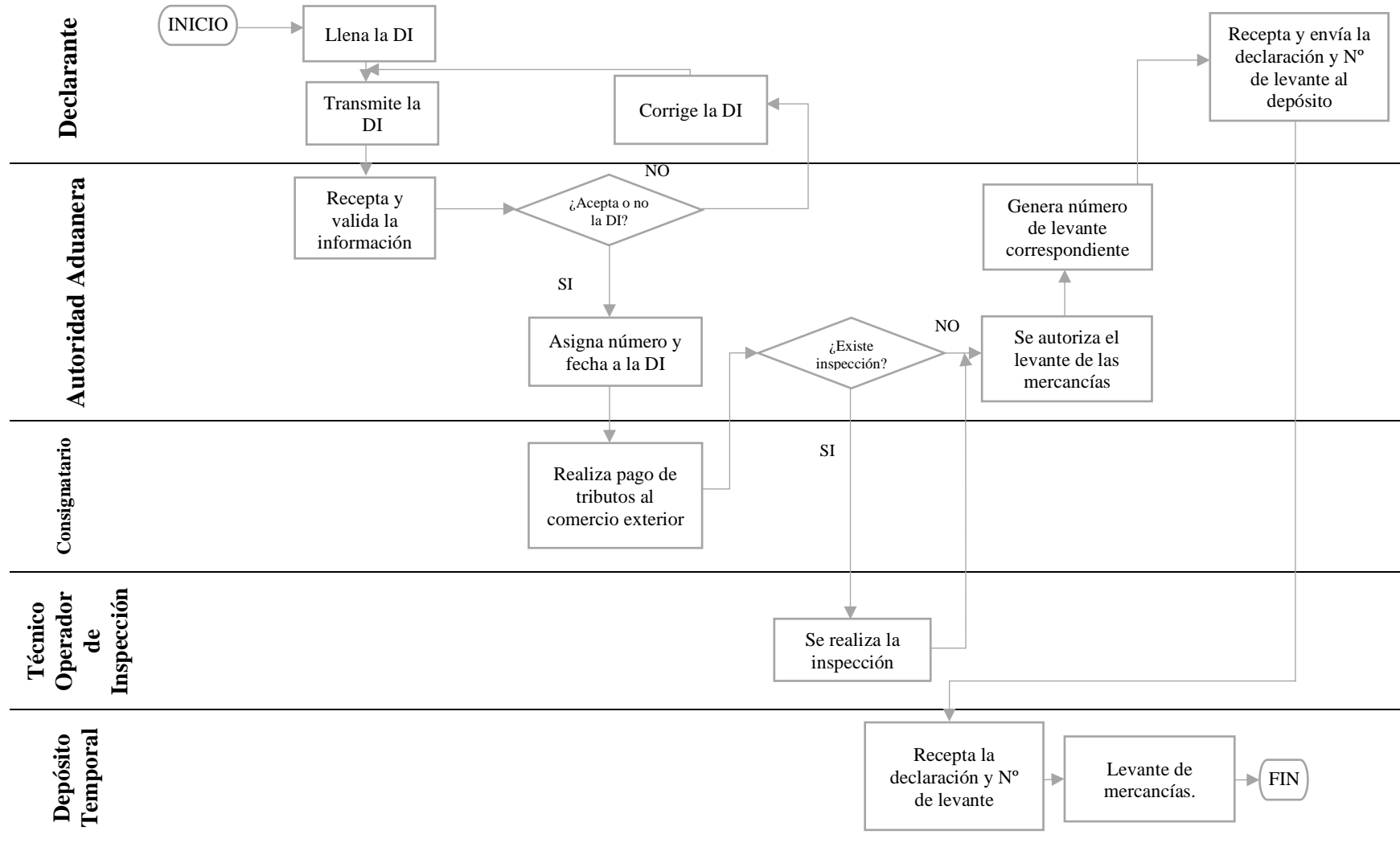


Figura 26. Diagrama de flujo del control aduanero simultáneo – importaciones Decreto 1165, Resolución 046

SUBPROCESOS DE INSPECCIONES

Modalidad de despacho con inspección documental en (importaciones y exportaciones).

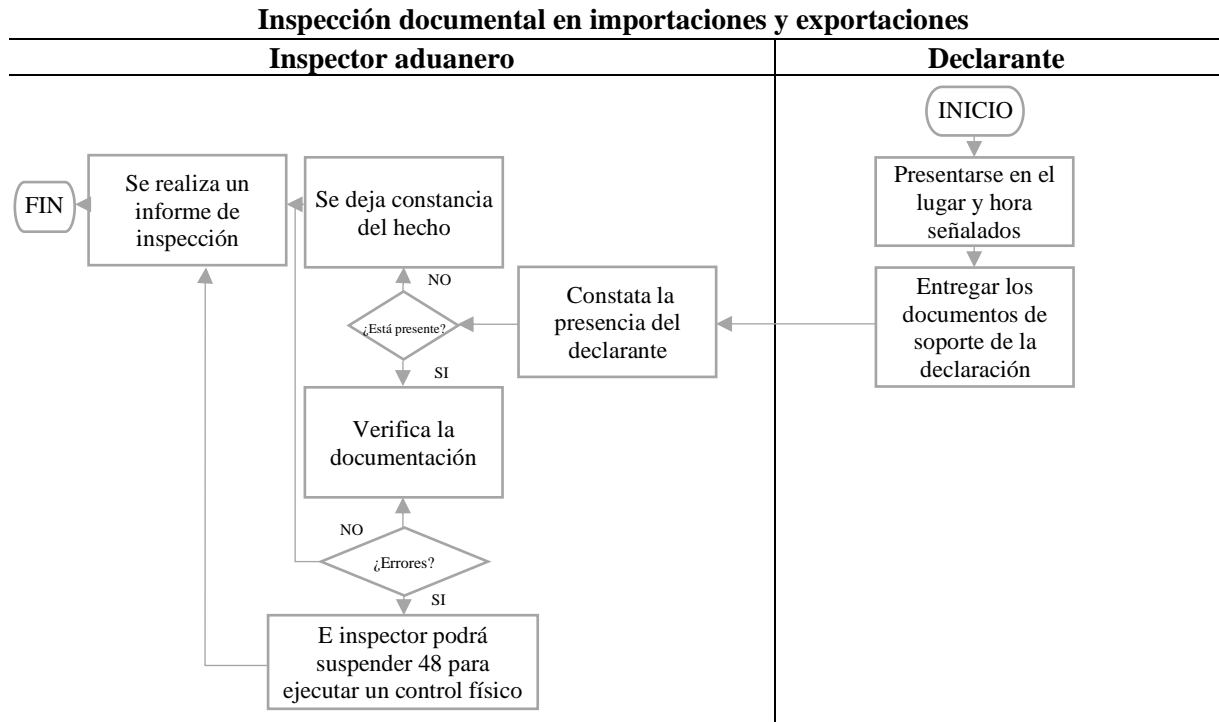


Figura 27. Diagrama de flujo de la inspección documental en importaciones y exportaciones Decreto 1165, Resolución 046

Modalidad de despacho con inspección física intrusivo (importaciones y exportaciones)

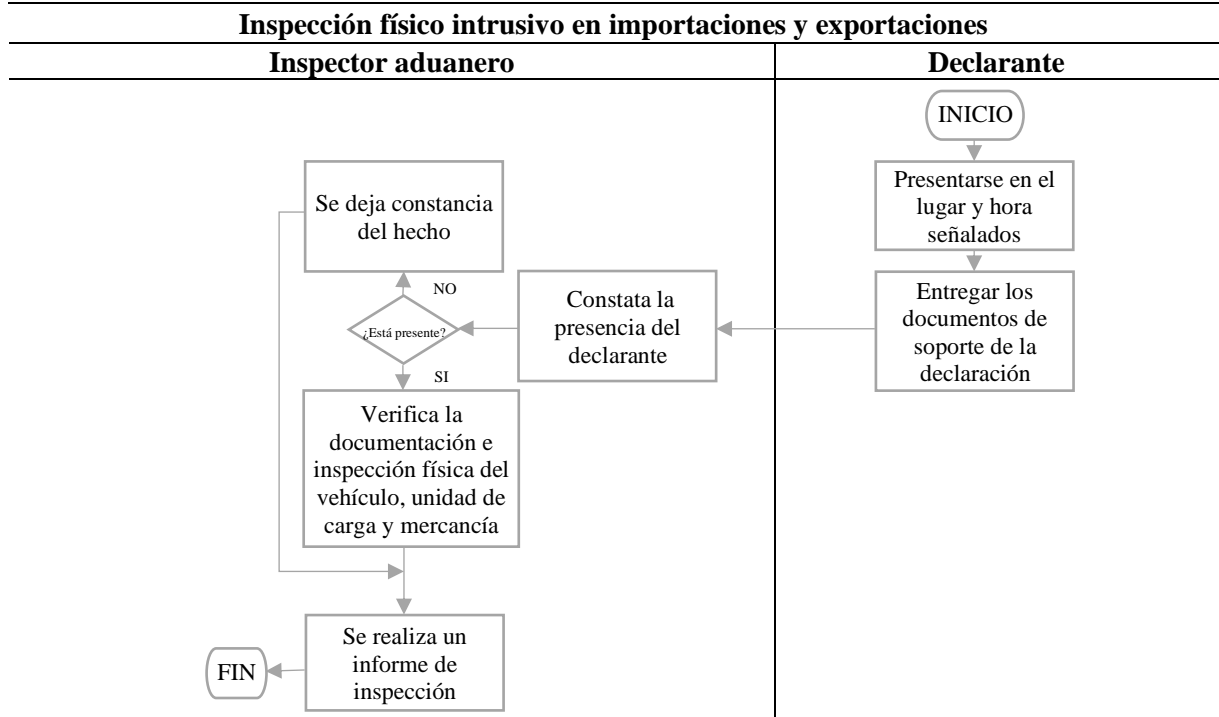


Figura 28. Diagrama de flujo de la inspección físico intrusivo en importaciones y exportaciones Decreto 1165, Resolución 046

PROCESO DE CONTROL POSTERIOR

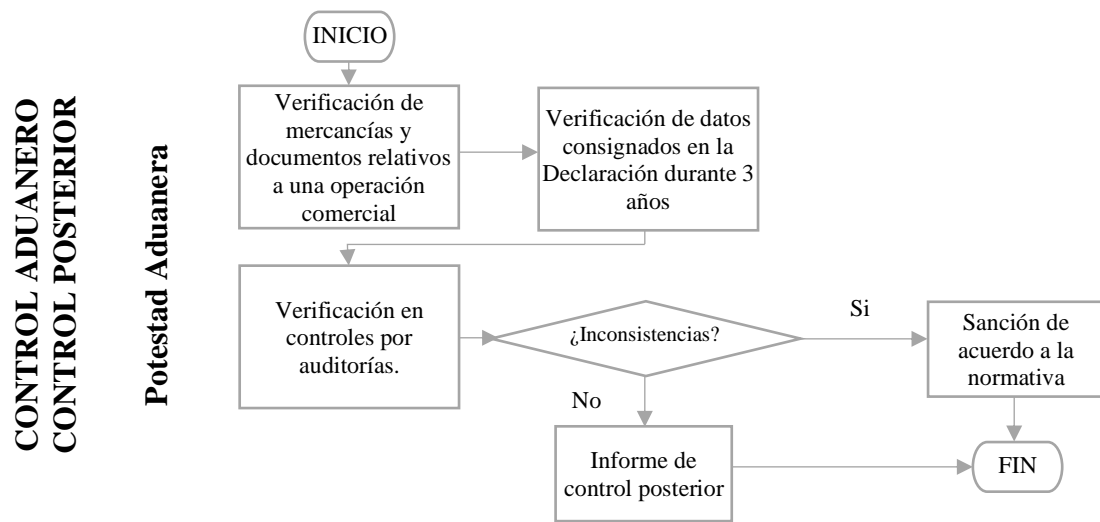


Figura 29. Diagrama flujo del control aduanero posterior - importaciones Decreto 1165, Resolución 046

Matriz de actividades y diagrama de flujo del proceso de Control Aduanero en una operación de exportación.

Tabla 25. Ficha de procesos del control Anterior o Previo

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|---|--|--|
| Nombre del proceso: | Control Anterior o Previo | | |
| Subproceso: | N/o | | |
| Objetivo: | Verificar la correcta información recibida de los documentos de viaje otorgados por el transportista. | | |
| Responsable: | Transportista, Sistema Muisca. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Solicitud de autorización de embarque, Manifiesto de carga, Carta Porte y documentos de transporte | 1. El transportista llena y transmite la Solicitud de embarque 2. La administración aduanera revisa la información estipulada en el manifiesto y demás documentos de transporte. 3. Aceptación o no de la solicitud de embarque. 4. Si se acepta se procede a llenar los datos en la Declaración aduanera 5. Si no se acepta se corrige los errores que hubiere y se repite el proceso. | Solicitud de embarque autorizada. Declaración Aduanera. | |
| Talento Humano | | Hardware software | Materiales e insumos |
| División de Operaciones (DIAN) | | Sistema Muisca | Suministros de oficina |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicadores | Frecuencia | Responsable |
| Controlar la documentación y legalidad de las mercancías | (Información y documentación presentada / Información y documentación establecida) * 100 | Diario | Técnico Operador de la Subdirección de la Gestión de Riesgo Aduanero |

Fuente: Decreto 1165, Resolución 046

Al igual que en las importaciones el proceso de control previo o anterior es totalmente similar.

Tabla 26. Ficha de procesos del control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|--|--|---|
| Nombre del proceso: | Control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización | | |
| Subproceso: | N/o | | |
| Objetivo: | Verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones aduaneras desde el momento de la presentación de la declaración aduanera hasta el momento de la salida autorizada. | | |
| Responsable: | Declarante, Sistema informático Muisca, Transportista, Inspector. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Declaración aduanera, documentos de soporte y acompañamiento. | <ol style="list-style-type: none"> 1. El declarante llena y transmite la Declaración aduanera. 1. La autoridad aduanera recepta y valida los datos de la Declaración Aduanera. 2. Las mercancías deberán ser trasladadas a zona primaria. 3. El transportista notifica a la Aduana el ingreso de la mercancía a zona primaria 4. Una vez ingresada la aduana determina si se realiza o no inspección aduanera. 5. Si no se realiza inspección aduanera, se autoriza el embarque de la mercancía. 6. Se hace la inspección aduanera 7. El transportador transmite la información del manifiesto de carga relacionado con los embarques autorizados. 8. La aduana revisa y valida la información 9. Si existen errores estos deben ser corregidos dentro de 24 horas siguientes. 10. Cumplido lo anterior se presentará la declaración de exportación 11. Se da salida autorizada de las mercancías. | Declaración de exportación Salida autorizada. | |
| | Talento Humano | Hardware software | Materiales e insumos |
| | Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) | Sistema Muisca | Suministros de oficina |
| | Indicadores | | |
| Objetivo | Indicadores | Frecuencia | Responsable |
| Medir la cobertura del control aduanero | (Número total de inspecciones / Número total de declaraciones para exportaciones)*100 | Trimestral | Técnico Operador de la Coordinación de Gestión Operativa de fiscalización |

Fuente: Decreto 1165, Resolución 046

En el control simultaneo de las exportaciones, las actividades se manejan igual que en las importaciones, lo único que cambian son el pago de tributos al comercio exterior pues en una exportación no se realiza este paso.

Tabla 27. Ficha de procesos del control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización aforo documental

| FICHA DE PROCESOS | |
|----------------------------|---|
| Nombre del proceso: | Control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización |
| Subproceso: | Aforo documental o electrónico |
| Objetivo: | Verificar la naturaleza, descripción, estado, cantidad, peso y medida; como el origen, valor y clasificación arancelaria de mercancías; para la correcta determinación de los tributos aduaneros. |
| Responsable: | Declarante, Inspector, |

| Entradas | Actividades | Salidas | |
|---|---|---|--------------------|
| Información de las mercancías, Número de Declaración Aduanera, Canal de Aforo. | 1. El declarante deberá presentarse el día designado por la autoridad aduanera en el lugar y hora señalados. 2. El declarante deberá entregar al inspector todos los documentos de soporte de la declaración. 3. El inspector constatará la presencia del declarante. 4. Si no se encuentra deja constancia del hecho en el acta respectiva. Y si se encuentra continua con el proceso. 5. Si se encuentran errores 6. El inspector podrá suspender hasta por 48 horas la diligencia para efectuar el reconocimiento físico de las mercancías. Y así verificar la exactitud de la información. 9. El técnico operador realiza el informe de inspección. | Informe de la inspección. Notificación de Salida Autorizada. Levante de las mercancías. | |
| Talento Humano | Hardware software | Materiales e insumos | |
| Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) | Sistema Muisca | Suministros de oficina | |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicadores | Frecuencia | Responsable |
| Efectivizar las operaciones comerciales con un canal de aforo documental | (Número de trámites con aforos documentales intrusivos ejecutados / Número total de declaraciones aduaneras) * 100 | Trimestral | Inspector Aduanero |

Fuente: Decreto 1165, Resolución 046

Tabla 28. Ficha de procesos del control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización aforo físico intrusivo

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|---|--|--------------------|
| Nombre del proceso: | Control Simultáneo o durante el proceso de Nacionalización | | |
| Subproceso: | Aforo físico intrusivo | | |
| Objetivo: | Establecer en forma ordenada los pasos a seguir por los Operadores de Comercio Exterior y Servidores Aduaneros que intervienen en los procesos de aforo físico intrusivo. | | |
| Responsable: | Inspector aduanero, Declarante. | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Información de las mercancías, Número de Declaración Aduanera, Canal de Aforo. | 1. el declarante deberá presentarse el día, lugar y hora señalados por la autoridad aduanera. 2. El declarante deberá entregar al inspector todos los documentos de soporte de la declaración. 3. El inspector constatará la presencia del declarante. 4. Si no se encuentra deja constancia del hecho en el acta respectiva. Y si se encuentra continua con el proceso. 5. La administración aduanera procede a verificar la información estipulada en los documentos y una inspección física del vehículo, unidades de carga y mercancías. 6. El funcionario aduanero elabora a través del sistema una acta de inspección 7. El técnico operador realiza el informe de aforo 8. Salida autorizada. | Informe de Aforo Notificación de Salida Autorizada. Levante de las mercancías. | |
| Talento Humano | Hardware software | Materiales e insumos | |
| Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) | Sistema Muisca | Suministros de oficina | |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicadores | Frecuencia | Responsable |
| Efectivizar las operaciones comerciales con un | (Número de trámites con aforos físicos intrusivos ejecutados / Número total de | Trimestral | Inspector Aduanero |

| | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| canal de aforo físico Intrusivo | declaraciones aduaneras) * 100 |
|------------------------------------|------------------------------------|

Fuente: Decreto 1165, Resolución 046

Tabla 29. Ficha de procesos de control Posterior o de Fiscalización

| FICHA DE PROCESOS | | | |
|---|--|---|---|
| Nombre del proceso: | Control Posterior o de Fiscalización. | | |
| Subproceso: | N/a | | |
| Objetivo: | Comprobar la exactitud de los datos consignados en declaraciones aduaneras presentadas durante un periodo de tiempo, a efectos de auditorías. | | |
| Responsable: | Autoridad aduanera, Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) | | |
| Entradas | Actividades | Salidas | |
| Información de las mercancías, Declaración Aduanera, Liquidación, Documentos de transporte. | 1. Verificación de mercancías, documentos relativos a cualquier operación comercial. 2. Verifica la exactitud de los datos consignados en las declaraciones aduaneras en el transcurso de 3 años. 3. Aplicación de controles por auditoría en donde se verificarán libros pertinentes registros, sistemas contables y sus relacionados 4 En caso de existir inconsistencias se aplica lo dispuesto en la normativa vigente. | Seguridad Nacional. Mercancía legal. Mercancías aprehendidas. | |
| Talento Humano | Hardware software | Materiales e insumos | |
| División de Fiscalización Aduanera (DIAN) | Sistema Muisca | Suministros de oficina | |
| Indicadores | | | |
| Objetivo | Indicadores | Frecuencia | Responsable |
| Corroborar la exactitud de la información en una operación comercial | (Monto pagado de las auditorías de año / monto determinado o liquidado de las auditorías del año) * | Cada 3 años | Técnico operador de Gestión y Fiscalización Internacional |

Fuente: Decreto 1165, Resolución 046

Y finalmente el control posterior, que se realiza luego de haber dado la salida autorizada o levante de las mercancías en donde la DIAN puede revisar la información del proceso de exportación en el transcurso de 3 años para lo cual el declarante deberá dotar a la administración aduanera de la información pertinente y necesaria para avalar la legalidad de las mismas.

De esta manera se obtiene el Diagrama de Flujos del proceso de control aduanero plasmado en una operación de exportación:

PROCESO DE CONTROL ANTERIOR O PREVIO

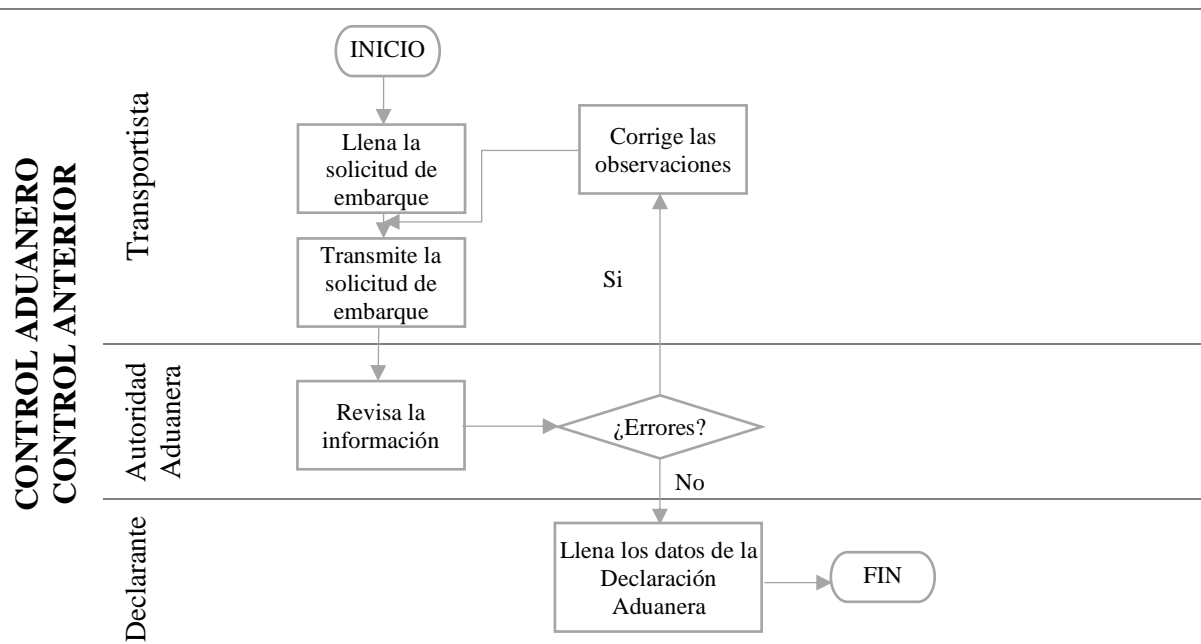


Figura 30. Diagrama de flujo del control aduanero anterior - exportaciones Decreto 1165, Resolución 046

PROCESO DE CONTROL SIMULTÁNEO O DURANTE EL PROCESO DE NACIONALIZACIÓN.

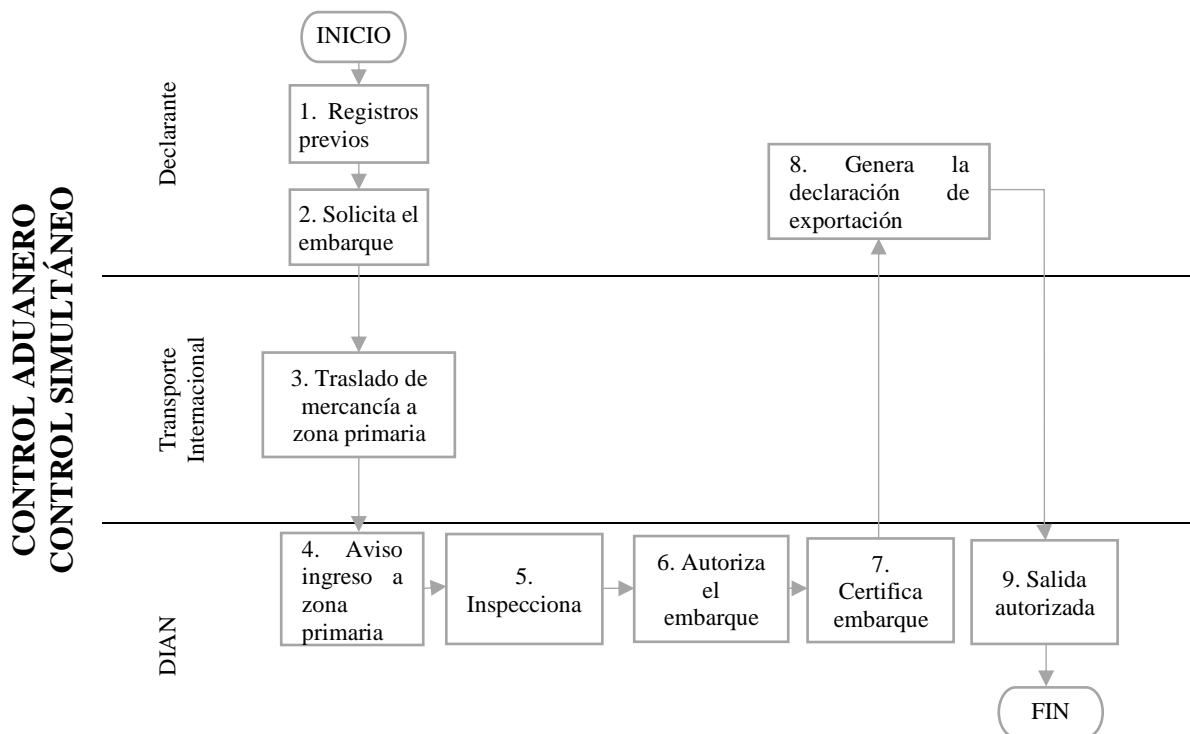


Figura 31. Diagrama de flujo del control aduanero Simultáneo Decreto 1165, Resolución 046

PROCESO DE CONTROL POSTERIOR.

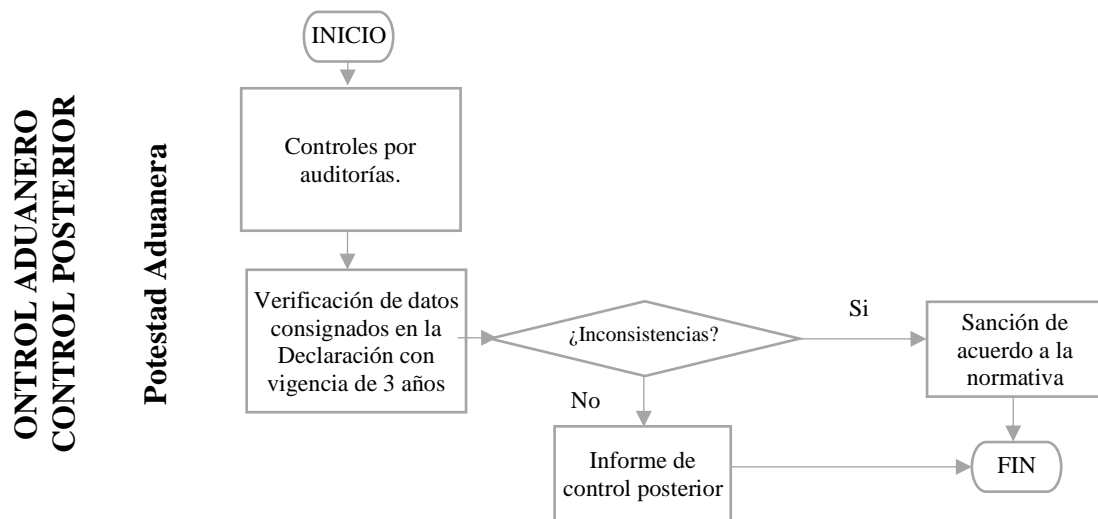


Figura 32. Diagrama de flujo del control aduanero posterior - exportaciones Decreto 1165, Resolución 046

De acuerdo a la información previamente planteada se observa que cada administración aduanera maneja diagramas de flujo diferentes a fin de graficar claramente paso a paso cada una de las etapas y funciones que deben cumplirse bajo cualquier tipo de régimen aduanero, en este caso únicamente se ha considerado los regímenes 10 y 40 correspondientes a la Importación a consumo y Exportación definitiva en el caso de Ecuador y en Colombia la Importación - carga y Salida de mercancías.

Es decir que de acuerdo a los registros publicados por la DIAN o el SENA no existe un proceso conjunto entre estas aduanas que les permita hacer de la operación de importación y exportación una sola, a fin de evitar los cuellos de botella que se generan en frontera por la ejecución repetitiva de operaciones, en donde evidentemente se desperdician recursos humanos y económicos generando inconformidad tanto para los usuarios como también para el país.

Pues al ver que el proceso de importación o exportación es demasiado tedioso las personas optan por la práctica de comercio ilegal; es decir el contrabando, que en la zona es algo común en donde evaden la ley y viven con el riesgo diario de que las mercancías adquiridas tarde o temprano sean decomisadas por no cumplir con el procedimiento legal, lo cual puede ser obviado si el proceso está bien detallado y explicado en un solo flujo grama, en el que no se corte la logística del comercio internacional y se instruya a los OCE's de que ésta es la mejor práctica que ellos deben adoptar al momento de realizar sus operaciones.

En ese sentido; como se pudo apreciar el proceso de control aduanero de Colombia al igual que el de Ecuador se da de forma similar y en los tres momentos entre ellos esta: el control anterior o previo, el concurrente o simultaneo y finalmente el posterior o de fiscalización, mismos que aplican mediadas de verificación al ingreso, permanencia, traslado, circulación, almacenamiento y salida, a las unidades de carga, medios de transporte, mercancías hacia y desde el territorio aduanero nacional a fin de salvaguardar la seguridad del país.

Para efectos de control anterior o previo se atribuye el cumplimiento de uno de los principios de buenas prácticas aplicado en el proceso de control para el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador Dirección Distrital Tulcán y a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Ipiales, donde de acuerdo al Convenio de Kyoto Revisado Capítulo 6, se determina que las administraciones aduaneras deberían usar la gestión de riesgo como una herramienta que les permita tener la capacidad de analizar a los OCE's, medios de transporte, mercancías y demás actores del comercio internacional a fin de evitar cualquier tipo de tráfico ilícito, lo cual gracias a varios mecanismos el SENA E y la DIAN han cumplido con este principio, acciones como el uso de ventanilla única misma que es un medio de información sobre el proceso comercial, la implementación del sistema de gestión de riesgos y el intercambio de información entre entidades nacionales han hecho del proceso de control anterior su efectivización.

En el control concurrente se determinó que las aduanas DIAN Ipiales y SENA E Tulcán utilizan el perfilamiento de riesgo que permiten realizar un rápido control aduanero, esto con el uso de los canales de aforo mismos que establecen el nivel de inspección a realizar aplicado tanto en importaciones como en exportaciones puesto que, el control es el mismo lo único que cambia es el pago de la liquidación para el ingreso de mercancías, es decir que mientras no se haya realizado el pago el inspector o aforador no puede proceder, lo cual sería falla del declarante o importador, una vez realizada la liquidación se desarrollan los aforos, que en el caso del SENA E son tres; el automático, físico intrusivo y documental, y para la DIAN la inspección documental y física intrusiva es así que, para garantizar un servicio de calidad en cuanto a control el SENA E trabaja en varios proyectos que le permiten mejorar, uno de ellos es la implementación de la máquina de rayos X para la inspección física no intrusiva, mientras que la DIAN trabaja en programas de concientización sobre los efectos que causan las acciones ilegales de comercio, la ley anti contrabando, el uso de cámaras fotográficas, de llamadas telefónicas, entre otras que se apegan a lo estipulado por el Convenio de Kyoto Revisado, sobre

el uso de tecnología de la información que permiten que el proceso de control y desaduanización sea más eficiente.

Y finalmente, el control posterior o de fiscalización que se efectúa luego de haber realizado el levante de las mercancías en el transcurso de 5 años para el SENA E y de 3 años para la DIAN; acción que se relaciona con el control por auditorías, mismo que está planteado como uno de los principios dentro del Convenio de Kyoto Revisado, donde es importante que las entidades empiecen a prestar atención a este tipo de control y no solo en el movimiento de mercancías, de esta manera las aduanas tienen ese lapso de tiempo para verificar la legalidad de los bienes, razón por la cual es importante y necesario que los declarantes tengan el debido respaldo como declaraciones aduaneras, facturas comerciales, información sobre los medios de transporte y unidades de carga entre otros a fin de garantizar la legalidad de las mismas.

3.4.1.3. Análisis de la entrevista

Se realizó el análisis conjunto de las dos entrevistas aplicadas a las Autoridades Aduaneras, tanto de la Dirección Distrital SENA E Tulcán y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Ipiales, de las cuales se obtuvo respuestas que aportaron al desarrollo de esta investigación; es importante recalcar que se escogió aquellas que tienen mayor relevancia.

Pregunta 1.

¿La aduana cuenta con personal suficiente, multidisciplinario y calificado para contrarrestar formas de fraude aduanero complejas?

Los entrevistados manifestaron que tanto el SENA E como la DIAN cuentan con personal calificado y multidisciplinario ya que previo a la contratación del talento humano se evalúa la capacidad y competencias como técnicos operadores en el caso del SENA E, es decir que son conocedores sobre los procesos de aduana orientados a la facilidad y sobre todo a cumplir con los procedimientos de importación y exportación, de igual manera estas instituciones garantizan un mejor servicio con programas de capacitaciones constantes hacia sus trabajadores que por lo general son desarrollados cada año, pero en temas de control aduanero los funcionarios con los que actualmente desarrollan sus actividades no son suficientes, en Tulcán por ejemplo hace falta personal en el área de Vigilancia Aduanera y en

el caso de Ipiiales es necesaria la contratación de alrededor de 40 funcionarios y por lo menos unos 40 o 50 policías más, así manifestó el Director Seccional de Ipiiales.

Contar con personal suficiente, multidisciplinario y calificado es uno de los principios fundamentales estipulados dentro del convenio de Kyoto Revisado en el Anexo 6 correspondiente a control aduanero enmarcado a cumplir con las mejores prácticas. Es decir que referente a lo manifestado por los Directores de las administraciones aduaneras tanto de Tulcán como de Ipiiales se determina que hace falta personal que ayude a contrarrestar formas de fraude aduanero complejas puesto que, de ésta manera lo único que se ha logrado es fortalecer actos de contrabando y agresión frente al poco personal con el que cuenta cada administración, o sea que aunque el personal esté capacitado y sea multidisciplinario no garantiza un control aduanero efectivo y más aún cuando existe un flujo significativo de personas, comercio y medios de transporte registrados por el Puente Internacional Rumichaca.

Pregunta 2.

¿Cómo el SENA E o la DIAN ejecutan los controles aduaneros de forma dinámica y eficiente de manera que no se obstaculice el libre comercio?

Tanto el Director Distrital del SENA E Tulcán, el MSc. José Aráuz como el Director Seccional DIAN Ipiiales, el Dr. Camilo Torres manifestaron que ambas administraciones aduaneras están trabajando a fin efectivizar los controles aduaneros de forma dinámica y eficiente evitando la obstaculización del comercio, en el caso del SENA E gracias a la adopción del aforo automático se ha logrado obtener excelentes resultados en cuanto a la optimización de tiempos y próximamente se habla del uso del aforo no intrusivo, es decir menor tiempo, menor costo para el importador y sobretodo mayor seguridad en el proceso; de igual forma la DIAN, mejora su servicio de control aduanero con el registro del tiempo en realizar cada operación tanto de importación como de exportación, lo cual ha sido satisfactorio hasta el momento.

Se ha determinado que las dos administraciones aduaneras trabajan a fin de garantizar un mejor servicio en cuanto al proceso de control aduanero, con un mismo fin u objetivo que es optimizar tiempo y recursos, una con la adopción de aforos tanto automático como el no

intrusivo y la otra gracias a un registro y control previo sobre todo el proceso de control aduanero, pero todo esto se entrelaza a un término denominado modernización aduanera que en si constituye la aplicación del principio de buenas prácticas es decir, la automatización gracias al perfilamiento de riesgo que permite dar mayor confiabilidad a las aduanas sobre los OCE's con los que trabajan, para el caso del aforo automático, la adopción de nuevas tecnologías como es el escáner de Rayos X para el aforo físico no intrusivo y la efectivización gracias a la optimización.

Pregunta 3.

¿Qué tipo de mecanismos tecnológicos usa el SENA E o la DIAN para realizar aforos físicos no intrusivos y cuáles han sido sus resultados?

El MSc. José Aráuz Director del SENA E Tulcán manifestó por su parte que actualmente no están empleando un instrumento tecnológico que les permita realizar aforos físicos no intrusivos como una máquina de rayos X, pero es un proyecto sobre el cual se está trabajando puesto que la maquina la tienen, pero es necesario preparar la parte de infraestructura, y sobre todo establecer el perfil de riesgo sobre el cual se registrarán los OCE's que deseen trabajar con este tipo de aforo; en cambio el Dr. Camilo Torres, Director de la DIAN Ipiales reveló que lamentablemente no cuentan con un equipo tecnológico que les permita realizar verificaciones no intrusivas, de manera que siguen trabajando de manera tradicional, es decir descargando la mercancía luego se realiza una revisión física de la misma, razón por la cual propone la implementación del CEBAF.

Uno de los cuatro elementos que establece el Marco Normativo SAFE, sobre facilitación al comercio es incentivar a que las administraciones aduaneras adopten mecanismos tecnológicos como máquinas de Rayos X y detectores de radiación para el control eficiente de los medios de transporte, a fin de garantizar un control aduanero eficiente y sin errores, lo cual no está ocurriendo en la frontera de Tulcán e Ipiales, puesto que las aduanas actualmente no hacen uso de estas herramientas, sino que han venido trabajando de manera tradicional con los tres tipos de aforo, cabe recalcar que el Director del SENA E Tulcán manifestó que se está preparando la infraestructura necesaria para poder usar este instrumento de rayos X puesto que en Tulcán ya lo poseen pero las instalaciones no son suficientes, mientras que la DIAN no ha

manifestado nada alentador al respecto, el uso de tecnología en cuanto a control aduanero en la Seccional de Ipiales es insuficiente.

Pregunta 4.

¿Cree usted que la aduana ha implementado técnicas de análisis de riesgo suficientes para identificar las mercancías que ingresan y salen del país? ¿Cuáles técnicas se ha implementado?

Los entrevistados tanto del SENAEC Tulcán como de la DIAN Ipiales manifestaron que si se han implementado técnicas de análisis de riesgo para determinar qué tipo de mercancías deben ser analizadas una de ellas es el análisis técnico sobre los perfiles de riesgo; en el caso del SENAEC esto se realiza en la oficina de información en donde la aduana establece el perfil de riesgo de los importadores, mercancías, puertos de origen y destino, aunque actualmente han optado por contar con un perfil de riesgo vinculado con el control posterior que vendría a ser la técnica implementada. En el caso de la DIAN Ipiales, se emplea técnicas como el análisis especial de perfilamiento y control, es decir a partir de los inspectores que son quienes revisan las mercancías y a través del análisis de los sistemas informáticos.

Uno de los principios estipulados en el convenio de Kyoto Revisado capítulo 6, determina que la gestión de riesgo es el elemento clave para alcanzar el control eficiente y eficaz de las mercancías y por lo tanto, debería ser parte integrante del programa de control de una administración aduanera moderna, lo cual sucede con la DIAN y el SENAEC, ya que gracias al perfilamiento de riesgo el control es minuciosamente realizado, lo cual garantiza seguridad nacional, pues las dos someten a sus usuarios a una etapa de análisis de riesgo que permita hacer del comercio internacional un proceso confiable para todos.

Pregunta 5.

¿Existe coordinación en los proceso de control aduanero entre el SENAEC y la DIAN?

El MSc. José Aráuz Director del SENAEC Tulcán manifestó que no existe coordinación en los proceso de control aduanero entre el SENAEC y la DIAN, a lo que recalcó que una de las

falencias encontradas es que; el SENAЕ tiene una participación de control y atención veinticuatro siete lo cual no sucede en Colombia, pues desde su punto de vista es aquí donde se genera la inseguridad de que el importador sea atendido un sábadо o domingo en la madrugada por parte de Ipiales, en cambio en Tulcán esa necesidad está cubierta. A lo que el Dr. Camilo Torres no concuerda pues él asegura que existe total coordinación en los proceso de control aduanero entre el SENAЕ y la DIAN a fin de disminuir aquellos actos ilegales de comercio exterior, como contrabando, tráfico de armas, entre otros.

De acuerdo a lo manifestado por cada administración aduanera se determina que no existe una coordinación en cuanto a los proceso de control aduanero, pese a que el Director Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales manifiesta lo contrario más adelante la información obtenida concuerda en que cada aduana trabaja de manera independiente incumplido con uno de los principios que plantea el convenio de Kyoto Revisado dentro del capítulo 6, donde manifiesta que la asistencia mutua entre las aduanas debería aumentar progresivamente, de modo que se mejore el flujo de comercio internacional, mercados e información.

Pregunta 6.

¿En base a qué especificaciones se establecen las metas de recaudación de las administraciones aduaneras?, ¿se ha logrado cumplir con ellas?

Las especificaciones sobre las cuales se establecen las metas de recaudación de las administraciones aduaneras tanto del SENAЕ como de la DIAN son determinadas y manejadas por la Dirección General el en caso del SENAЕ y por la presidencia en Colombia con el Departamento Nacional de Planeación y el Ministerio de Hacienda, que según los Directores de aduana de Tulcán e Ipiales manifiestan que casi siempre se registra con un porcentaje de la recaudación de 10 o 20 por ciento más que el año anterior, aunque por supuesto esto no sucede siempre, ya que al estar en frontera existen muchos factores que se toman en cuenta como por ejemplo; la economía del país y las devaluaciones monetarias por lo cual hay veces que cumplen las metas establecidas y otras no.

Pregunta 7.

¿Cree usted que la infraestructura aduanera con la que cuenta actualmente aporta para el desenvolvimiento eficiente en los procesos de control aduanero?

La aduana de Tulcán como tal ha mejorado bastante en relación a años anteriores, pues el Director manifiesta que en este distrito se garantiza que el funcionario tenga la seguridad y comodidad en su área de trabajo, pero aun así es necesario más inversión en infraestructura, primero porque la Dirección Distrital SENAE Tulcán ahora es el primer distrito considerado como uno de los principales en recaudaciones y en tramites a nivel nacional en lo que concierne al paso fronterizo terrestre, lo cual significa que conforme avanzan las expectativas debe ser superadas; por ende es necesario mayor personal, adaptar otro tipo de logística y sobre todo infraestructura. De igual forma el Director de la DIAN Ipiales señaló que se han realizado cambios con miras a prosperar como institución, sin embargo no es suficiente, en el caso del Puente Internacional Rumichaca, es un paso fronterizo que no está diseñado para el control generando así varios traumatismos tanto en la facilitación como en el control.

Es decir que, en cuanto a la infraestructura aduanera con la que cuentan para realizar procesos de control eficientes entre la DIAN y el SENAE Tulcán e Ipiales no son completas, por ejemplo en el caso de Tulcán la infraestructura para la implementación de la máquina de rayos X que sirve para el control no intrusivo hace falta infraestructura e instalaciones donde este instrumento pueda funcionar correctamente, razón por la cual se plantea la implementación de un Centro Binacional de Atención Fronteriza CEBAF.

Pregunta 8.

¿Qué criterios considera usted que a la Dirección Distrital SENAE Tulcán / DIAN Ipiales, le hacen falta en cuanto a control aduanero para cumplir con las mejores prácticas estipuladas en el Convenio de Kyoto Revisado – capítulo 6?

Uno de los criterios a considerar que menciona el Director del SENAE Tulcán es: limitado personal especializado en desarrollar control aduanero en zonas secundarias, puesto que al estar en el cordón fronterizo es importante y necesario tener minuciosamente controladas

estas zonas, aunque esto puede ser suplido por equipos tecnológicos, tal es el caso de un proyecto que está tratando de manejar el control con la ayuda de drones de manera que se logre contrarrestar actos ilícitos de comercio especialmente por dichos puntos específicos; así también el Director de la DIAN Ipiales cree que entre los aspectos a considerar son; la insuficiente infraestructura y por otro lado la poca cercanía en tiempo real con la aduana ecuatoriana, ya que comunicación existe, de hecho de acuerdo a la norma mencionada, que debe realizarse a través de correos electrónicos pero esto no garantiza rapidez por tal motivo se entiende que sería mucho más efectivo el uso de aplicaciones nuevas que pueden ser utilizadas, como es el caso de Whatsapp que es un medio de información con respuesta inmediata. El problema es que esta herramienta no está contemplada como un mecanismo de cooperación aduanera en cuanto a intercambio de información, es decir que se lo usa de manera informal.

En consecuencia, cada administración aduanera determina sus propios condicionantes que impiden la satisfacción en el servicio al cien por ciento, en el caso del SENA E lo que hace falta es personal y tecnología que avale un control efectivo en las zonas secundarias; mientras que en el caso de la DIAN es necesario mayor infraestructura y una comunicación en tiempo real, muchos de estos aspectos están considerados en el convenio de Kyoto Revisado Capítulo 6 que habla sobre control aduanero basado en estándares de calidad del servicio.

Pregunta 9.

¿Se ha logrado cumplir el objetivo de reducir el tiempo total de despacho suprimiendo la espera de la llegada de mercancías e ingreso al depósito temporal con la implementación del despacho anticipado?

Tanto El MSc. José Aráuz como el Dr. Camilo Torres manifestaron que el SENA E y la DIAN si han logrado reducir los tiempos con la implementación del despacho anticipado esto gracias al aforo automático con el que actualmente están trabajando los OCE's dependiendo de su perfil de riesgo, en el que primeramente el importador o agente de aduanas transmite la declaración aduanera de importación (DAI) previo a llegada del medio de transporte en el que arriban las mercancías a fin de adelantar el procedimiento administrativo de despacho, razón por la cual se ha registrado en el caso del SENA E un tiempo promedio a nivel nacional de desaduanización de mercancías de 3,04 es decir de tres días.

Un aspecto importante que a los OCE´s les interesa siempre es la optimización sea de tiempos o de recursos y gracias a la implementación del despacho anticipado esto ha dado resultados positivos, aunque no depende al cien por ciento de las administraciones aduaneras puesto que ellas únicamente proponen esta alternativa de facilidad con la Declaración Aduanera de Importación para que esta sea presentada antes de que la mercancía llegue a zona primaria y así agilizar el proceso, pero ya es cuestión de los usuarios el optar por esta opción o no, aunque con los resultados obtenidos se puede decir que es un mecanismo que está funcionando perfectamente en cuanto a facilitación al comercio.

Pregunta 10.

¿Cree usted que las mejores prácticas aduaneras dependen de una operatividad 24/7?

El Director del SENAE Tulcán manifestó que una frontera por el hecho de ser un punto de ingreso y salida constante de personas, mercancías y medios de transporte debe estar abierta 24/7, en donde el usuario tenga plena seguridad de que va a ser atendido a cualquier hora, lo cual garantizaría un factor importante dentro de las buenas practicas especialmente en los procesos de control aduanero, a lo que el Director de la DIAN discrepa, pues desde su punto de vista y con las experiencias tomadas de la aduana de Nariño y Tulcán lo que se ha observado es que todos los eslabones de la cadena logística de comercio exterior no están trabajando 24/7, es decir que mientras las aduanas trabajan horario completo la parte privada no lo hace, generando así mayores costos, entonces que caso tendría usar esa política.

Conforme a un acuerdo binacional firmado entre Ecuador y Colombia en el año 2014 a fin de fortalecer la integración binacional, en el Numeral 19 dentro del eje de infraestructura y conectividad se instruye a las autoridades aduaneras garantizar en su totalidad la atención 24/7 en los CENAF de Rimuchaca, además se incita a que los depósitos temporales y demás actores del comercio internacional consideren todo lo planteado en ese acuerdo incluyendo la atención de horario completo, entonces frente a lo mencionado por los entrevistados y con este acuerdo se determina que una buena práctica sería que todos los actores de la cadena logística del comercio internacional estén entrelazados con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios, ya que como bien manifiesta el Dr. Camilo Torres no tiene caso que las aduanas

trabajen 24/7 si la parte privada no lo hace aunque como también menciona el MSc. José Aráuz una frontera es un punto que debe estar abierto a toda hora.

Pregunta 11.

¿Entre la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la Dirección Seccional DIAN Ipiales existen acuerdos de cooperación y asistencia que garanticen la facilitación al comercio?

Los entrevistados manifestaron que si existen acuerdos de cooperación y asistencia que garantizan facilitación al comercio entre Ecuador y Colombia, por ejemplo están los compromisos binacionales, una red mundial para el intercambio de información entre las Aduanas de todo el mundo, que maneja datos relacionados con las actividades ilícitas relativas a materias aduaneras, y que opera bajo el marco de la OMA denominado sistema RILO, en temas de gestión de riesgo, participación en controles conjuntos en frontera y así mismo capacitaciones, entonces como tal si existen acuerdos de cooperación y asistencia que ayudan a que el usuario se sienta complacido con el servicio prestado por las administraciones aduaneras.

Pregunta 12.

¿Cree usted que es factible la implementación de un CEBAF?

El tema del CEBAF es algo que hay que considerar y evaluarlo detenidamente, pues desde el punto de vista tanto del Director del SEANE Tulcán como del Director de la DIAN Ipiales creen que es factible y necesario la implantación de este centro, así lo manifestaron pero en el caso de Tulcán e Ipiales la situación geográfica es diferente a la zona sur por ejemplo, allá existe todo el espacio necesario para poder realizar una actividad yuxtapuesta, en cambio aquí no aunque el proyecto tiene la particularidad de que va a existir una atención conjunta pero con cabeceras en cada uno de los países, es decir que la situación va a ser la misma, entonces lo que realmente se desea con el proyecto del CEBAF es que se cree una zona que permita que las aduanas tengan una zona de control con rayos X, una zona de control inicial en el Puente Internacional de Rumichaca, con instalaciones en donde sea posible tener pesaje de las

mercancías, control no intrusivo y también unas instalaciones para que los funcionarios puedan desarrollar sus actividades.

3.4.1.4. Intercambio comercial por carretera Ecuador - Colombia

La frontera entre Colombia y Ecuador tiene una longitud aproximada de 600 km, en la que se logran distinguir tres áreas comerciales; el área costera pacífica de Esmeraldas en Ecuador, el área amazónica con el paso de San Miguel y otros pasos fluviales que se conectan con el Departamento de Putumayo en Colombia y Sucumbíos en Ecuador y el área andina que es entre el Departamento de Nariño en Colombia y la Provincia del Carchi en Ecuador, en si el más importantes con relación a flujos migratorios y de comercio internacional que se desarrollan a través del Puente Internacional Rumichaca como Frontera de Tulcán e Ipiales.

La relación comercial entre Colombia y Ecuador es una de las más importantes entre los países que conforman el marco de la zona de libre comercio entre los miembros de la Comunidad Andina (CAN). Y es que en relación a esto se han creado Cámaras Binacionales y organizado de igual forma un sinnúmero de ferias sectoriales internacionales cuyo objetivo ha sido facilitar e impulsar el desarrollo comercial entre empresas ecuatorianas y colombianas.

El intercambio comercial entre los dos países siempre ha mantenido un flujo de mercancías constantes, sin embargo Ecuador al tener un déficit en cuanto a industrialización compra o importa más de lo que vende o exporta.

A continuación se realiza un análisis del intercambio comercial del Ecuador con los países del mundo.

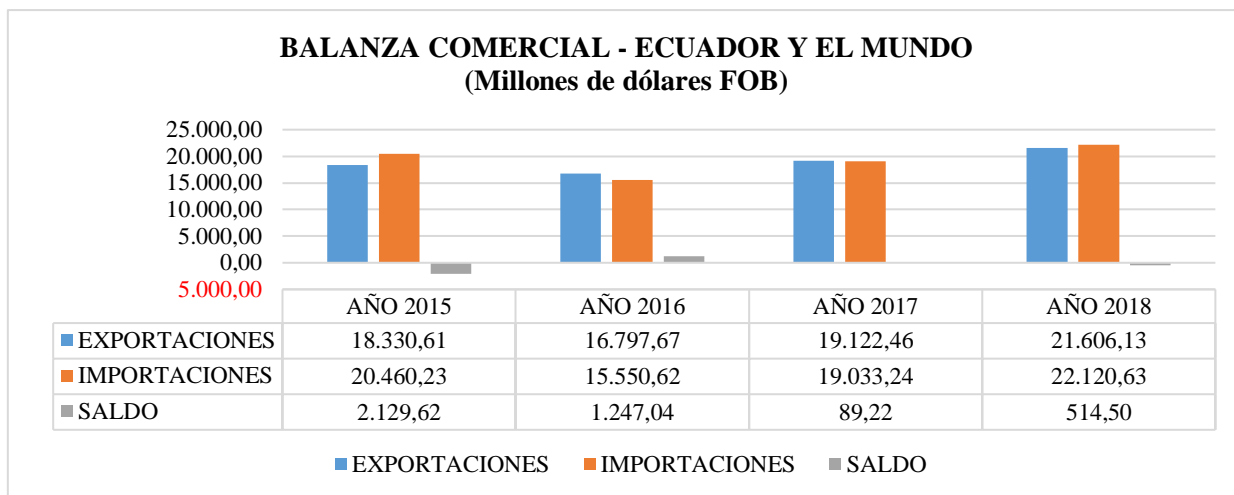


Figura 33. Balanza comercial Ecuador y el Mundo; Banco Central del Ecuador

Los datos estadísticos del Banco Central del Ecuador muestran que en los últimos cuatro años de intercambio comercial con los países del mundo existen saldos de déficit y superávit por ejemplo en el año 2015 y 2018 se observan saldos negativos, a lo que se concluye que Ecuador importa más de lo que exporta obtenido como resultado saldos negativos causado por muchos factores entre ellos, la importación de productos terminados o tecnología. Aunque para este nuevo año 2019 se proyecta un saldo comercial positivo.

Entre los años 2016 y 2017, el país muestra un saldo positivo es decir superávit comercial ya que exportó más de lo que importó, sin embargo el saldo no es tan significativo es más en el año 2017 existió un decremento del 18% en relación al año 2016.

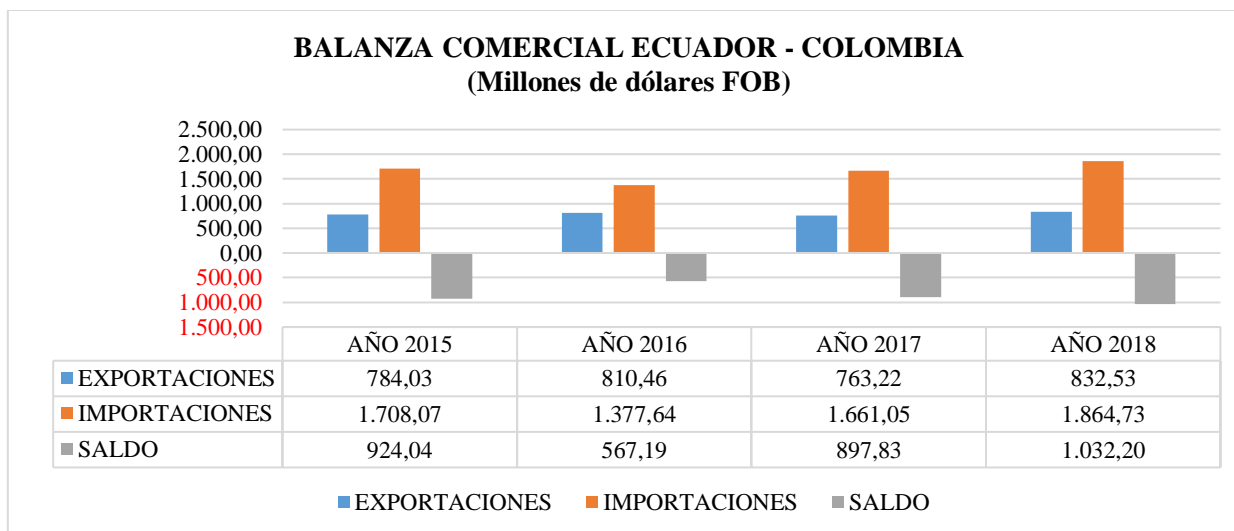


Figura 34. Balanza comercial Ecuador – Colombia; Banco Central del Ecuador

La balanza comercial entre Ecuador y Colombia muestra que Ecuador importa más de lo que exporta a lo largo del año 2014 al 2018 razón por la cual detalla un saldo deficitario. Y es que el intercambio comercial entre estos dos países se ha desarrollado principalmente en industrias como la Automotriz, productos del mar, medicamentos, textiles y recursos energéticos. Dentro de las exportaciones, el rubro más importante para el Ecuador es el de vehículos ensamblados.

Sin embargo la balanza comercial con Colombia ha mantenido históricamente saldos negativos, esto causado por muchos factores, entre ellos está la aplicación de salvaguardias por citar un ejemplo y es que el año más deficitario ha sido el 2018, con un incremento en las importaciones del 16%.

3.4.1.3.1. Tipo de cambio Ecuador - Colombia

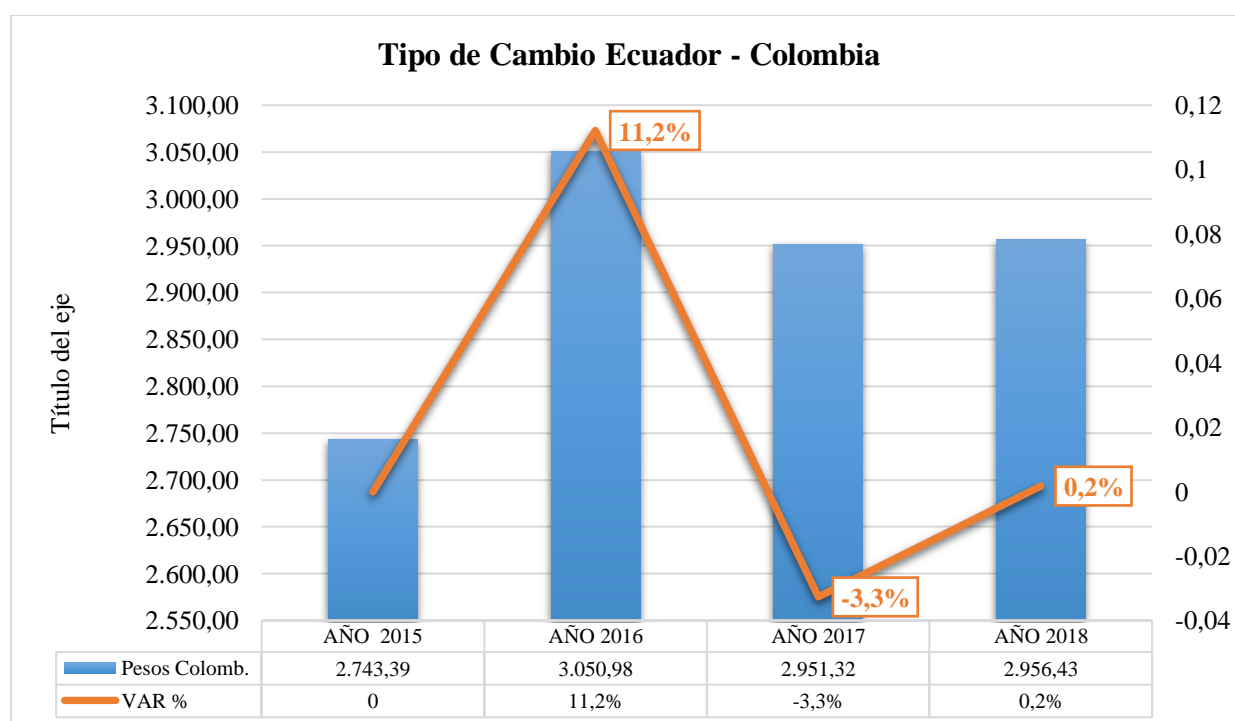


Figura 35. Tipo de cambio Ecuador – Colombia. Banco de la República Colombiana

El tipo de cambio está dado en relación a la cantidad de pesos colombianos percibidos por un dólar de los Estados Unidos, de esta manera incluye varios aspectos como la compra y venta realizada entre Ecuador y Colombia, de acuerdo esta figura se evidencia que del año 2015 al 2016 existe un incremento del 11,2% del valor monetario llegando a los 3.050,98 pesos

colombianos, pero para el año 2017 se disminuye a 2.951,32 y finalmente en el año 2018 se incrementa nuevamente en un 0,2% en relación al año anterior.

Como se puede observar, el tipo de cambio representa una gran oportunidad para Colombia, puesto que muchas de las empresas nacionales optan por importar sus productos afectando directamente a la industria nacional, y como no hacerlo si los bienes resultan más accesibles en el hermano país, sin contar con el sinnúmero de personas que aprovechan dichos beneficios para dedicarse al comercio informal o ilegal como es el contrabando de mercancías.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados de la Dirección Distrital SENAE Tulcán

4.1.1.1. Control efectivo del comercio exterior en el fortalecimiento de la gestión de riesgo

Desde sus inicios la aduana ha focalizado sus esfuerzos en potencializar la gestión de riesgo con personal idóneo, profesional y altamente comprometido, implementando innovadoras técnicas de análisis de riesgo, mismas que se respaldan en las mejores prácticas internacionales pero teniendo en cuenta la realidad del comercio exterior ecuatoriano (SENAE, 2015, p.19)

Se entiende que la gestión de riesgos es un sistema basado en la inteligencia aduanera que se compone de varias actividades coordinadas a fin de dirigir y controlar el riesgo, es decir la elección de los trámites para aforos físicos que corresponden a temas de perfilamiento, siendo este último indispensable para la optimización de recursos aduaneros en las mercancías riesgosas y dando facilidades a las demás.

Es de esta manera que con las mejoras logradas en los últimos años en temas de gestión de riesgo, el SENAE se ha comprometido a la mejora continua de los procesos, dando agilidad a las transacciones y otorgando beneficios para el desarrollo sustentable de la economía ecuatoriana.

Tabla 30. Evolución del canal de aforo

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | TOTAL | % |
|------------------------|--------|--------|--------|--------|----------------|--------------|
| Aforo automático | 70.500 | 69.972 | 55.250 | 50.785 | 246.507 | 97,77 |
| Aforo documental | 963 | 665 | 675 | 576 | 2.879 | 1,14 |
| Aforo físico intrusivo | 621 | 1.103 | 499 | 516 | 2.739 | 1,09 |

Fuente: Cobus Group

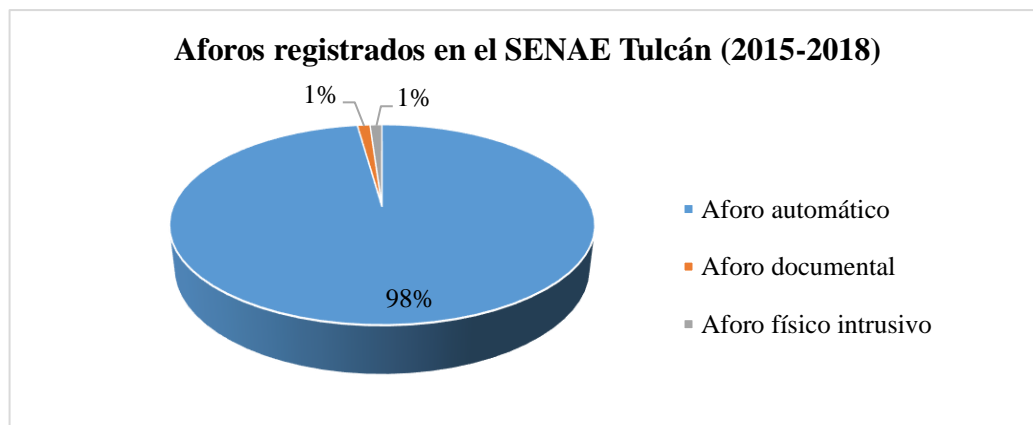


Figura 36. Porcentaje de los aforos registrados en la Dirección Distrital SENA E Tulcán

La Dirección Distrital SENA E Tulcán entre el año 2015 al 2018 registra un total de 245.507 trámites que fueron realizados con un canal de aforo automático con el 98% de participación por su parte; un total de 2.879 trámites con un canal de aforo documental que pertenece al 1 % de la contribución de este tipo de aforo y finalmente un total de 2.739 trámites que arrojaron un canal de aforo físico intrusivo que concierne al 1 % de intervención.

Es decir que entre el año 2015 al 2018 el perfil de riesgo de los Importadores y Exportadores ha sido excelente, puesto que el 98% de los trámites aduaneros han tenido un canal de aforo automático, lo cual es bueno ya que de esta manera se agilizan los procesos, se optimizan recursos y se facilita el comercio como tal, a esto es importante considerar que el perfilamiento de riesgo no solo depende de la aduana dado que ésta únicamente evalúa el comportamiento de los OCE's Importadores y Exportadores en este caso y dependiendo de su actuación se asigna la categorización que por lo general las primeras operaciones de comercio exterior van a tener un mayor control en relación a la asignación del canal de aforo, que comúnmente es físico.

4.1.1.2. Refuerzo en los controles operativos en el SENA E

El trabajo arduo y de mucha responsabilidad en temas de control que realiza el SENA E a través de la Dirección Nacional de Intervención, sumada al trabajo diario desarrollado por el personal del Cuerpo de Vigilancia Aduanera en cada una de sus especialidades y el impulso de proyectos como el 1800 DELITO, ECU 911 y los Operativos de la Dirección Nacional de Vigilancia Aduanera, operativos en conjunto con la Policía Nacional y Fuerzas Armadas ha tenido como resultados un sinnúmero de aprehensiones de personas, medios de transporte y

mercancías de todo tipo. Lo cual es bueno porque es ahí donde se refleja la labor diaria en cuanto a control aduanero o en frontera.

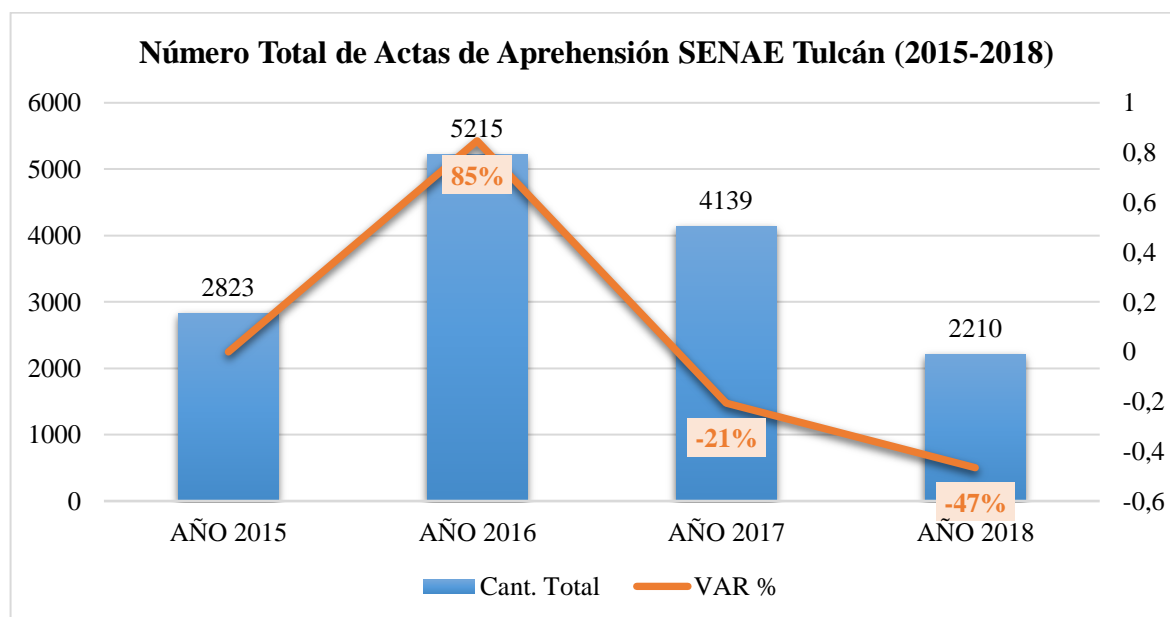


Figura 37. Número total de actas de aprehensión, SENA E Tulcán

El total de las actas de aprehensión en el año 2015 fueron de 2.823, mientras que en el año 2016 fueron de 5.215, donde se registra un incremento o una variación del 85% en relación a estos dos años; para el año 2017 el total es de 4.139 actas, con una variación del -21% que representa una decremento con respecto al año 2016 y finalmente para el año 2018 se presentó un total de 2.210 actas de aprehensión con una variación de -47%, que al igual que el año 2017 representa una disminución en cuanto a aprehensiones realizadas. Como se puede apreciar en la figura 37, el año en el que la Dirección Distrital SENA E Tulcán ha incautado gran parte de mercancías plasmadas en actas de aprehensión es en el 2016. Es así que en el informe de gestión del 2016 publicado por el SENA E estas incautaciones fueron realizadas gracias a 1358 inspecciones por los peritos y funcionarios asignados durante ese periodo propios de la institución.

De esta manera es que la participación activa de la Aduana del Ecuador se ha convertido en un aporte fundamental para la Defensa Nacional ya que gracias a ello se impide el ingreso ilegal de mercancías que pueden afectar la seguridad nacional.

Así se presentan los principales productos aprehendidos durante el año 2015 al 2018:

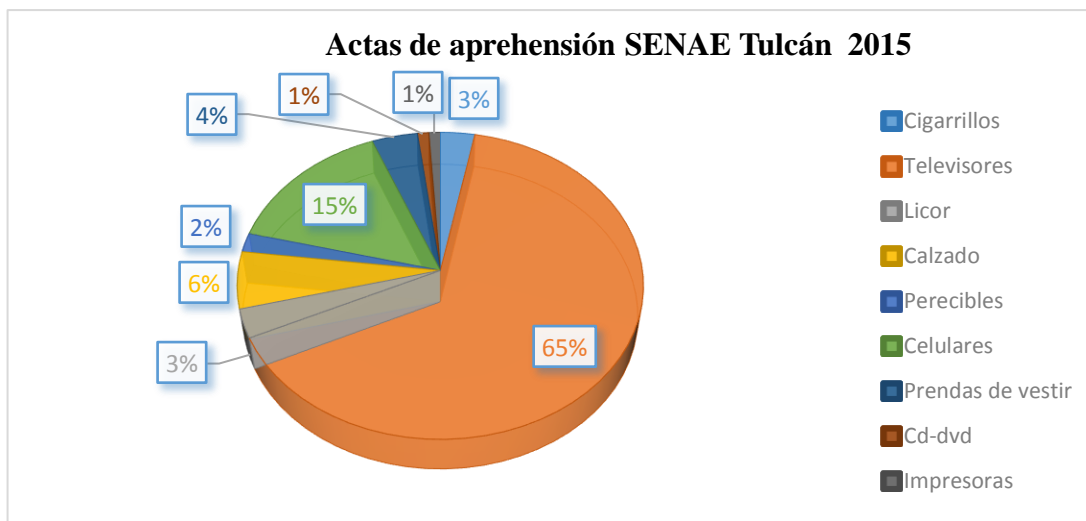


Figura 38. Porcentaje de las actas de aprehensión del año 2015, SENA E Tulcán

De acuerdo a la figura 38, se puede verificar que las mercancías que comúnmente ingresan por el cordón fronterizo de manera ilegal son: televisores, celulares y calzado, mismos que tienen una mayor representación en cuanto a incidencia y porcentaje, seguidamente están las prendas de vestir, cigarrillos, licor y precibles, que asumen un porcentaje menor pero que aun así representa una amenaza tanto para la ciudadanía como para el Estado.

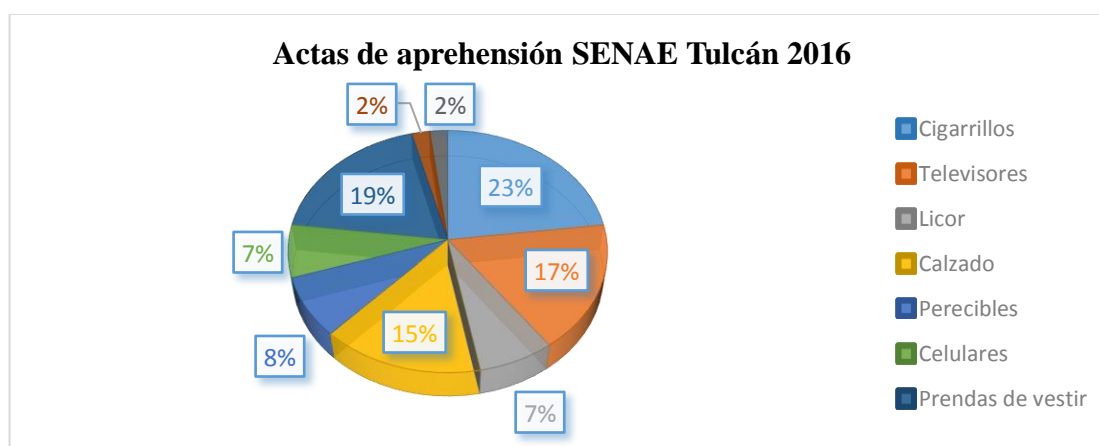


Figura 39. Porcentaje de las actas de aprehensión del año 2016, SENA E Tulcán

De acuerdo a la figura 39, del año 2016 se puede apreciar que los productos que han tenido un porcentaje mayor en temas de ingreso ilegal son: cigarrillos, calzado, prendas de vestir y finalmente televisores, aquí existe una variación en cuanto a los televisores del año anterior, que lideraba la lista de productos aprehendidos con un gran porcentaje, de igual forma los demás productos como precibles, celulares, licor, cds registran una participación menor pero que aún constituyen actos ilegales frente al comercio internacional.

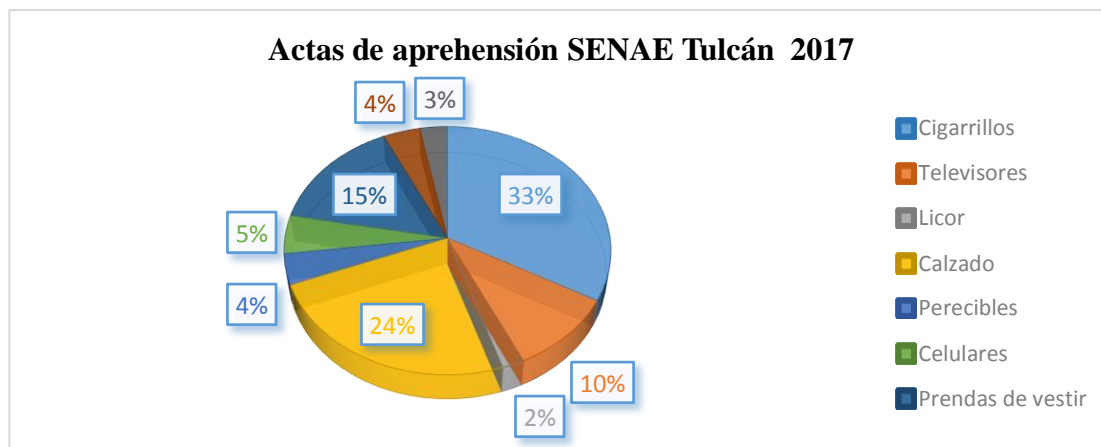


Figura 40. Porcentaje de las actas de aprehensión del año 2017, SENA E Tulcán

Para el año 2017 de acuerdo a la figura 40, se aprecia que los cigarrillos, el calzado las prendas de vestir y los televisores tiene una gran participación en cuanto a mercancías incautadas por ser ilegales, que al igual que el año anterior los cigarrillos predominan como producto comúnmente aprehendido, así también están las demás mercancías en cantidades menores como: licor, cd-dvd, celulares y perecibles.

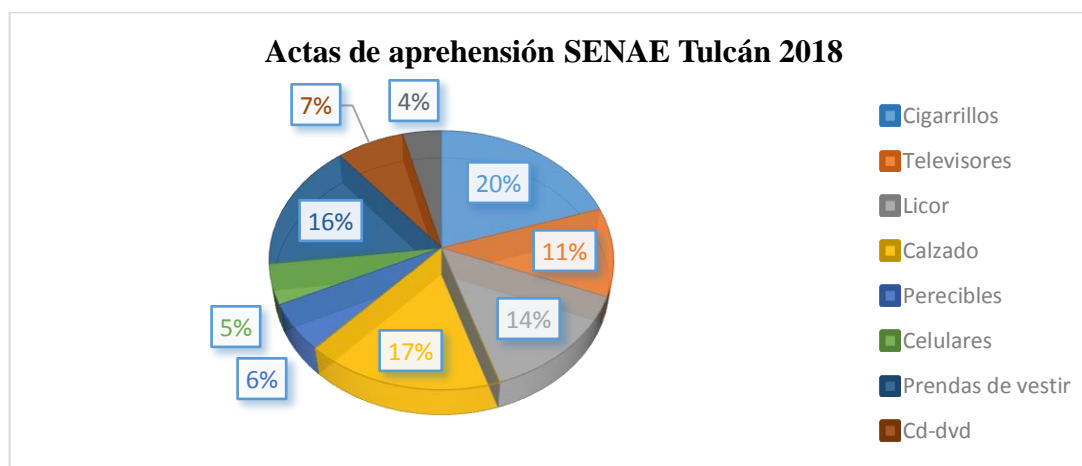


Figura 41. Porcentaje de las actas de aprehensión del año 2018, SENA E Tulcán

Y finalmente para el año 2018 la Dirección Distrital SENA E Tulcán registra un gran porcentaje de aprehensiones sobre los productos tales como: cigarrillos, calzado, prendas de vestir, impresoras y televisores, en este periodo se incrementa un producto con una gran participación a los actos de defraudación aduanera como son las impresoras, seguidamente están: el licor, perecibles, celulares y Cd-DVD.

Es en base a todo lo antes mencionado es que el SENAЕ garantiza un servicio de calidad especialmente en control aduanero, son muchas las acciones o mecanismos que la aduana ha implementado para mejorar como tal, por ejemplo en refuerzo de controles Operativos la aduana ha efectivizado su labor gracias al Programa Seguridad ECU 911 con el uso de 25 cámaras que ayudan a fortalecer el combate contra el contrabando y actos ilegales. (Caza, 2019, p.79).

Además todas las acciones ilegales son públicas, a través de los diferentes redes sociales como: Facebook, twitter, prensa, televisión, radio entre otros, a fin de que el pueblo conozca el trabajo que la administración aduanera realiza respondiendo así al cumplimiento y deber hacia el estado y la ciudadanía misma.

4.1.1.3. Resultados y eficiencia del SENAЕ

4.1.1.3.1. Importaciones SENAЕ

Del total de las importaciones en términos CIF registradas por la Dirección Distrital SENAЕ Tulcán entre el año 2015 al 2018 se muestra la figura 42.

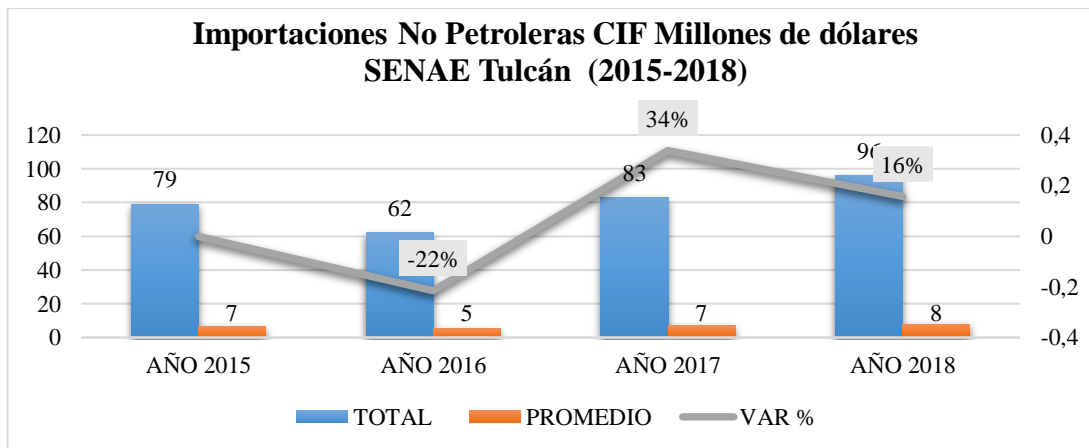


Figura 42. Importaciones no petroleras CIF, SENAЕ Tulcán

De acuerdo a la figura 42, se determina que las importaciones del año 2015 al 2016 indica un decremento del -22%, pero en promedio se importó entre 7 y 5 millones de dólares en mercancía, para el año 2017 existe un incremento del 34% en relación al año 2016, con un promedio de importaciones de 5 a 7 millones de dólares, y finalmente para el año 2018 existe un leve incremento del 16%, con un promedio de importaciones de 8 millones de dólares en mercancías importadas.

4.1.1.3.2. Declaraciones Aduaneras de Importación SENA E

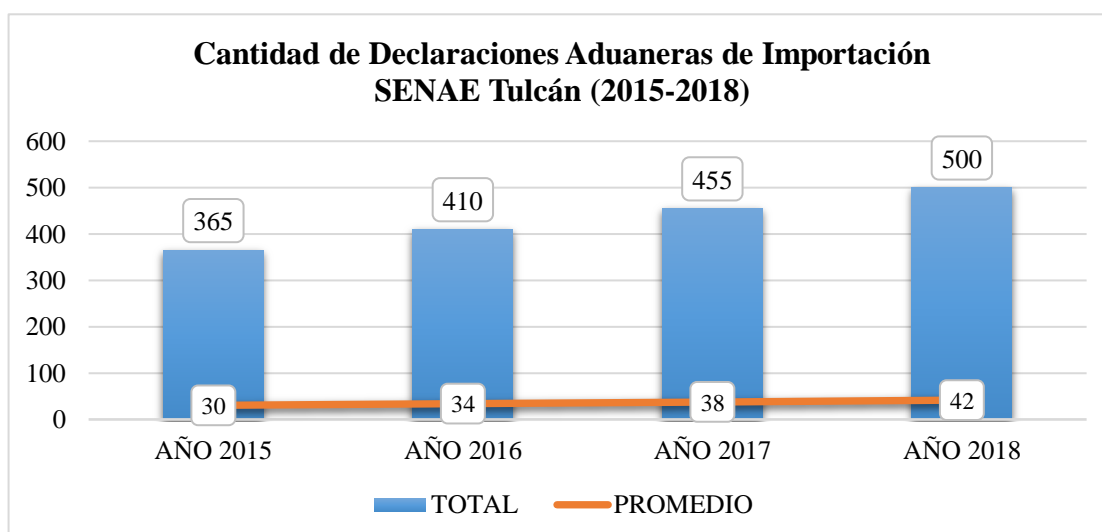


Figura 43. Cantidad de Declaraciones aduaneras de importación, SENA E Tulcán

En la figura 43, se detallan el número de Declaraciones Aduaneras de Importación realizadas en los años 2015 al 2018, donde éstas se han ido incrementando relativamente, en el año 2015 se realizaron 365 con un promedio de 30 declaraciones mensuales, para el 2016 existe un total de 410 DAI's con un promedio de 34 declaraciones mensuales para ese año, en el 2017 se realizaron 455 declaraciones y con un promedio de 38 DAI's mensuales y finalmente para el año 2018 se realizaron 500 declaraciones con un promedio de 42 declaraciones de importación.

4.1.1.3.3. Exportaciones SENA E

De acuerdo a cifras obtenidas de la Base de Datos publicada por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador se obtiene la siguiente figura:

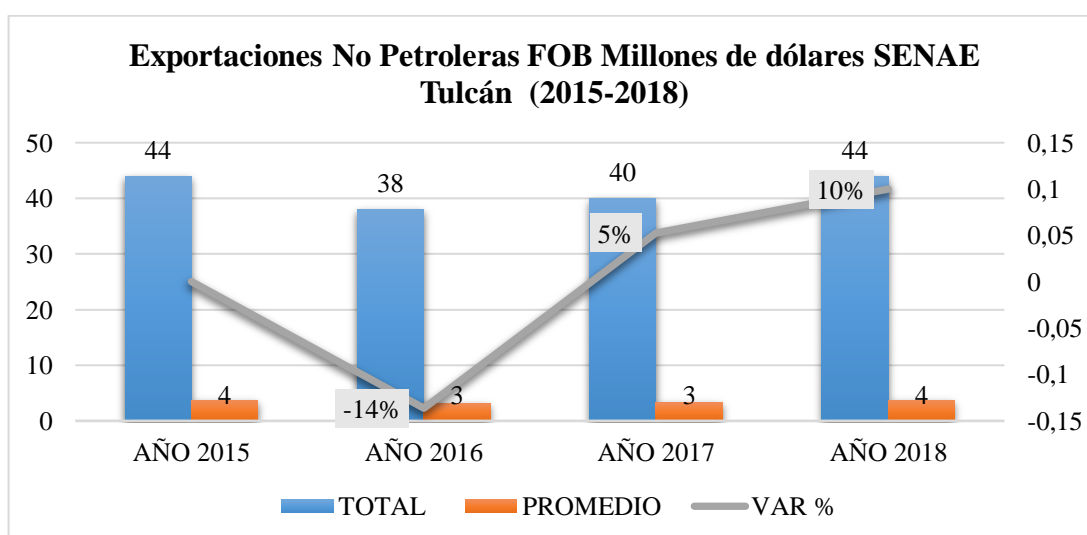


Figura 44. Exportaciones no petroleras FOB, SENA E Tulcán

De acuerdo a la figura 44, se determina que en del año 2015 al 2016 existe un decremento en exportaciones del -14%, pero en promedio entre esos años las exportaciones son de 4 a 3 millones de dólares; para el año 2017 en cambio existe un incremento el 5% en relación al año anterior, pero un promedio de exportaciones de 3 millones de dólares y finalmente en el año 2018 se logra determinar que existe un incremento en del 10% con un promedio de exportaciones mensuales de 4 millones en el año 2018.

4.1.1.3.4. Declaraciones Aduaneras de Exportación del SENA E

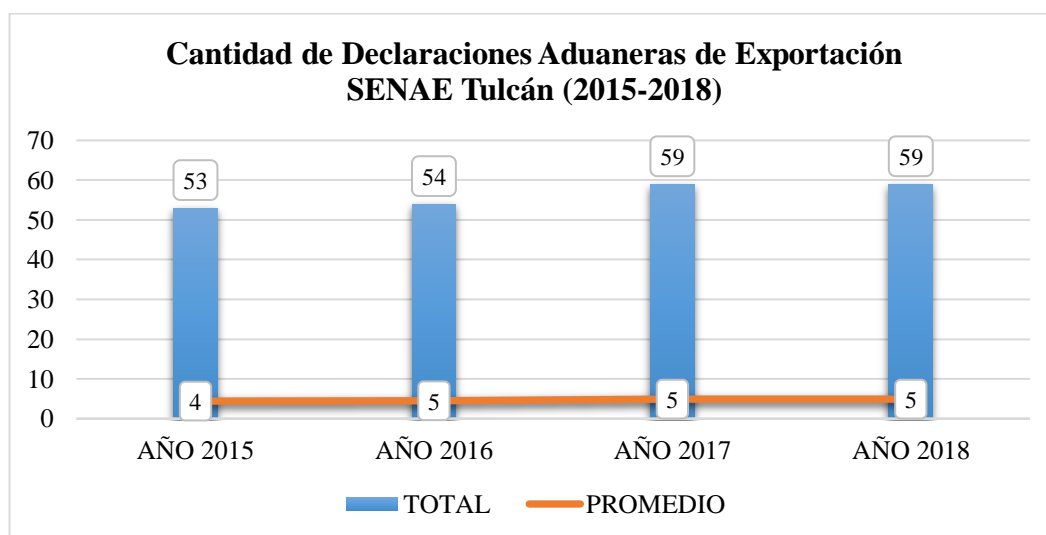


Figura 45. Cantidad de declaraciones Aduaneras de Exportación, SENA E Tulcán

En la figura 45, se detallan el número de Declaraciones Aduaneras de Exportación, realizadas en los años 2015 al 2018, donde éstas se han ido incrementando sin cambios significativos, en el año 2015 se realizaron 53 con un promedio de 4 declaraciones mensuales, para el 2016 existe un total de 54 DAE's con un promedio de 5 mensuales para ese año, en el 2017 se realizaron 59 declaraciones y con un promedio de 7 DAE's mensuales, y finalmente para el año 2018 se realizaron 59 declaraciones con un promedio de 7 declaraciones de exportación.

4.1.1.4. Recaudaciones aduaneras del SENA E

Entre las recaudaciones totales registradas por la Dirección Distrital SENA E Tulcán están:

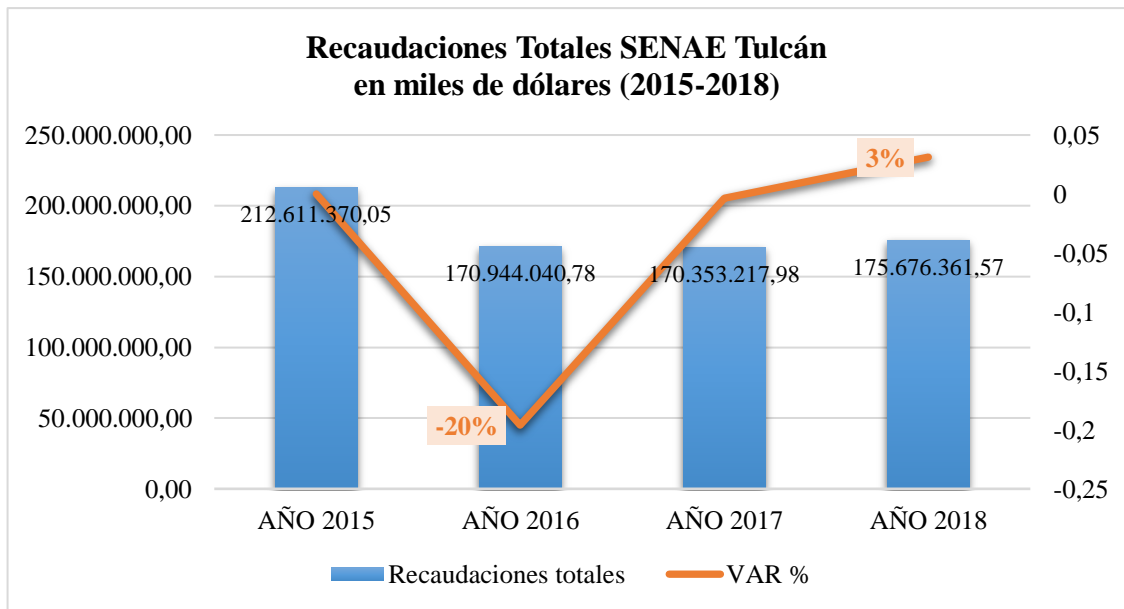


Figura 46. Recaudaciones totales del SENA E Tulcán

De acuerdo a la figura 46, las recaudaciones totales registradas por el SENA E Distrito Tulcán del año 2015 al 2016, indica un decremento del -20%, para el año 2017 en las recaudaciones casi se mantienen en el mismo monto de 170.353.217,98 dólares pero ya en el año 2018 consta un leve incremento del 3% con respecto al año 2017, dando un total de 175.676.361,57 dólares.

Así también se detallan las recaudaciones totales por tributo del año 2015 al 2018 de la siguiente manera:

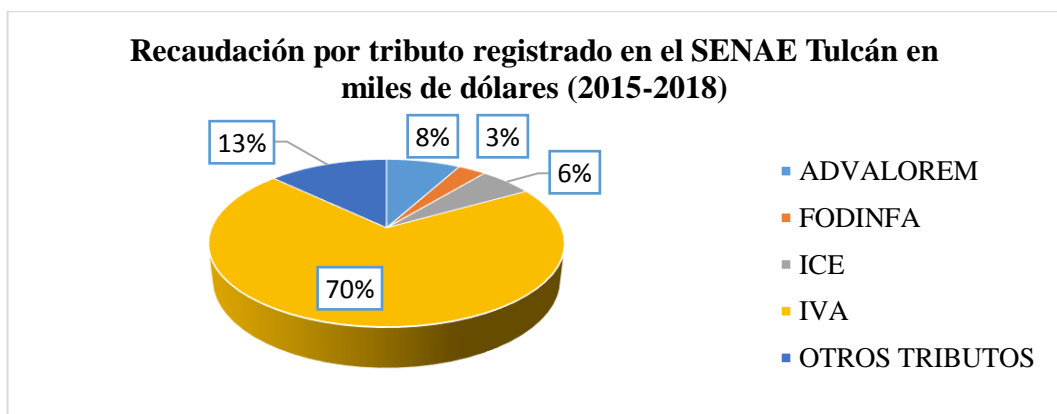


Figura 47. Recaudaciones por tributo registrados en la Dirección Distrital SEANE Tulcán

En la figura 47, se muestra la participación de cada tributo en la recaudación durante enero del año 2015 a diciembre del año 2018. En ese periodo, el 70% de las recaudaciones corresponden al IVA, el 8% a ADVALOREM, el 6% a ICE, el 3 % a FODINFA y el 13% a multas, tasas, intereses, notas de crédito, y salvaguardias, tomando en cuenta este último en el año 2016 se recaudó en su mayoría por concepto de salvaguardia, balanza de pagos.

En los siguientes gráficos se muestra las recaudaciones de los tributos especificando cada tributo y su variación.

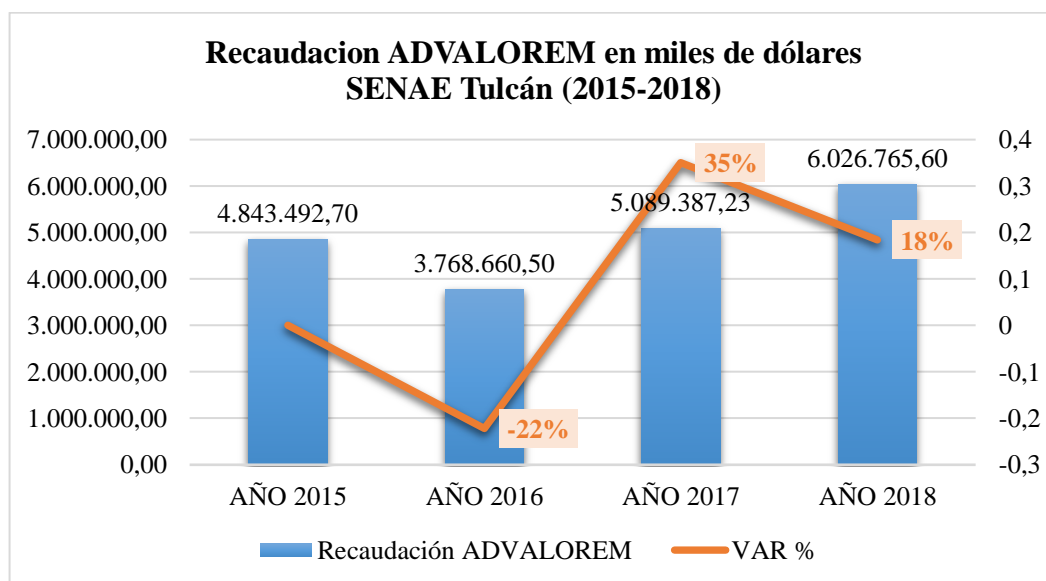


Figura 48. Recaudación por concepto de ADVALOREM, SENA E Tulcán

De acuerdo a la figura 48, se determina que del año 2015 al 2016 hay un decremento del -22% en recaudaciones por concepto de ADVALOREM, en el año 2017 existe un incremento del 35% y en el año 2018 un incremento del 18% con un total de 6.026.765,60 dólares respectivamente.

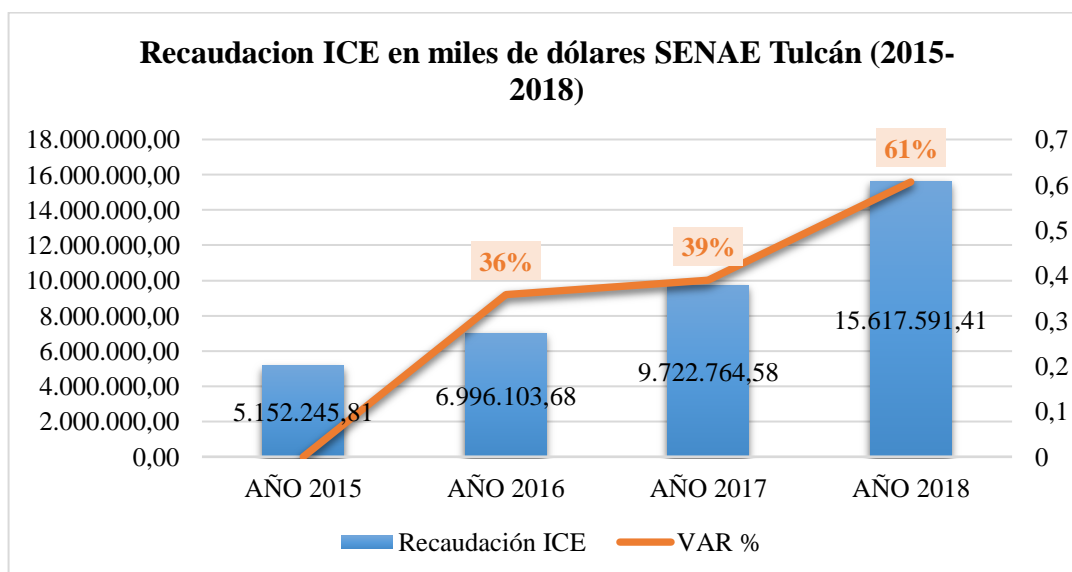


Figura 49. Recaudación por concepto de ICE, SENA E Tulcán

De acuerdo a la figura 49, se determina que del año 2015 al 2016 hay un incremento del 36% en recaudaciones por concepto de ICE, en el año 2017 existe un incremento del 39% y en el año 2018 un incremento del 61% con un total de 15.617.591,4 dólares respectivamente.

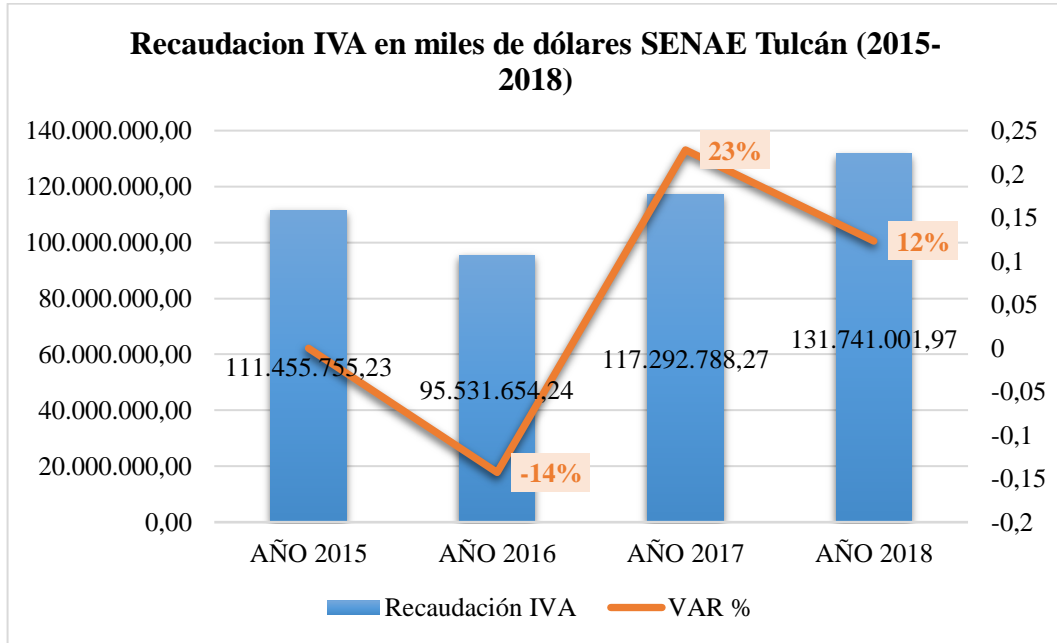


Figura 50. Recaudación por concepto de IVA, SENA E Tulcán

De acuerdo a la figura 50, se determina que del año 2015 al 2016 hay un decremento del -14% en recaudaciones por concepto de IVA, en el año 2017 existe un incremento del 23% y en el año 2018 un incremento del 12% con un total de 131.741.001,97 dólares respectivamente.

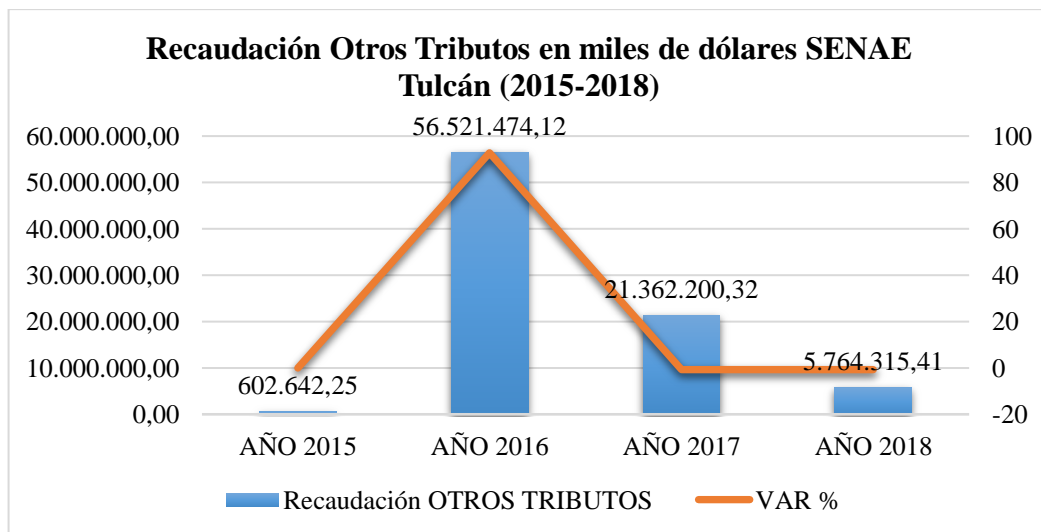


Figura 51. Recaudación por concepto de otros tributos, SENA E Tulcán

De acuerdo a la figura 51, se determina que del año 2015 al 2016 hay un crecimiento significativo en las recaudaciones por concepto de Otros tributos como tasas, intereses, notas de crédito y salvaguardias, ese incremento se debe a las recaudaciones por concepto de salvaguardas es por eso que en el año 2016 es el más representativo que muestra una gran proporción en relación a los demás, en el año 2017 y 2018 un decremento respectivamente.

4.1.1.5. Tiempos en nacionalización en el SENA E

Uno de los principales objetivos de la Aduana es incrementar la eficiencia y eficacia en los proceso de comercio exterior de ingreso y salida de mercancías, medios de transporte y personas, para lo cual el SENA E se ha enfocado en disminuir los tiempos en el proceso de Nacionalización. En ese sentido es importante indicar que este tiempo, inicia con la llegada del medio de transporte y finaliza con la salida de las mercancías del depósito, en donde intervienen varios actores de los cuales la aduana es uno de ellos. (SENA E, 2015, p.46)

De esta manera se determina que el total del tiempo en despacho, a la aduana únicamente le corresponde aproximadamente el 5%, que concierne al tiempo transcurrido desde el pago de la liquidación hasta la salida autorizada. Mientras que el 95% restante del tiempo de nacionalización pertenece a las demás etapas que no dependen directamente de la Aduana.

A continuación se detalla un gráfico que muestra el tiempo promedio de nacionalización de mercancías de la Dirección Distrital SENA E Tulcán.

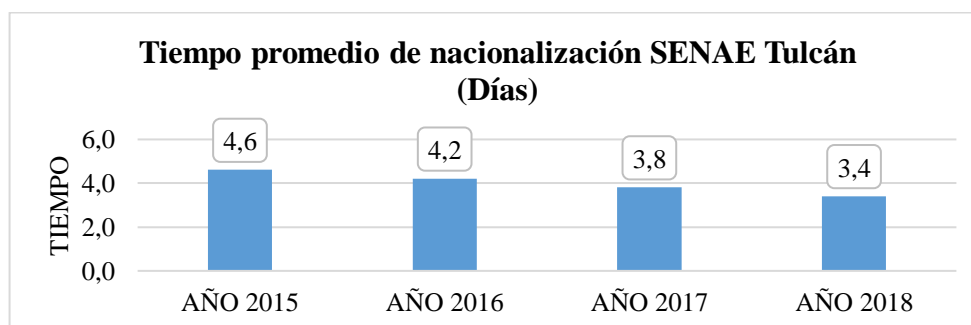


Figura 52. Tiempo promedio de nacionalización de mercancías en días, SENA E Tulcán

En la figura 52, se detalla el tiempo promedio de nacionalización de mercancías, medidos en días entre los años 2015 al 2018, de manera que se evidencia una mejora, pues en el año 2015, el tiempo rodea casi los 5 días, ya para el año 2016, se reduce a 4, 2 días, para el 2017 a 3,8 días y para el año 2018 el tiempo promedio es de 3,4 días, lo cual es relevante en

temas de comercio especialmente para los usuarios del mismo, ya que para ellos representa optimización de recursos y sobre todo de tiempo, que en ese sentido significa costos.

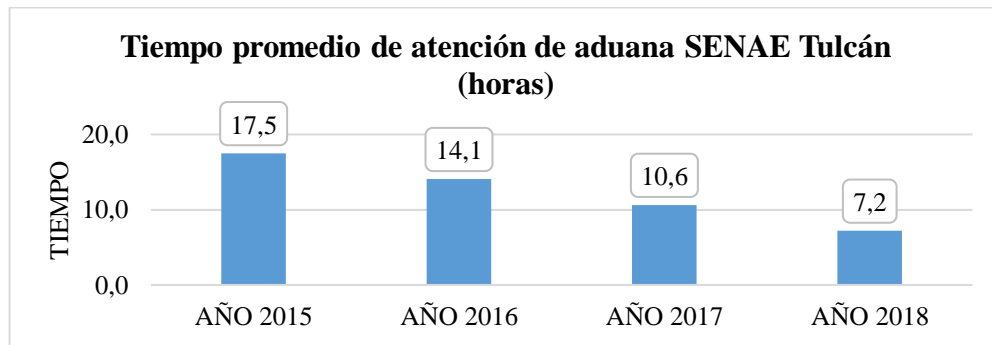


Figura 53. Tiempo promedio de atención de aduana en horas, SENA E Tulcán

De acuerdo a la figura 53, se determinan los tiempos promedios de nacionalización entre los años 2015 al 2018 medidos en horas, que inicialmente registra 17,50hoo para nacionalizar una mercancía en el 2015, ya para el año 2016 existe un decremento a 14,10hoo; seguidamente en el año 2017 se reduce a 10,60hoo y finalmente para el año 2018 se tarda 7,20hoo en nacionalizar una mercancía, esto gracias a las diferentes estrategias que ha tomado la aduana a fin de agilizar sus procesos sin dejar de lado el control aduanero. Aun así la administración aduanera sigue trabajando duro para garantizar un trabajo eficiente y eficaz.

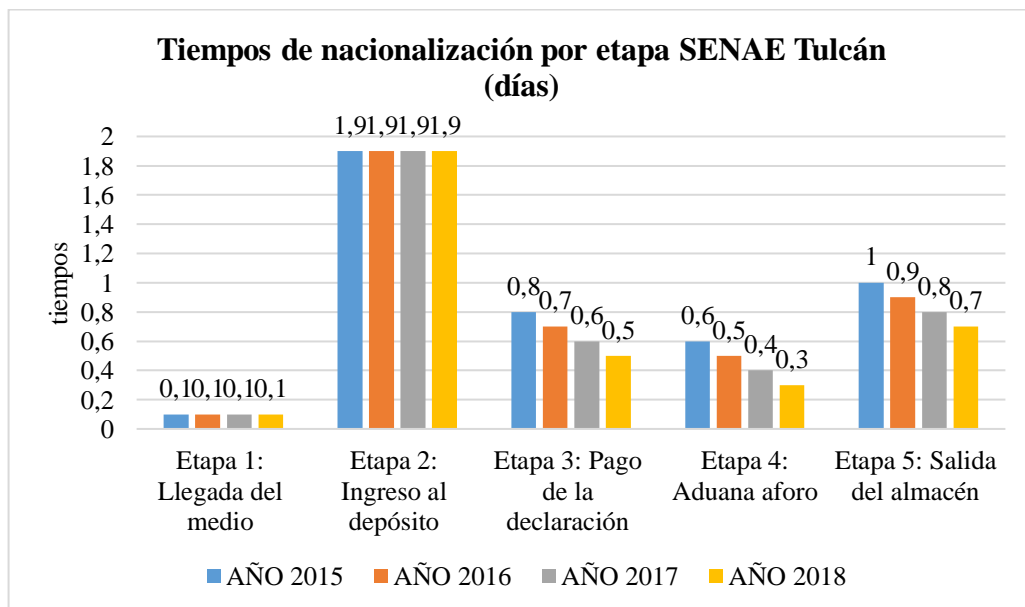


Figura 54. Tiempos de nacionalización por etapa, SENA E Tulcán

De acuerdo a la figura 54, se indica el tiempo de nacionalización de las mercancías por etapa medidos en días entre los años 2015 al 2018, se determina que el mayor tiempo se da en la segunda etapa, desde el ingreso al depósito hasta la transmisión de la declaración, ya en la

etapa 3 que corresponde al pago de la declaración el tiempo promedio es de 0,6 días; mientras que para la etapa de Aforo el tiempo promedio en desarrollar esta actividad en los cuatro años es de 0,4 días; y finalmente para la salida del almacén que es última etapa el tiempo promedio es de 0,8 días.

De esta manera se valora la gestión de la administración aduanera a fin de cumplir un mismo objetivo y en beneficio de todas las partes interesadas; en temas de tiempo, un dato importante es que en el año 2006 por ejemplo, un importador se demoraba en promedio 12.4 días en desaduanizar su carga, pero hoy en día gracias a muchas técnicas y estrategias tomadas, aplicadas y evaluadas por la administración aduanera refleja eficiencia en el proceso aduanero con un tiempo promedio de desaduanización de entre 4 a 5 días, que representa optimización de recursos económicos y satisfacción por parte de los usuarios de este servicio.

4.1.2. Resultados de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas DIAN Ipiales

4.1.2.1. Control efectivo del comercio exterior en el fortalecimiento de la gestión de riesgo

La Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales, conjuntamente con la Dirección General de la DIAN, han planteado programas en busca de promover el cumplimiento de las obligaciones aduaneras, de manera que se ha fortalecido el sistema de Gestión de Riesgo con fundamento en criterios basados en técnicas de perfilamiento acorde con las mejores prácticas internacionales, que permiten focalizar e incrementar la efectividad del control previo, simultáneo y posterior.

En ese sentido se presenta a la efectividad de las inspecciones en importaciones.

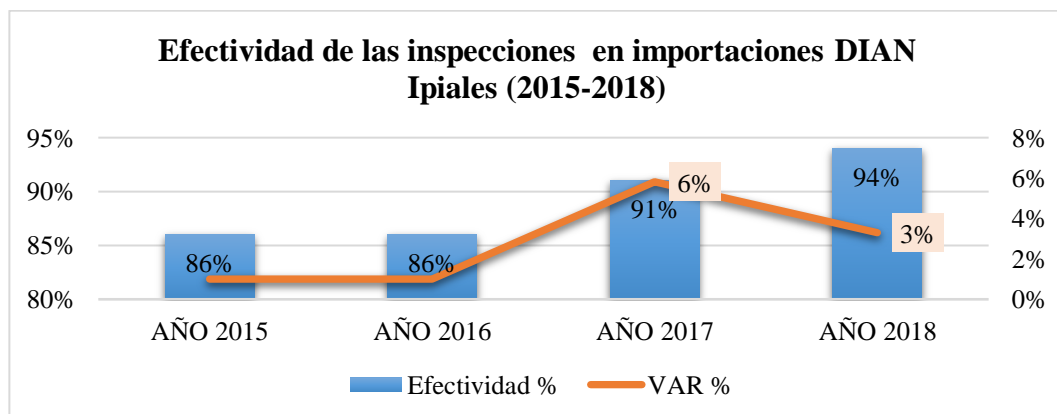


Figura 55. Efectividad de las inspecciones en importaciones, DIAN Ipiales

De acuerdo a la figura 55, se identifica que la efectividad en las inspecciones entre el año 2015 al 2016 el porcentaje es el mismo mientras que en el año 2017, se observa un incremento del 6% en cuanto a la efectividad en el proceso de inspecciones en las importaciones, de igual forma en el año 2018 el incremento es del 3%; esto gracias al sistema institucional de gestión de riesgo que involucra el modelo de perfilamiento, que no es más que un módulo para administrar la selectividad aduanera, entendida como un control tendiente a amenorar las conductas de aquellos usuarios u operaciones que representen riesgo de contrabando y lavado de activos, entre otros.

4.1.2.2. Refuerzo en los controles operativos en la DIAN

En cuanto a los refuerzos en los controles operativos, la DIAN continúa con la lucha contra el fraude aduanero como una prioridad nacional, trabaja en la ejecución de la ley Anti contrabando, de manera que se articula la Subdirección de Gestión y las demás Direcciones Seccionales con vocación aduanera a través de un seguimiento a planes aplicados a esta problemática. Aunque esta práctica podría reducirse cuando no solo se controle las mercancías como tal, sino que es necesario orientarse al desmantelamiento de las estructuras que se dedican al contrabando y a sus formas evolucionadas de operar, mediante nexos con el comercio ilícito, puesto que se este tipo de procedimientos vulneran la seguridad nacional al financiar millonarias operaciones al margen de la ley.

Como resultado, la DIAN realiza la aprehensión de mercancías ingresadas de forma ilícita al país gracias al trabajo conjunto de todos sus funcionarios.

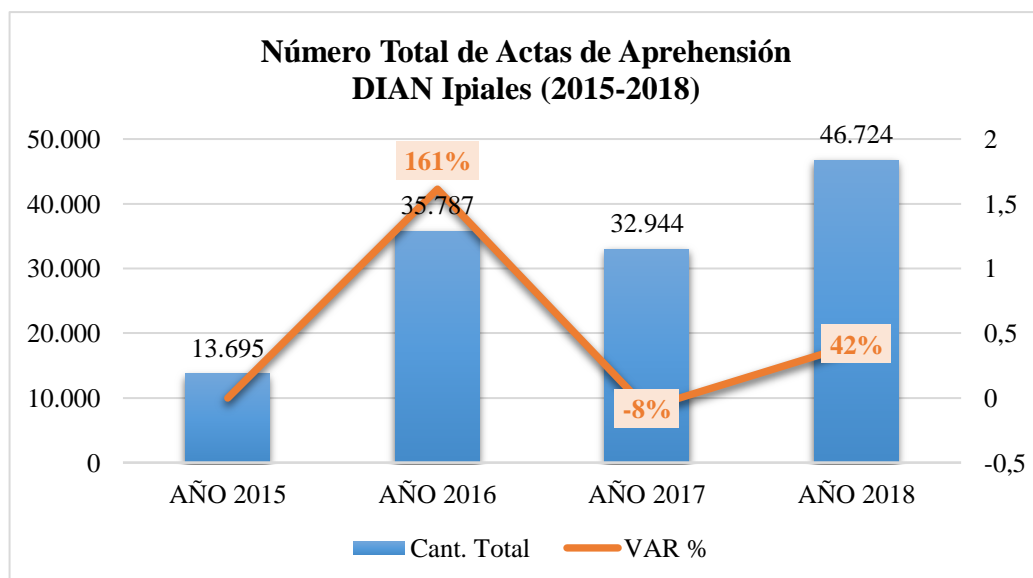


Figura 56. Número total de actas de aprehensión, DIAN Ipiales

En la figura 56, se evidencia que el número de actas de aprehensión entre los años 2015 al 2018, muestra variaciones que de cierta manera son representativas en relación al arduo trabajo que realiza la administración aduanera, en el año 2015 al 2016 existe un incremento en el número de actas de aprehensión del 161%, mientras que en el año 2017 hay una disminución del -8%, aunque en el año 2018 nuevamente vuelve a sobresalir con un incremento del 42% correspondiente al 46.724 actas de aprehensión en total.

Así se presentan los principales productos aprehendidos durante el año 2015 al 2018:

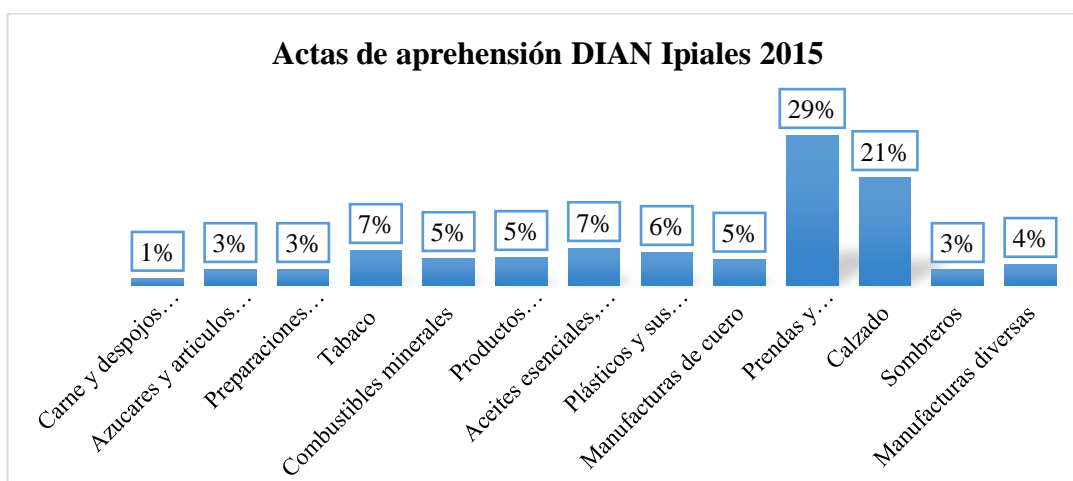


Figura 57. Actas de aprehensión del año 2015, DIAN Ipiales

De acuerdo a la figura 57, del año 2015 se puede apreciar que los productos que han tenido un porcentaje mayor en temas de ingreso ilegal son: prendas y complementos de vestir y calzado, y con una participación menor están: tabaco, aceites, esencias o perfumes, manufacturas de cuero, plásticos y sus manufacturas, entre otros que en de igual manera constituyen actos ilegales frente al comercio internacional.

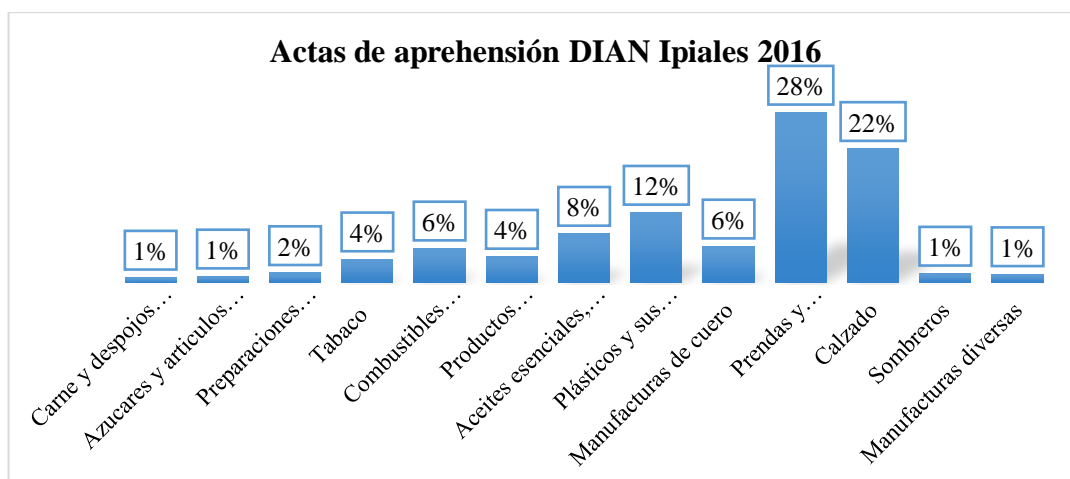


Figura 58. Actas de aprehensión del año 2016, DIAN Ipiales.

De acuerdo a la figura 58, se puede verificar que las mercancías que comúnmente ingresan por el cordón fronterizo de manera ilegal son: prendas y complementos de vestir y calzado, mismos que tienen una mayor representación en cuanto a incidencia y porcentaje, seguidamente están los plásticos y sus manufacturas, aceites, esencias o perfumes, los combustibles minerales, entre otros pero que aun así representa una amenaza tanto para la ciudadanía como para el Estado.

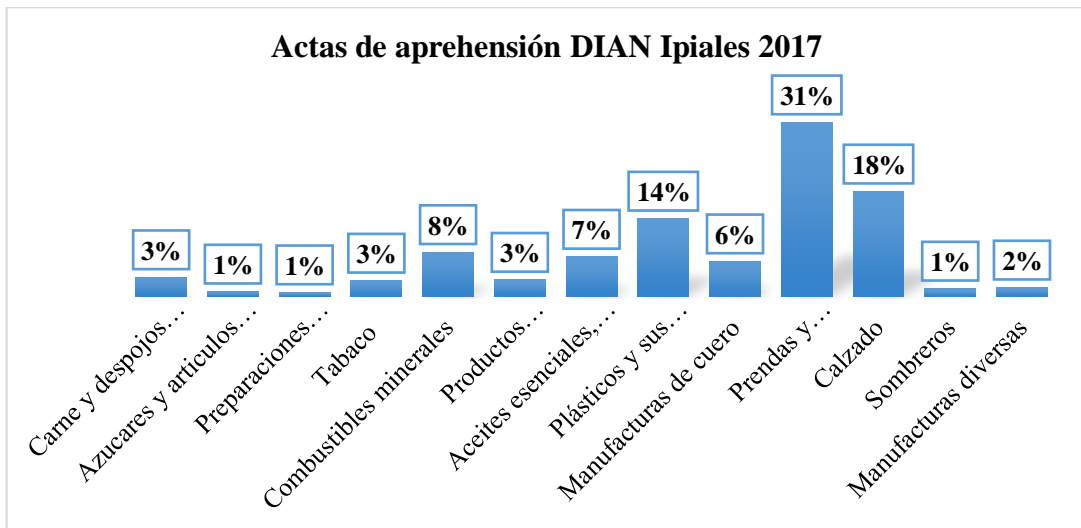


Figura 59. Actas de aprehensión del año 2017, DIAN Ipiiales

De acuerdo a la figura 59, se puede verificar que las mercancías que comúnmente ingresan por el cordón fronterizo de manera ilegal son al igual que el gráfico anterior: prendas y complementos de vestir y calzado, seguidamente están los plásticos y sus manufacturas, aceites, esencias o perfumes, los combustibles minerales, entre otros

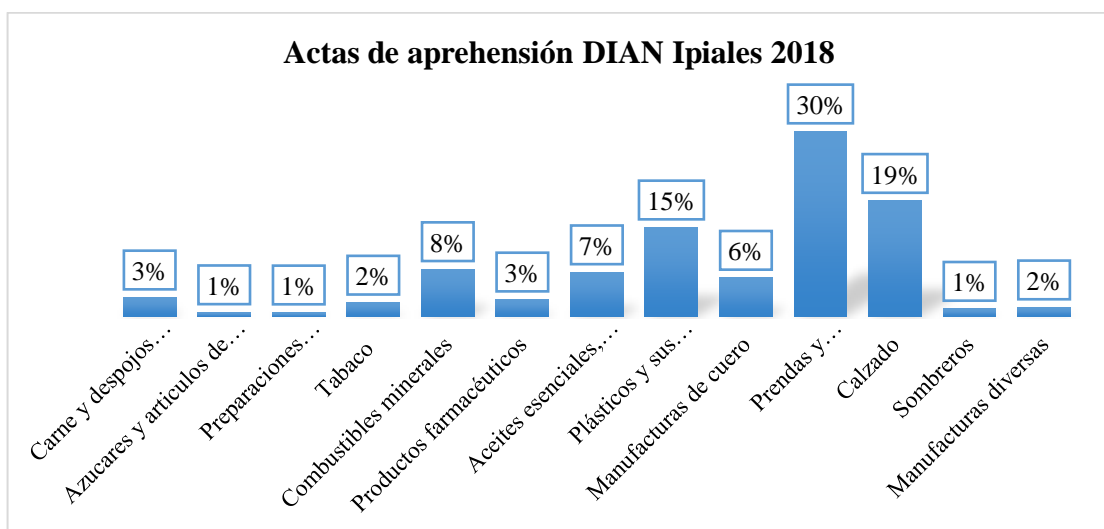


Figura 60. Actas de aprehensión del año 2018, DIAN Ipiiales

De acuerdo a la figura 60, se puede verificar que las mercancías que comúnmente ingresan de manera ilegal son: prendas y complementos de vestir y calzado, y con un porcentaje menor están los plásticos y sus manufacturas, aceites, esencias o perfumes, los combustibles minerales, entre otros.

4.1.2.3. Resultados y eficiencia de la DIAN

4.1.2.3.1. Importaciones DIAN

Del total de las importaciones en términos CIF registradas por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales entre el año 2015 al 2018 se obtiene la siguiente gráfica.

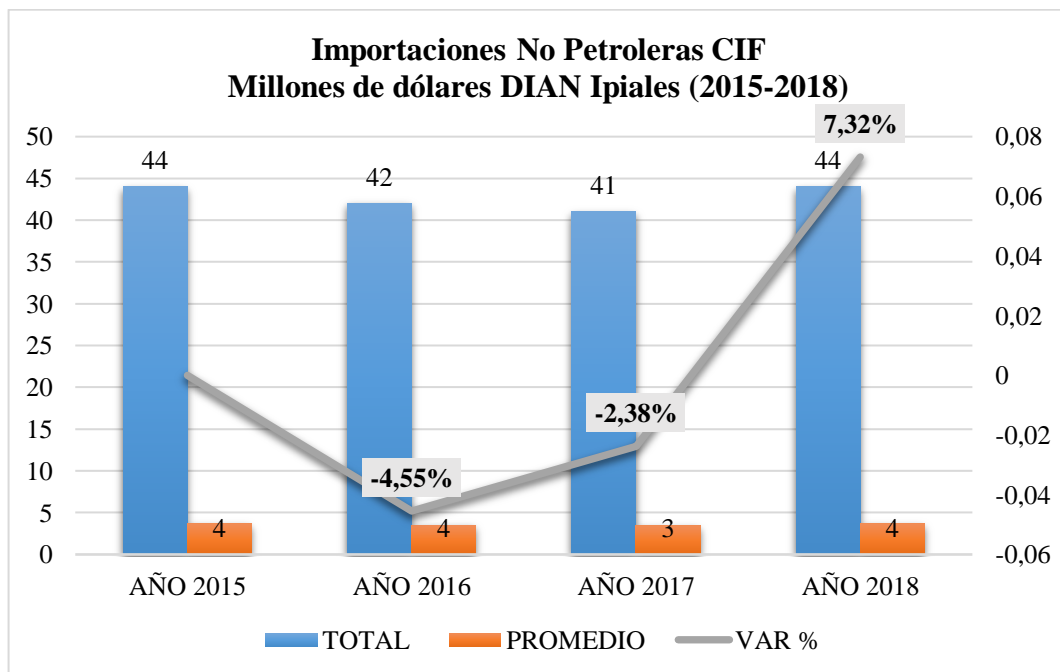


Figura 61. Importaciones no petroleras CIF, DIAN Ipiiales.

De acuerdo a la figura 61, se determina que las importaciones del año 2015 al 2016 indica un decremento del -4,55%, y que en promedio se importó entre 4 millones de dólares en mercancía, para el año 2017 existe un decremento al igual que el año anterior del -2,38%, pero con un promedio de importaciones de 4 a 3 millones de dólares, y finalmente para el año 2018 existe un leve incremento del 7,32%, con un promedio de importaciones de 4 millones de dólares en mercancías importadas; esto se debe a que Colombia al ser un país más avanzado en industria, tecnología tiende a exportar más que importar, razón por la cual en temas de balanza comercial con Ecuador su saldo es superavitario.

4.1.2.3.2. Declaraciones Aduaneras de Importación de la DIAN

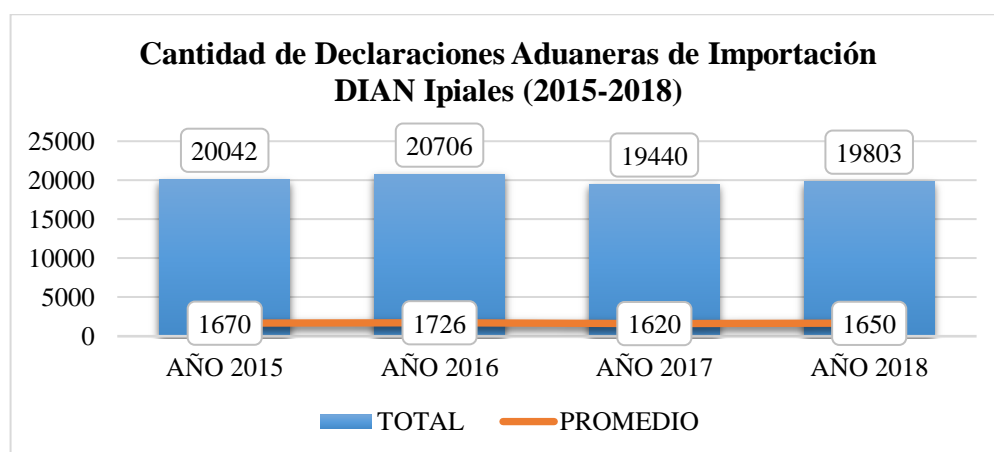


Figura 62. Cantidad de Declaraciones Aduaneras de Importación, DIAN Ipiales

En la figura 62, se detallan el número de Declaraciones Aduaneras de Importación realizadas en los años 2015 al 2018, donde éstas no muestran una variación significativa, en el año 2015 se realizaron 20.042 con un promedio de 1.670 declaraciones mensuales en ese año, para el 2016 existe un total de 20.706 DAI's con un promedio de 1.726 mensuales para ese año, en el 2017 se realizaron 19.440 declaraciones y con un promedio de 1.620 DAI's mensuales, y finalmente para el año 2018 se realizaron 19.803 declaraciones con un promedio de 1.650 declaraciones de importación en el año.

4.1.2.3.3. Exportaciones DIAN

De acuerdo a cifras obtenidas de la Base de Datos publicada por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiales se obtiene el siguiente gráfico:

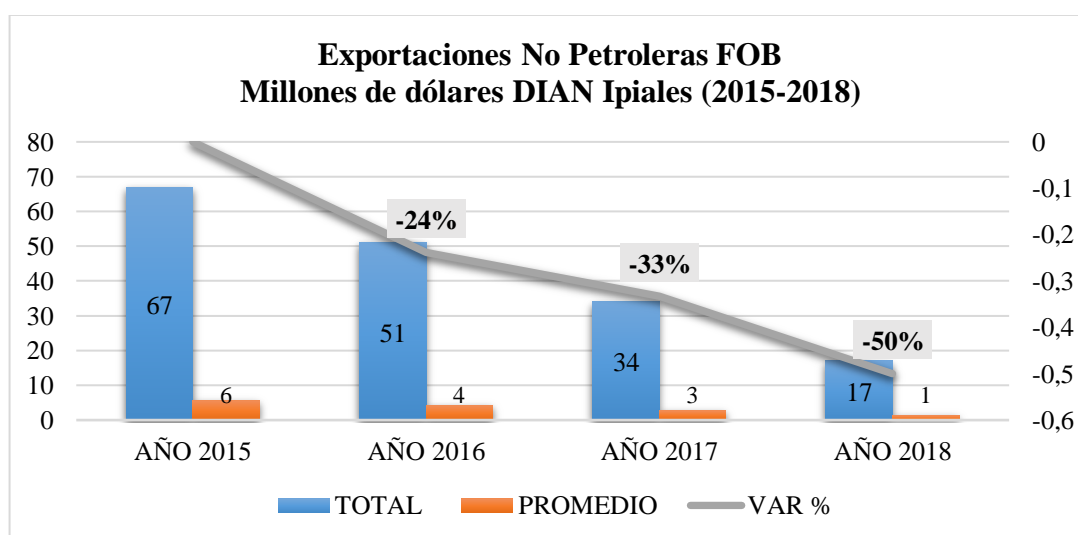


Figura 63. Exportaciones no petroleras FOB, DIAN Ipiales

De acuerdo a la figura 63, se determina que en del año 2015 al 2016 existe un decremento en exportaciones del -24%, pero en promedio entre esos años las exportaciones son de 6 a 4 millones de dólares; para el año 2017 al igual que el año anterior existe una disminución del -33%, pero un promedio de exportaciones de 3 millones de dólares y finalmente en el año 2018 se logra determinar que existe un decremento del 50% con un promedio de exportaciones mensuales de 1 millones en el año 2018, lo cual es extraño ya que al ser un país grande y con saldo en la balanza comercial bueno, se determina que existe inconsistencia en los datos, pues estos no concuerdan.

4.1.2.3.4. Declaraciones Aduaneras de Exportación de la DIAN

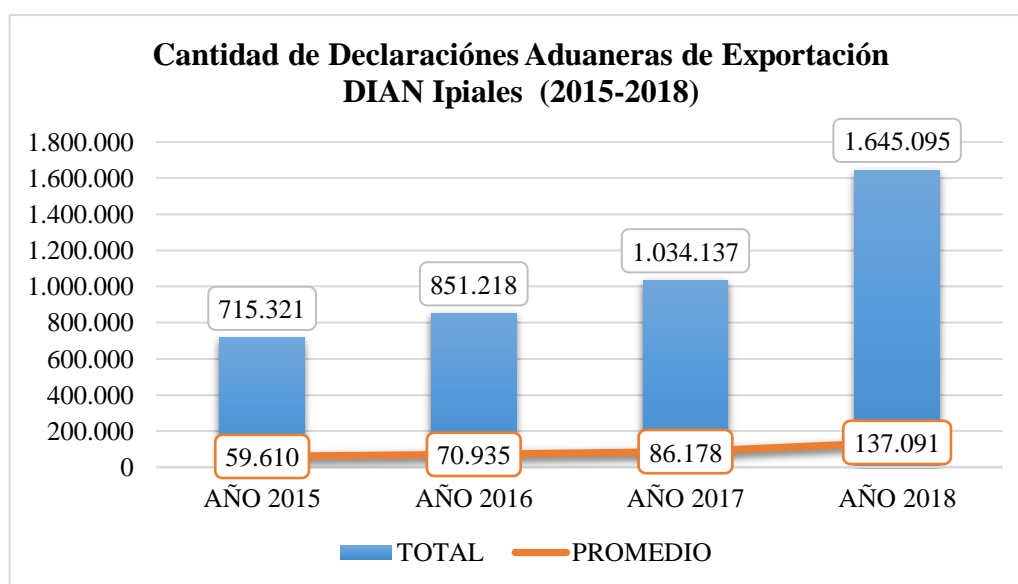


Figura 64. Cantidad de Declaraciones Aduaneras de Exportación, DIAN Ipiales

En la figura 64, se detallan el número de Declaraciones Aduaneras de Exportación realizadas en los años 2015 al 2018, donde éstas muestran una variación significativa, en el año 2018 se realizaron 1.645.095 con un promedio de 137.091 declaraciones mensuales en ese año, para el 2017 existe un total de 1.034.137 DAE's con un promedio de 86.178 mensuales para ese año, en el 2016 se realizaron 851.218 declaraciones y con un promedio de 70.935 DAE's mensuales y finalmente para el año 2015 se realizaron 715.321 declaraciones con un promedio de 59.610 declaraciones de importación en el año, es decir que la Dirección Seccional DIAN Ipiales se enfrenta a un gran flujo de comercio exterior para lo cual debe estar apta para solventarla.

4.1.2.4. Recaudaciones aduaneras de la DIAN

Entre las recaudaciones totales registradas por la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales están:

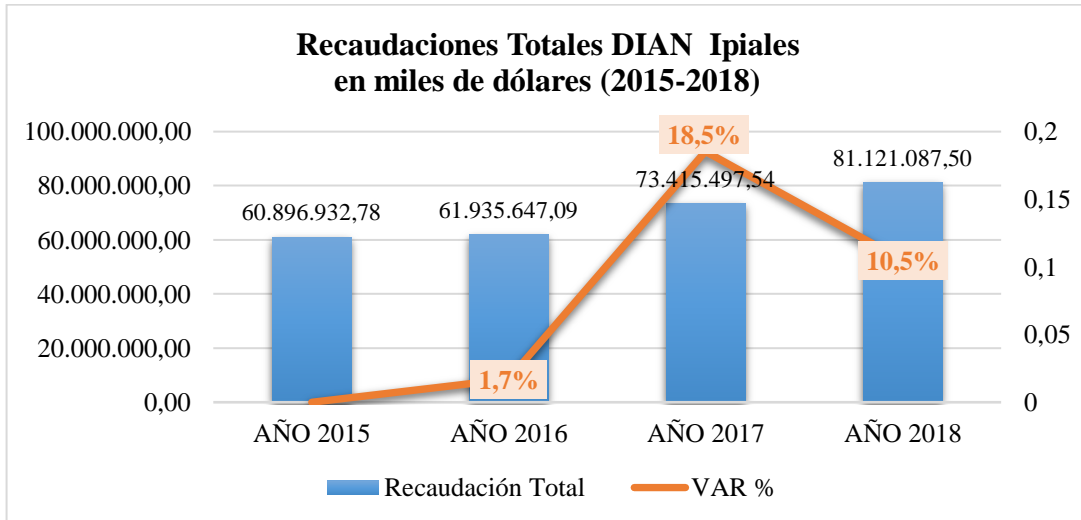


Figura 65. Recaudaciones totales, DIAN Ipiiales

De acuerdo a la figura 65, las recaudaciones totales registradas por el Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipiiales del año 2015 al 2016, indica un incremento poco representativo de 1,7%, para el año 2017 en las recaudaciones se incrementan a 73.415.497,54 dólares pero ya en el año 2018 consta un leve incremento del 10,5% con respecto al año 2017, dando un total de 81.121.087,50 dólares.



Figura 66. Recaudación por tributo, DIAN Ipiiales

En la figura 66, se muestra la participación de cada tributo en la recaudación durante enero del año 2015 a diciembre del año 2018. En ese periodo, el 97% de las recaudaciones corresponden al IVA y únicamente el 3% arancel y otros como: multas, tasas, intereses, notas de crédito.

En los siguientes gráficos se muestra las recaudaciones de los tributos especificando cada tributo y su variación.

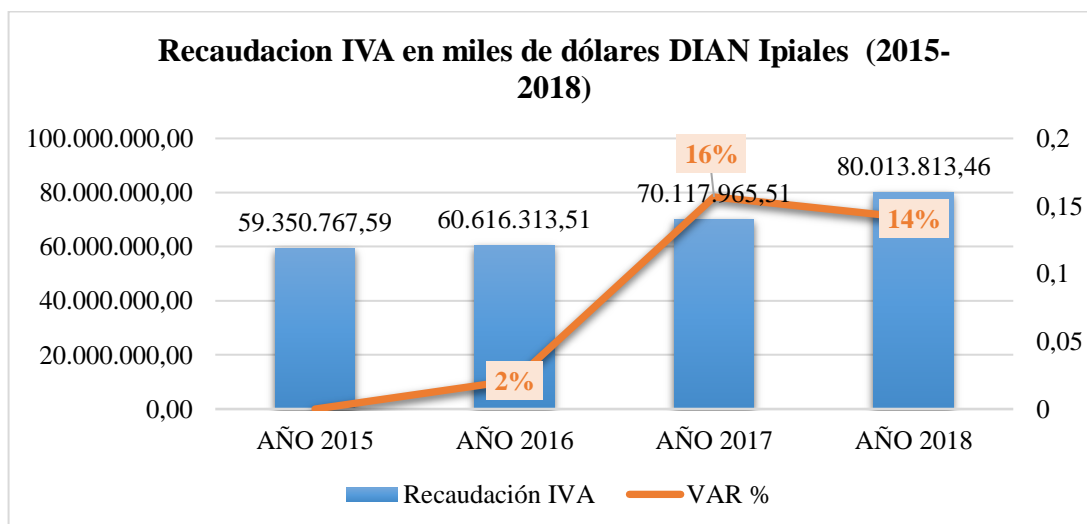


Figura 67. Recaudaciones por concepto de IVA, DIAN Ipiales

De acuerdo a la figura 67, se determina que del año 2015 al 2016 hay un incremento 2% en recaudaciones por concepto de IVA, en el año 2017 existe un incremento del 16% y en el año 2018 un incremento del 14% con un total de 80.013.813,46 dólares respectivamente.

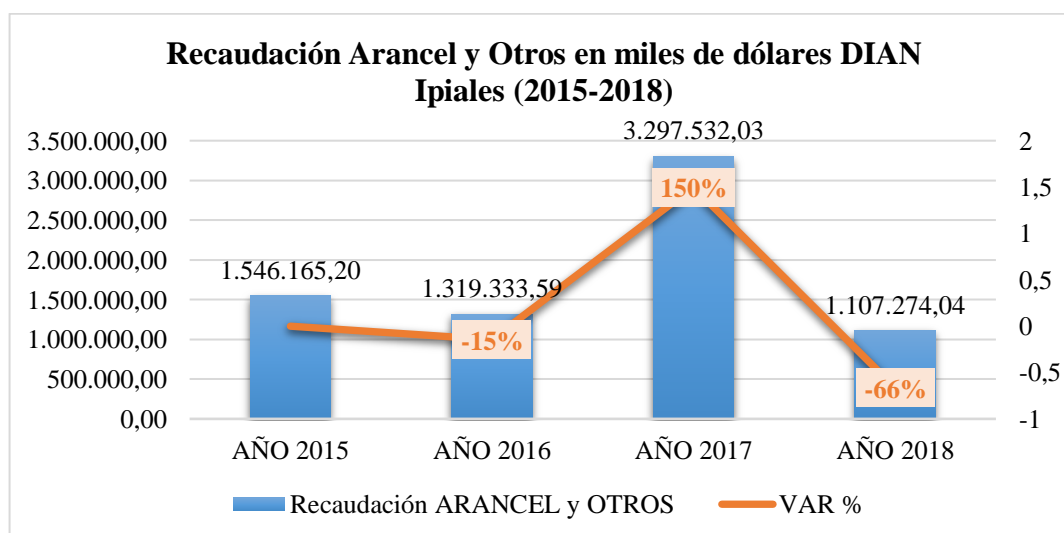


Figura 68. Recaudación por concepto de Arancel y Otros, DIAN Ipiales

De acuerdo a la figura 68, se determina que del año 2015 al 2016 hay un decremento en las recaudaciones por concepto de Otros tributos como tasas, intereses, notas de crédito, del -15%, para el año 2017 las recaudaciones incrementan significativamente en un 150% pero para el año 2018 nuevamente existe una caída del 66%.

4.1.2.5. Tiempos en nacionalización DIAN

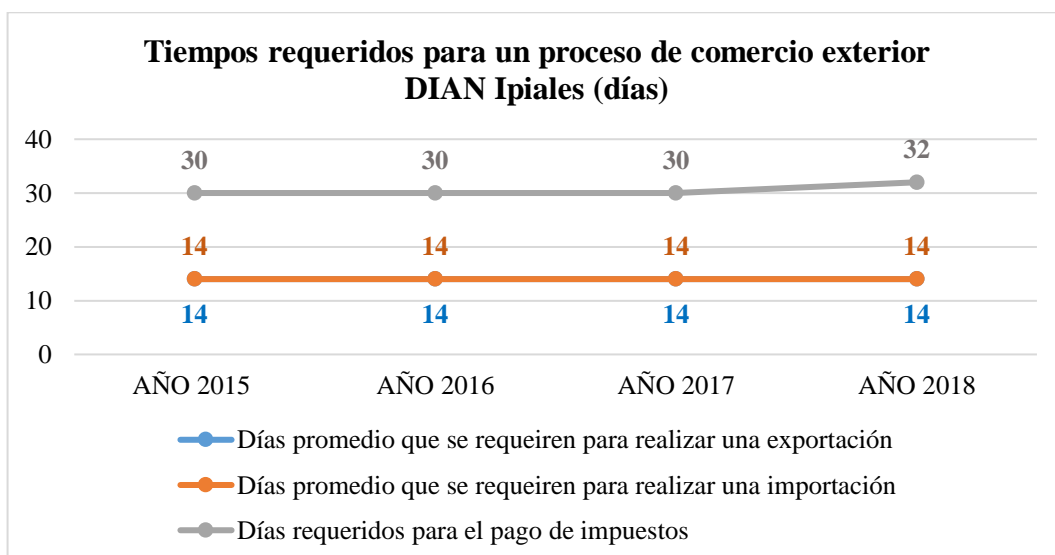


Figura 69. Informe de gestión y resultados DIAN 2018

De acuerdo a la figura 69, se determina que actualmente a un contribuyente le toma alrededor de 30 días para realizar el pago de sus impuestos, mientras que un importador o exportador realiza su trámite de ingreso y salida de mercancías del país en 14 días, aunque una estrategia tomada para disminuir los tiempos ha sido la implementación de la racionalización de trámites y procedimientos administrativos

En cuanto al desaduanamiento, que al momento se encuentra en un promedio de 22 horas se han adoptado mejores prácticas en el procedimiento y se ha aumentado la capacidad operativa, capacitación, perfilamiento de riesgo y el uso de los canales electrónicos de pago. Sin embargo, se logró identificar que el 90% del tiempo es atribuible a los usuarios externos, de manera que se concluye que el tiempo mínimo no llegara a ser menor de 20 horas aproximadamente; en tanto no se aprueben cambios normativos en la legislación aduanera como el pago electrónico obligatorio o el incremento de las declaraciones anticipadas. (Subdirección de Gestión de Análisis Operacional, 2018, p.15)

4.1.5. Resultados de la encuesta aplicada a los OCE´s Tulcán – Ipiales

De acuerdo a la muestra estratificada desarrollada en el punto de población y muestra se realizaron 74 encuestas en total, de las cuales 27 correspondieron a los Operadores de Comercio Exterior de Tulcán y las 47 restantes a los OCE`s de Ipiales.

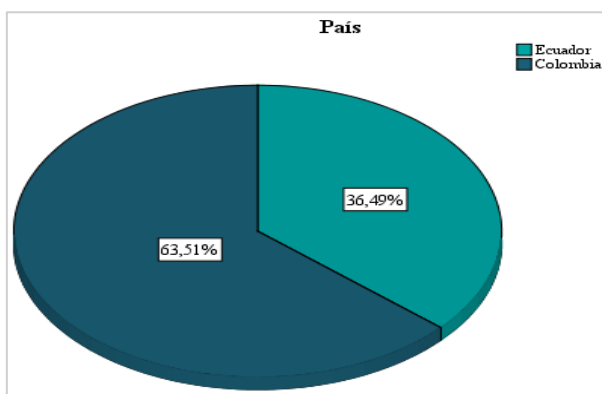


Figura 70. Nacionalidad de los OCE´s

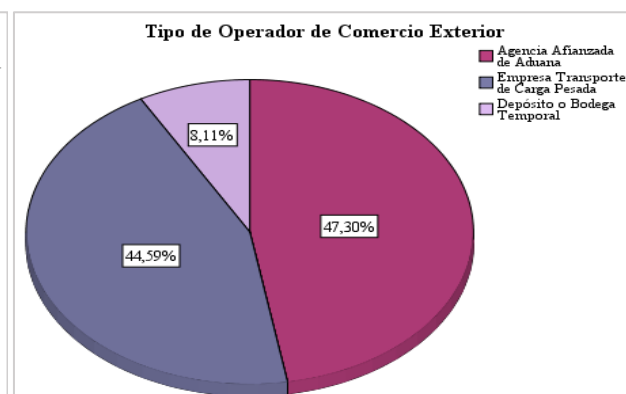


Figura 71. Tipo de Operador de Comercio Exterior

El 63,51% de los OCE´s pertenecen a la ciudad de Ipiales mientras que el 36,49% corresponden a Tulcán, de esta manera se evidencia que existe una mayor cantidad de OCE´s propios de Ipiales, esto se debe a que el comercio colombiano es más fuerte en relación a Ecuador, por lo tanto es necesario que exista suficientes personas expertas en el manejo de temas relacionados a comercio internacional.

En cuanto al tipo de OCE, se logró distinguir a tres grupos que mantienen una relación directa con el servicio prestado por las administraciones aduaneras estudiadas, así se muestra en la figura 70, que de 74 encuestas realizadas; el 47,30% corresponde a los agentes afianzados de aduana, el 44,59% a las empresas de transporte de carga pesada y el 8,11% a los depósitos o bodegas temporales, esto tomado de las ciudades fronterizas Tulcán e Ipiales, de esta manera se evidencia que los personajes que han tomado parte predominante en manifestar su punto de vista son los agentes y las empresas de transporte, que a través de este instrumento se consiguió determinar su conformidad o inconformidad en el desempeño por parte de la DIAN y el SENA de Ipiales y Tulcán.

Pregunta 1.

¿Cree usted que la aduana ha implementado técnicas de análisis de riesgo para saber qué tipo de mercancías deben ser analizadas?

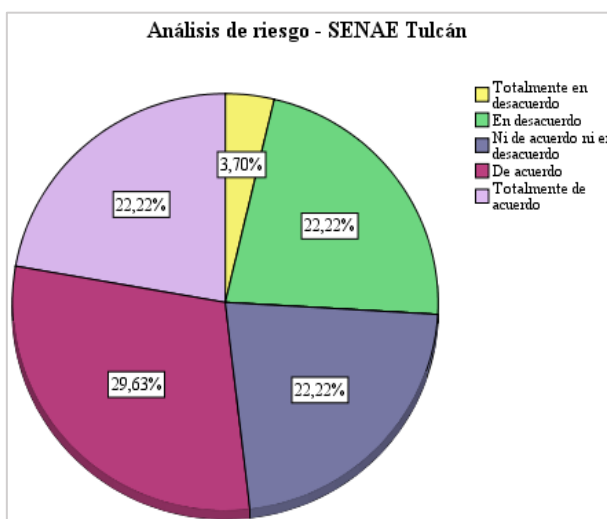


Figura 72. Análisis de Riesgo SENAE - Tulcán

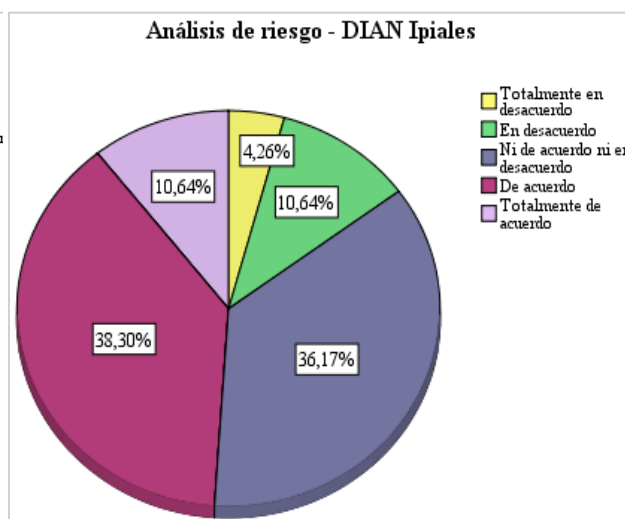


Figura 73. Análisis de Riesgo DIAN - Ipiales

De acuerdo a la figura 72 que corresponde a los encuestados de la ciudad de Tulcán; el 51,85% están de acuerdo en que el SENAE toma en cuenta técnicas de análisis de riesgo para saber qué tipo de mercancías deben ser analizadas; el 25,92% no están de acuerdo y el 22,22% respondió estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual conlleva a que una parte evidencia cambios favorables en el SENAE en temas de gestión de riesgos, hecho que se plasmó a través de este instrumento de investigación, aunque desde la perspectiva de los demás encuestados, esto no se ha logrado o no es suficiente.

En cuanto a la figura 73 que corresponde a los encuestados de la ciudad de Ipiales, las respuestas obtenidas determinaron que; 48,94% de los encuestados afirmaron que la DIAN si aplican técnicas de análisis de riesgo porcentaje que resulta de la suma de las escalas de Totalmente de acuerdo y De acuerdo, el 36,17% declararon estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 14,9% manifestaron no estar de acuerdo.

Es decir que gran parte de los encuestados han determinado, que tanto la DIAN como el SENAE de Ipiales y Tulcán de alguna manera si aplican técnicas de análisis de riesgo, que de acuerdo a los establecido en el Convenio de Kyoto Revisado se asocia a que la gestión de riesgos debería ser parte integrante del control aduanero pues de esto depende el tipo de mercancías

que deben ser examinadas, una de ellas es el perfilamiento de riesgo, con la que se ha logrado centralizar recursos y esfuerzos entorno aquello que requiera; por ejemplo en la asignación del canal de aforo de las mercancías, pero también manifiestan inconformidad, puesto que todavía existen cuellos de botella entorno al intercambio comercial, agilidad en la tramitación, falta de información, entre otros.

Pregunta 2.

¿Cree usted que la aduana ha reforzados los programas de controles operativos en las zonas primarias de manera eficiente?

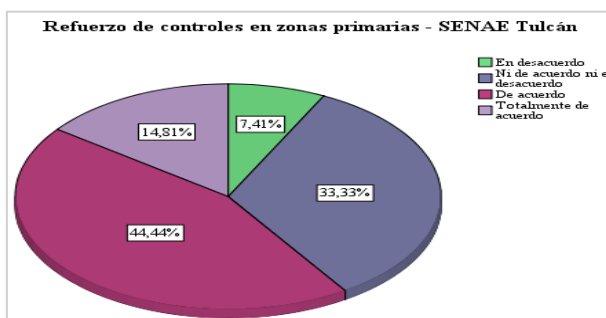


Figura 74. Refuerzo de controles en zonas primarias SENA E

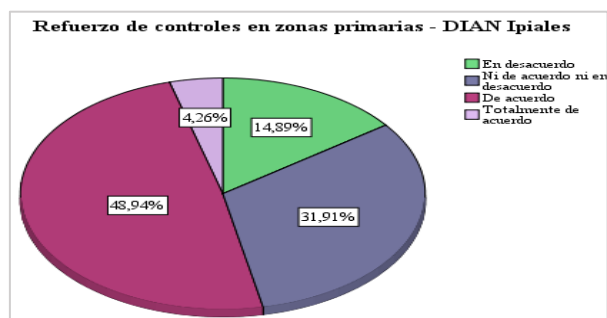


Figura 75. Refuerzo de controles en zonas primarias DIAN

En la figura 74, que corresponde a los OCE's de Tulcán se muestra que el 59,25% de los encuestados opinan que la Dirección Distrital SENA E Tulcán, si ha reforzado los controles en las zonas primarias, el 33,33% responden estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 7,41% están en desacuerdo, lo cual es satisfactorio pues de esta manera se evidencia el arduo trabajo desarrollado por la administración aduanera, información que concuerda con los datos recabados de los informes de gestión que anualmente la aduana da a conocer a sus usuarios.

En la figura 75, que corresponde a los OCE's de Ipiales se determina que el 53,2% de los participantes afirman que la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas DIAN ha reforzado los controles en las zonas primarias, esto ha permitido que la aduana efectivice sus controles pero también un 31,91% de los encuestados manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 14,89% dicen estar en desacuerdo.

Para el caso de los reforzamientos de los controles en zonas primarias tanto del SENA E y la DIAN, las respuestas mantienen cierta relación, manifiestan que si han evidenciado mejoras en los controles de las zonas primarias a fin de agilizar el proceso de control aduanero, aunque también se muestra que gran parte de los encuestados de Ipiales mantienen una posición neutral

y negativa, esto se debe a que desde su punto de vista no sienten que la DIAN se compromete a mejorar significativamente los movimientos dentro de las zonas primarias, que en relación a Tulcán, los OCE´s concuerdan en que el SENA E ha mejorado sus procesos para garantizar un servicio de calidad.

Pregunta 3.

¿Cree usted que la aduana ha reforzado los programas de controles operativos en las zonas secundarias o en las zonas no autorizadas por la potestad aduanera para el paso legal de personas, mercancías y medios de transporte de manera eficiente?

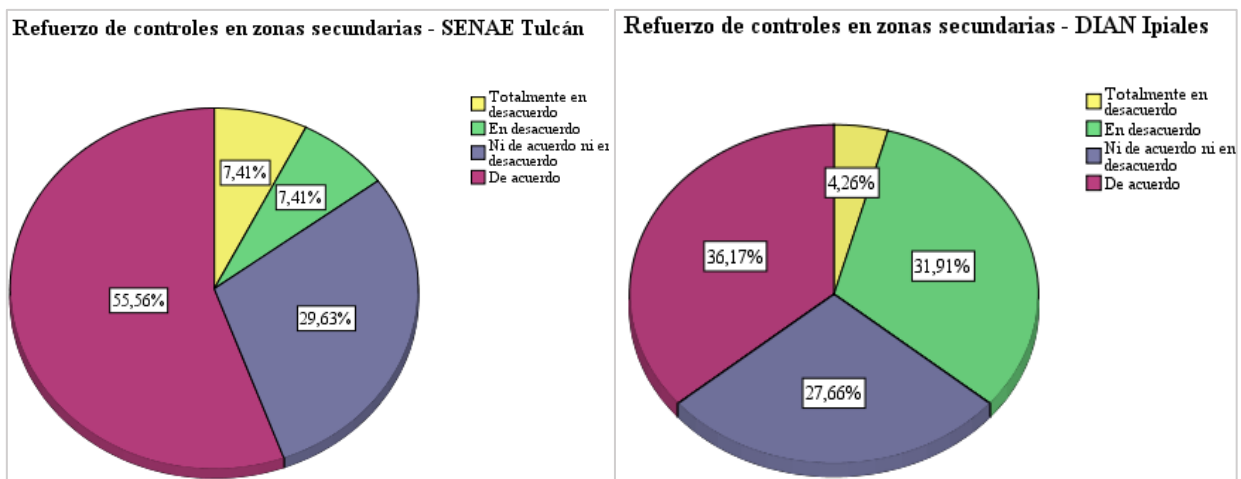


Figura 76. Refuerzo de controles en zonas secundarias SENA E Figura 77. Refuerzo de controles en zonas secundarias DIAN

En cuanto a la figura 76, que trata sobre los refuerzos realizados en las zonas secundarias por el SENA E Distrito Tulcán, se observa que el 55,56% de los encuestados están de acuerdo con lo antes planteado; el 29,63% manifiesta estar ni de acuerdo y en desacuerdo, y el 14,82% está en desacuerdo, lo cual indica que los participantes dan fe de que en la Aduana de Tulcán está cumpliendo con los principios de control aduanero plasmados en la normativa.

En cuanto a la figura 77, se muestran los resultados de la DIAN Ipiales, manifestando que el 36,17% de los encuestados mantienen una posición favorable en cuanto a los refuerzos realizados para mejorar los controles en las zonas secundarias; el 36,17% indican estar en desacuerdo y el 27,66% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir que hay dos posiciones la mitad está de acuerdo y la otra mitad no está de acuerdo con que se haya trabajado a fin de garantizar un servicio de calidad en cuanto a control en zonas secundarias, de manera

que desde la perspectiva de los encuestados, la DIAN debería asignar esfuerzo y recursos a esa parte que no está siendo atendida y que impide el correcto desarrollo de la institución como tal.

De acuerdo a las dos aduanas analizadas se determina que el SENA E Tulcán en relación a la DIAN Ipiales, denota su esfuerzo y mayor aceptación del servicio que presta hacia los OCE's, mientras que en la DIAN no es suficiente, existen muchas falencias e inconformidad, alejándose del principio 1 del Convenio de Kyoto Revisado, donde es importante la eficiencia del control por auditorías que se genera luego del que se realiza en zonas secundarias.

Pregunta 4.

¿Está satisfecho(a) con los servicios prestados por la administración aduanera en temas de control aduanero?

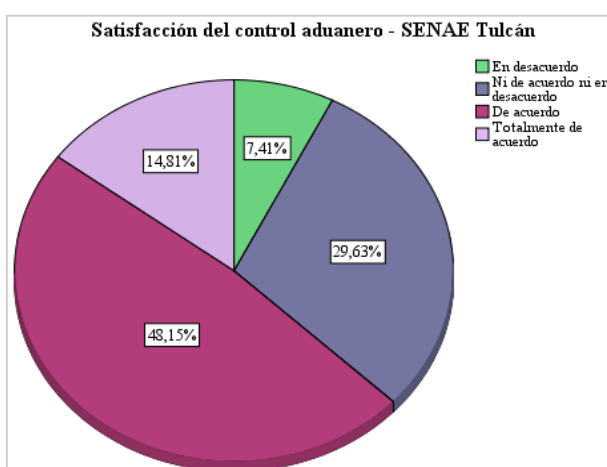


Figura 78. Satisfacción del control aduanero SENA E-Tulcán

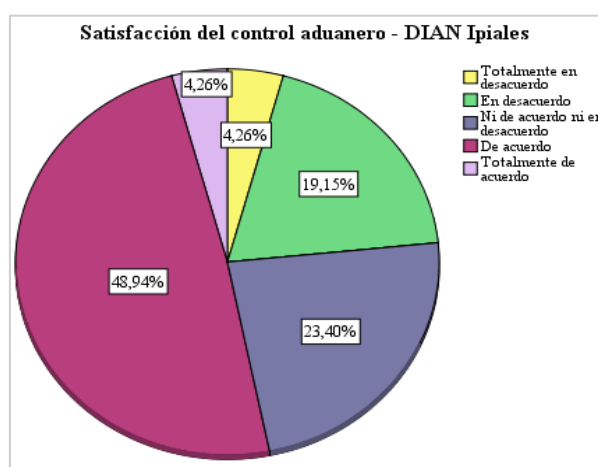


Figura 79. Satisfacción del control aduanero DIAN-Ipiales

En la figura 78, los encuestados de la ciudad de Tulcán manifiestan una respuesta favorable en relación a la satisfacción de los servicios prestados por la administración aduanera SENA E con el 62,96% dicen estar totalmente de acuerdo y de acuerdo; el 29,63% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 7,41% no está de acuerdo. Lo que significaría que el SENA E cumple con las expectativas de sus usuarios.

En la figura 79, los usuarios de la DIAN Ipiales determinan que el 53,20% dicen estar satisfechos con el servicio prestado por esta administración aduanera; el 23,40% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 23,41% manifiestan su insatisfacción, de cierta manera los encuestados se conforman con el servicio que les brinda la aduana, claro que aún hay que seguir trabajando para lograr el 100%.

Para el caso de la satisfacción del servicio prestado por el SENA y la DIAN, los encuestados de ambas ciudades muestran conformidad con el servicio; sin embargo, de acuerdo a las figuras analizadas se evidencia que la DIAN indica un poco más de inconformidad en relación al SENA, a causa de muchos factores, entre ellos está la legislación aduanera, falta de conocimiento, ambigüedad en la información, de manera que impide alcanzar la calidad total.

Pregunta 5.

¿Cree usted que existe intercambio de datos e información entre las administraciones aduaneras, que permitan desarrollar un control aduanero de manera eficaz y eficiente?

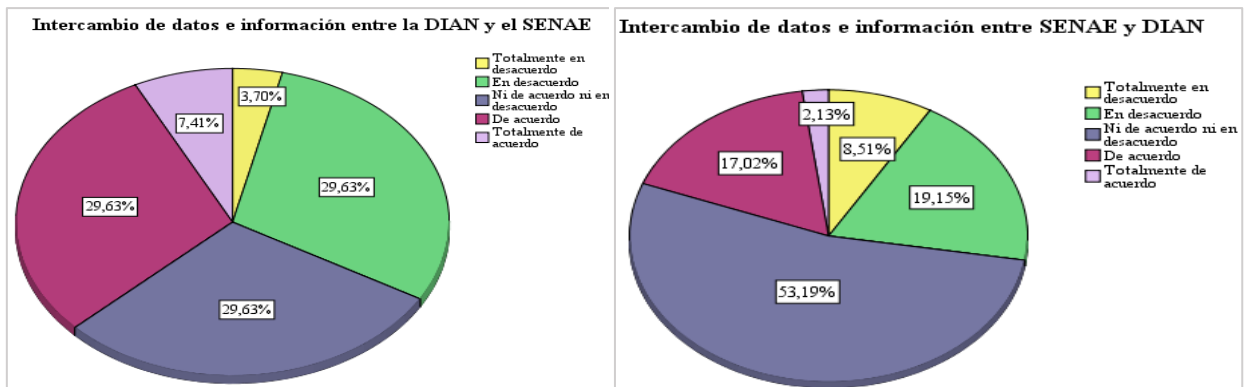


Figura 80. Intercambio de datos e información DIAN - SENA
Figura 81. Intercambio de datos e información DIAN - SENA

En la figura 80, los encuestados de la ciudad de Tulcán supieron manifestar que; el 37,04% están de acuerdo en que las administraciones aduaneras intercambian datos e información de manera que se desarrolla un control aduanero eficaz; el 33,33% está en desacuerdo y el 29,63% indican estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Mientras que en la figura 81, de los encuestados de la ciudad de Ipiales, se ha determinado que solo el 19,15% está de acuerdo en que se intercambia datos e información; el 53,19% señalan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y 27,66% están en desacuerdo.

Es decir que, tanto los encuestados de Tulcán como los de Ipiales concuerdan en las respuestas, ya que desde su perspectiva no se evidencia suficiente coordinación, pues muchos de los participantes manifestaron que existen procesos repetitivos al momento de realizar un acto de comercio internacional o sus relacionados, no se han visto mejoras en cuanto a tiempos, eficiencia y eficacia, lo cual es una gran debilidad de ambas partes ya que de ellos depende la

fluidez en cuanto a movimiento internacional de mercancías; para esto existen normas y acuerdos que indican y tratan de que las administraciones aduaneras trabajen de manera conjunta a fin cuidar la seguridad nacional, facilitar el comercio y reducir de costos, cumpliendo así su función de ente controlador y recaudador, es decir que no se demuestran buenas practicas por concepto de cooperación e intercambio de información.

Pregunta 6.

¿Cree usted que la Aduana ha reducido el número de inspecciones físicas en el proceso de nacionalización de mercancías?

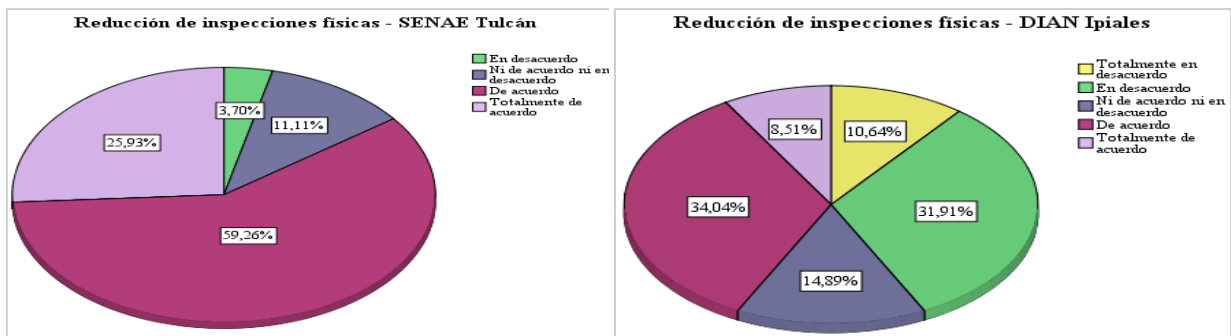


Figura 82. Reducción de inspecciones físicas – SENAE Tulcán **Figura 83.** Reducción de inspecciones físicas – DIAN Ipiales

En la figura 82, los encuestados de la ciudad de Tulcán manifestaron que el 85,19% están totalmente de acuerdo y de acuerdo en que se han reducido el número de inspecciones físicas en el proceso de nacionalización de mercancías, el 11,11% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 3,7% está en desacuerdo. Mientras que en la figura 83; el 42,55% de los participantes de la ciudad de Ipiales dicen totalmente de acuerdo y de acuerdo en la reducción de las inspecciones físicas, el 42,55% está en desacuerdo y solo 14,89% menciona estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir que mantiene una posición neutra misma que para ellos no les afecta o poco les interesa.

En base a lo antes mencionado, se dice que los encuestados de la ciudad de Ipiales no evidencian mejoras en cuanto a las inspecciones físicas, pues para ellos aún es un problema ya que, constituye un limitante a la facilitación y agilización de procesos; muchos de los OCE's de la ciudad de Ipiales creen que la situación podría mejorar si se pone en práctica otros mecanismos que les permitan acelerar esta diligencia, lo que es contradictorio ya que en la ciudad de Tulcán el SENAE en ese sentido ha dado resultados muy positivos gracias al nuevo

canal de aforo con el que se viene trabajando desde hace tiempo, el denominado canal de aforo automático, mismo que ha permitido gracias al perfilamiento de riesgo hacer que el OCE encargado de formalizar el trámite lo haga de una manera más ágil y segura, de esa manera el SENA E se ha comprometido a la mejora continua de los procesos, dando agilidad a las transacciones, otorgando beneficios para el desarrollo sustentable de la economía ecuatoriana.

Pregunta 7.

¿Utiliza la aduana mecanismos de inspección no intrusivos, como máquinas de Rayos X?

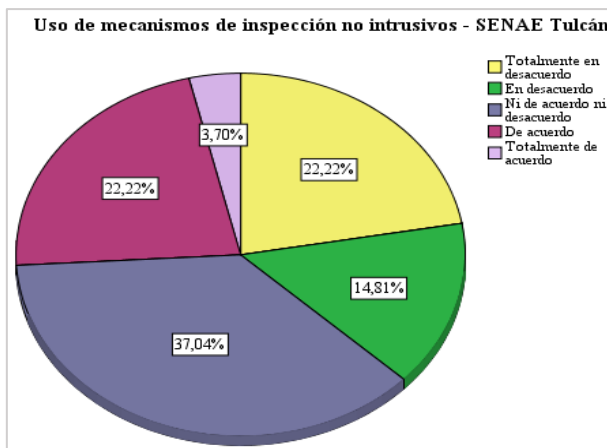


Figura 84. Uso de mecanismos de inspección no intrusivos SENA E – Tulcán

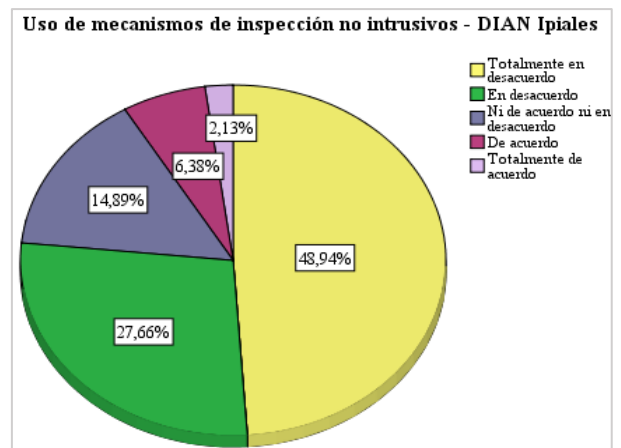


Figura 85. Uso de mecanismos de inspección no intrusivos DIAN – Ipiales

De acuerdo a la figura 84, de la encuesta aplicada a los OCE´s de la ciudad de Tulcán; el 55,55% de los encuestados dicen estar en desacuerdo respecto a que la aduana usa mecanismos de inspección no intrusiva, como una máquina de rayos X; mientras que el 44,45% dice estar de acuerdo, es decir que la implementación de la máquina de rayos X no tiene resultados positivos, aunque hay un factor importante que resaltar en relación a esto; por declaraciones del Director Distrital del SENA E Tulcán este instrumento aún no está en completo funcionamiento ya que no existe un espacio físico adecuado que le permita desarrollar su función de control.

En cuanto a la figura 85, correspondiente a los encuestados de la ciudad de Ipiales, se tiene un resultado de que el 84,04% de los participantes no han hecho uso de un mecanismo de inspección intrusiva como la máquina de Rayos X, esto se debe a que la Dirección Seccional DIAN Ipiales no cuenta con este instrumento de control. Lo cual representa una gran falencia

por parte de ésta administración aduanera colombiana, ya que al ser uno de los pasos fronterizos principales dentro del comercio internacional su importancia debe ser relativa, pues según los parámetros de los organismos internacionales se debería tomar en consideración el uso de estas herramientas tecnológicas activamente.

De lo antes mencionado se llega a la conclusión de que tanto la DIAN Ipiales como el SENA E Tulcán no se ajustan a los parámetros de buenas prácticas internacionales en materia de modernización aduanera, ya que no poseen el en caso de la DIAN y no hacen uso en el caso del SENA E de la tecnología actual como es la máquina de rayos X o rayos Gama para inspecciones no intrusivas de alto riesgo, de manera que les permita efectivizar y garantizar que el proceso no obstaculice el comercio y además se encargue de preservar la integridad de la carga.

Pregunta 8.

¿Utiliza la aduana instrumentos tecnológicos para evitar el contrabando (drones, cámaras)?

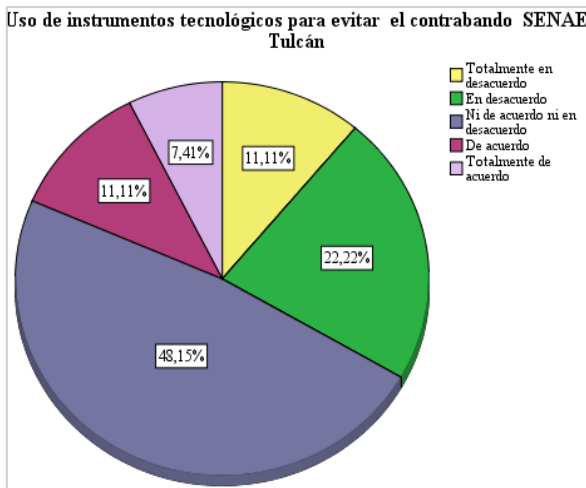


Figura 86. Uso de instrumentos tecnológicos para evitar el contrabando SENA E - Tulcán

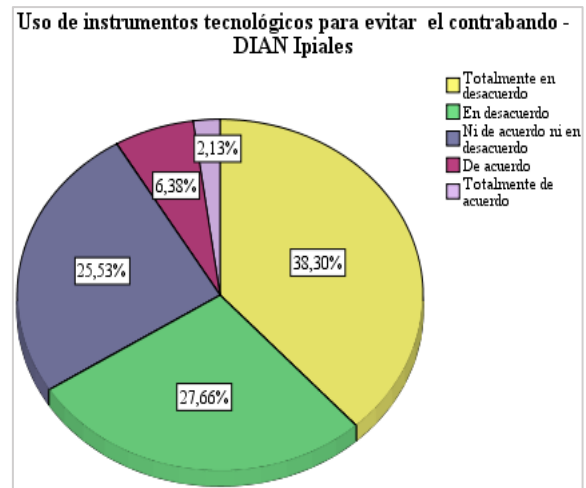


Figura 87. Uso de instrumentos tecnológicos para evitar el contrabando DIAN – Ipiales

En la figura 86, correspondiente a los encuestados de la ciudad de Tulcán muestra que el 48,15% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que el SENA E usa instrumentos tecnológicos para evitar el contrabando, es decir que no tienen pleno conocimiento sobre el uso de alguna de estas herramientas; el 33,33% responden no estar de acuerdo, y solo el 18,52% manifestó estar de acuerdo, o sea que la Dirección Distrital SENA E Tulcán no hace uso de estos instrumentos tecnológicos para evitar acciones de contrabando, según las respuestas o la información analizada a través de este herramienta de investigación.

En la figura 87, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Ipiales se obtiene que 65,95% de los participantes dicen no estar de acuerdo en que la DIAN haga uso de instrumentos tecnológicos que les permita combatir el contrabando; el 25,53% dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 8,51% manifestó que la aduana si hace uso de estas herramientas tecnológicas, dicho de otro modo, la Dirección Seccional DIAN Ipiales, no cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias que le permitan luchar en contra del comercio ilícito.

En base a lo antes mencionado se dice que, entre la DIAN y el SENAE tanto de Ipiales como de Tulcán hace falta la adopción de instrumentos tecnológicos que les permita luchar contra el delito comercial de manera que tampoco se evidencia buenas prácticas al cien por ciento referente a lo establecido por la norma internacional, en el caso del SENAE se tiene conocimiento de que se combate el contrabando a través del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con el apoyo de 25 cámaras pero no hay drones, sensores u otros medios por los cuales se pueda controlar este tipo de tráfico ilegal de mercancías, y de igual forma la DIAN que tampoco cuenta con los instrumentos necesarios para batallar estas acciones, pues no se han encontrado registros sobre los cuales se sustenten algún tipo de beneficio.

Pregunta 9.

¿Cuenta la aduana con personal suficiente y capacitado en el área de control aduanero (CVA, POLFA y funcionarios SENAE y DIAN) que manejen procesos para combatir el fraude aduanero?

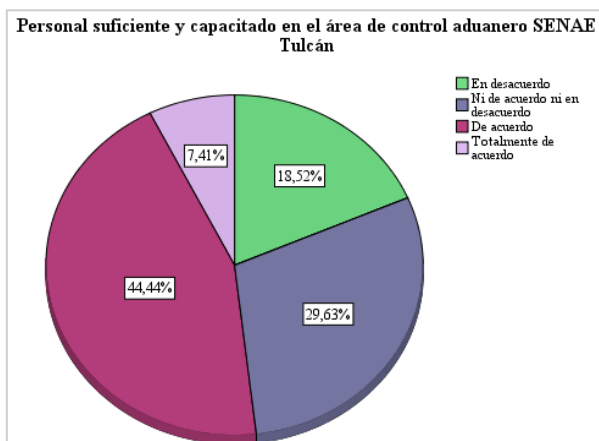


Figura 88. Personal suficiente y capacitado en el área de control aduanero SENAE Tulcán

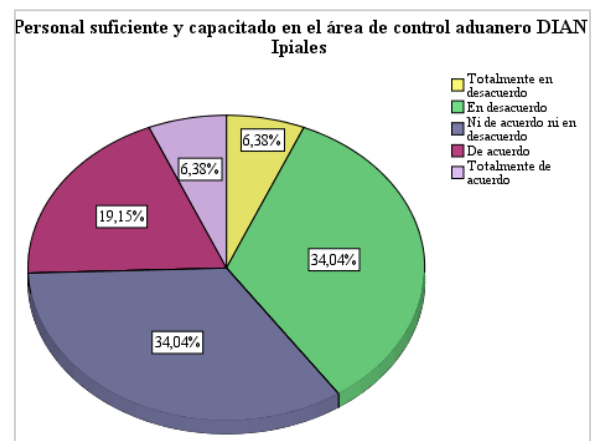


Figura 89. Personal suficiente y capacitado en el área de control aduanero DIAN Ipiales

En la figura 88, que pertenece a los encuestados de la ciudad de Tulcán se puede verificar que el 51,85% de los participantes están totalmente de acuerdo y de acuerdo en que el SENA E cuenta con personal suficiente y capacitado en el área de control que les permita combatir formas de fraude aduanero complejas; el 29,63% dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, es decir que muestran una posición en que la aduana si tiene personal capacitado pero no son suficientes y solo el 18,52% manifestó no estar en desacuerdo.

En la figura 89, que concierne a los encuestados de la ciudad de IpiALES se determinó que el 40,42% de los OCE´s dicen estar en desacuerdo, pues para ellos el personal que trabaja en el área de control aduanero no está capacitado y tampoco es suficiente; el 34,04% dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 25,53% manifestó estar de acuerdo, lo cual es perjudicial para la DIAN, puesto que los usuarios del servicio aduanero no confían en las capacidades del talento humano con el que actualmente trabaja la Dirección Seccional.

De acuerdo al análisis de las dos figuras anteriores se determina que el SENA E si capacita a su personal y que de acuerdo a declaraciones del Director Distrital del SENA E Tucán se realizan capacitaciones cada año a todos los trabajadores, lo contradictorio es que no existe un talento humano suficiente, pues según los encuestados hace falta capital humano especializado en ese tipo de control. En cambio en la DIAN la situación es urgente, según los encuestados esta aduana no trabaja con personal capacitado y tampoco es suficiente, lo cual es malo ya que de eso depende que el trabajo desarrollado por la aduana sea intachable, y uno de los principios que plantea el convenio de Kyoto Revisado en el Anexo sobre control aduanero es que para lograr un control moderno y de calidad se necesita de que su personal sea debidamente entrenado y motivado, sobre lo cual es evidente que se debe trabajar, en las dos administraciones aduaneras.

Pregunta 10.

¿Existe coordinación en los procesos de control aduanero entre el SENA E y la DIAN?

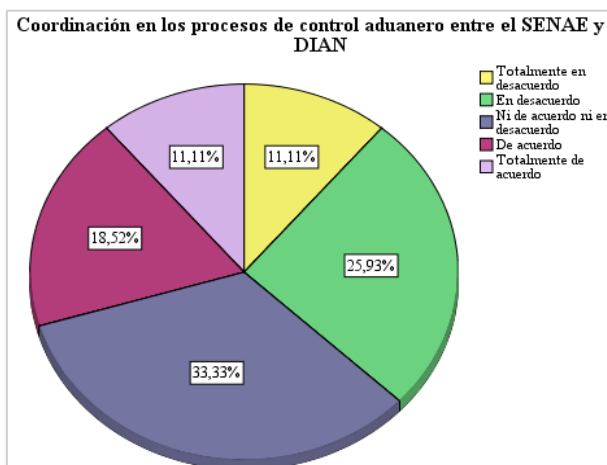


Figura 90. Coordinación en los proceso de control DIAN y el SENA E (Tulcán)

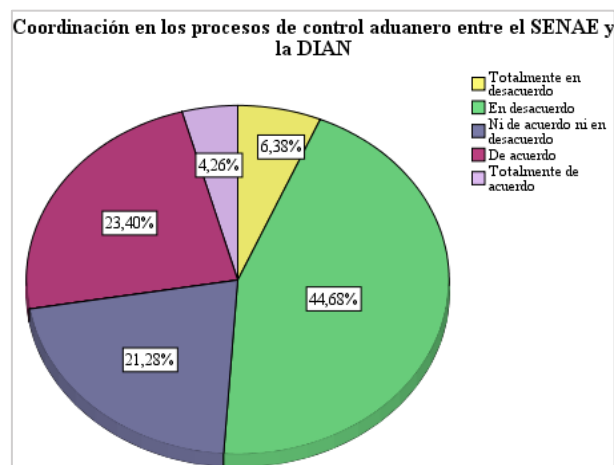


Figura 91. Coordinación en los proceso de control DIAN y el SENA E (Ipiales)

De acuerdo a la figura 90, de los encuestados de la ciudad de Tulcán el 37,04% dicen estar en desacuerdo en que existe algún tipo de coordinación entre el SENA E y la DIAN que les permita facilitación en los procesos, puesto que hasta la fecha se trabaja con etapas repetitivas que solo interrumpen la fluidez en el comercio; el 33,33% de los participantes mantienen una posición neutra y el 29,63% respondió favorablemente. Es decir que, no existe un acoplamiento en cuanto a los procesos de control, entre las administraciones aduaneras, pues gran parte de los OCE´s no han visto ninguna mejoría.

De acuerdo a la figura 91, correspondiente a los encuestados de la ciudad de Ipiales; el 51,04% de los OCE´s no están de acuerdo en que existe una coordinan en cuanto los procesos de control entre el SENA E y la DIAN; el 27,66% declaran estar de acuerdo y solo el 21,28% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, o sea que al igual que los OCE´s de la ciudad de Tulcán tampoco han evidenciado que se haya realizado una coordinación en la fase de control aduanero.

Es decir que, entre la DIAN y el SENA E de Ipiales y Tulcán no existe una coordinación para el desarrollo de los procesos de control aduanero, lo cual es negativo para las administraciones aduaneras puesto que se está incumpliendo con uno de los objetivos estratégicos de la OMA que es el de promover la seguridad y la facilitación del comercio internacional, incluida la simplificación y armonización de los procedimientos aduaneros, y de

igual forma no se proyectan a trabajar a fin de alcanzar estándares de calidad, que de acuerdo al convenio de Kyoto en el anexo de Control Aduanero es indispensable la asistencia mutua entre las administraciones aduaneras de modo que se puedan manejar mejor aspectos relacionados al tráfico internacional de bienes, personas y servicios.

Pregunta 11.

¿Cree usted que la actual infraestructura aduanera con la que cuentan el SENA E Tulcán y la DIAN Ipiales aporta en el desenvolvimiento y eficiencia en los procesos de control aduanero?

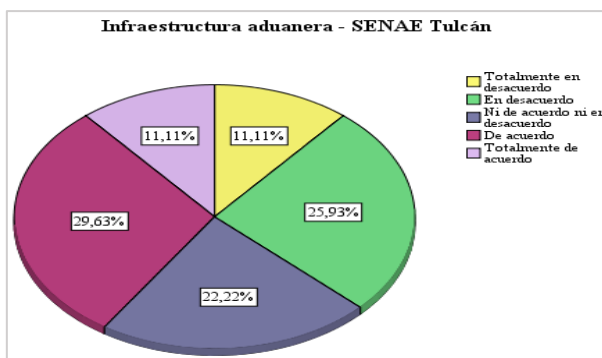


Figura 92. Infraestructura aduanera, SENA E Tulcán

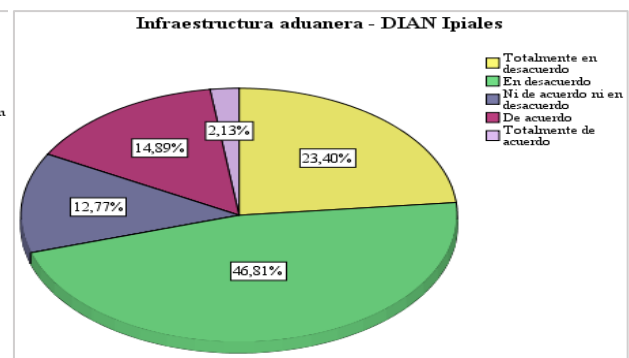


Figura 93. Infraestructura aduanera, DIAN Ipiales

En la figura 92, de los encuestados de la ciudad de Tulcán se determinó que el 40,74% de los participantes creen que la infraestructura con la que cuenta el SENA E si aporta al desenvolvimiento y eficiencia de los procesos de control aduanero; el 37,04% manifestó no estar de acuerdo y el 22,22% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir que según los OCE´s de la ciudad de Tulcán la aduana cuenta con una infraestructura idónea que le permite desarrollar un adecuado control aduanero, aunque si hay que mejorar en ciertos aspectos, por ejemplo para el uso de la máquina de rayos X las instalaciones no son suficientes, entonces si habría que trabajar en eso un poco más.

En la figura 93, correspondiente a los encuestados de la ciudad de Ipiales se muestra que el 70,21% de los participantes no están de acuerdo en que la DIAN cuenta con una infraestructura adecuada que le permita desarrollar procesos de control de manera eficiente; el 17,02% respondieron estar de acuerdo y solo el 12,77% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es decir que, según su perspectiva la DIAN no garantiza efectividad en los procesos de control por falta de infraestructura.

En cuanto a la infraestructura aduanera de la DIAN y el SENA se ha logrado determinar que ésta no es la idónea, se puede decir que para el caso de Tulcán las respuestas son un poco favorables pero no por mucho, en cambio los encuestados de la ciudad de Ipiales muestran total inconformidad.

Pregunta 12.

¿Cuáles son los principales inconvenientes que percibe usted como usuario sobre el servicio informático ECUAPASS?

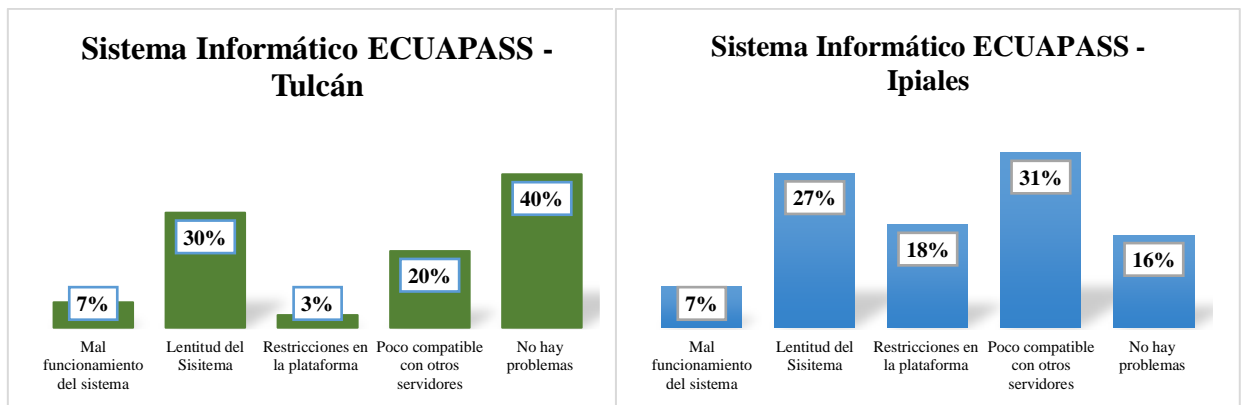


Figura 94. Inconvenientes sistema ECUAPASS–Tulcán

Figura 95. Inconvenientes sistema ECUAPASS – Ipiales

De acuerdo a la figura 94, de los encuestados de la ciudad de Tulcán sobre los principales inconvenientes que perciben como usuarios sistema informático ECUAPPASS, el 40% de los participantes han determinado que no hay problemas, el 30% dice que existe lentitud del sistema, el 20% dice que es poco compatible con otros servidores, el 7% que tiene mal funcionamiento y el 3% que existen restricciones en la plataforma. Es decir que las principales falencias que hay que considerar para encontrar alternativas de solución sobre este Sistema informático son: lentitud en el sistema y poco compatible con otros servidores.

De acuerdo a la figura 95, de los encuetados de la ciudad de Ipiales sobre el sistema Informático ECUAPASS se ha determinado que el 31% de los OCE´s dicen que este sistema es poco compatible con otros servidores, el 27% revelan que existe lentitud del sistema, el 18% que restricciones en la plataforma persisten, el 16% manifiestan que no hay problemas y el 7% que el sistema tiene mal funcionamiento.

Como se puede observar en las figuras anteriores sobre los principales inconvenientes que presenta el sistema ECUAPASS, las respuestas entre los OCE´s de Tulcán e Ipiales casi no coinciden, ya que para los encuestados de la ciudad de Tulcán casi no hay problemas con el sistema, pero los participantes de Ipiales dicen que la principal falencia es que este sistema es poco compatible con otros servidores acompañado de su lentitud, de cualquier forma los aspectos que deberían tomarse en cuenta para mejorar este sistema son la lentitud del sistema y la compatibilidad, muchos de los encuestado de la ciudad de Ipiales manifestaron que ECUAPASS es un sistema que pide mucha información poco servible, además dicen que es molesto tener que usar siempre un ordenador para poder acceder al sistema, caso contrario simplemente no se puede hacer nada.

Pregunta 13.

¿Cuáles son los principales inconvenientes que percibe usted como usuario sobre el servicio informático MUISCA?

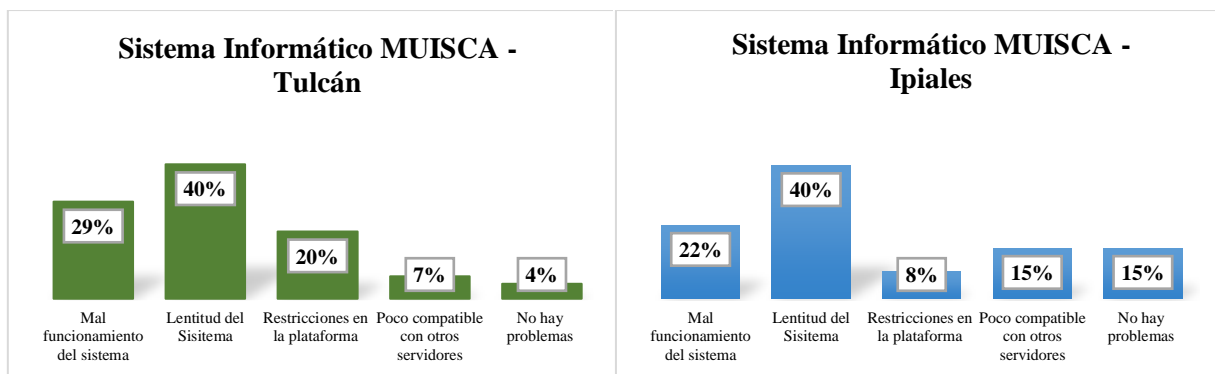


Figura 96. Inconvenientes sistema MUISCA – Tulcán

Figura 97. Inconvenientes sistema MUISCA – Ipiales

De acuerdo a la figura 96, de los encuestados de la ciudad de Tulcán sobre los principales inconvenientes que perciben como usuarios del sistema informático MUISCA se determinó que, el 40% dicen que el sistema es lento, el 29% que existe mal funcionamiento del sistema, el 20% que hay restricciones en la plataforma el 7% que es poco compatible con otros servidores y el 4% menciona que no hay problemas.

En cambio en la figura 97, de los encuestados de la ciudad de Ipiales se determinó que el 40% de los participantes dicen que el sistema es lento, el 22% que existe mal funcionamiento

del sistema, el 15% que es poco compatible con otros servidores y que no hay problemas y el 8 que se presentan restricciones en la plataforma.

Acorde a los análisis de las respuestas dadas entre los encuestados de la ciudad de Tulcán e Ipiales en cuanto a los inconvenientes que tiene el sistema informático MUISCA se establece que existe una consistencia en los datos puesto que coinciden, tanto para los OCE's de Tulcán como para los de Ipiales los problemas que debe solucionarse son la lentitud en el sistema y el mal funcionamiento del sistema, en este caso hay un factor importante que rescatar del sistema MUISCA y es que es un sistema portable, es decir que se lo puede usar desde cualquier otro dispositivo, lo que no sucede con el sistema ECUAPASS

Pregunta 14.

¿Cuál cree usted, que es el principal factor que impide la adopción de estándares internacionales contemplados en el Marco Normativo y en el Convenio de Kyoto Revisado?

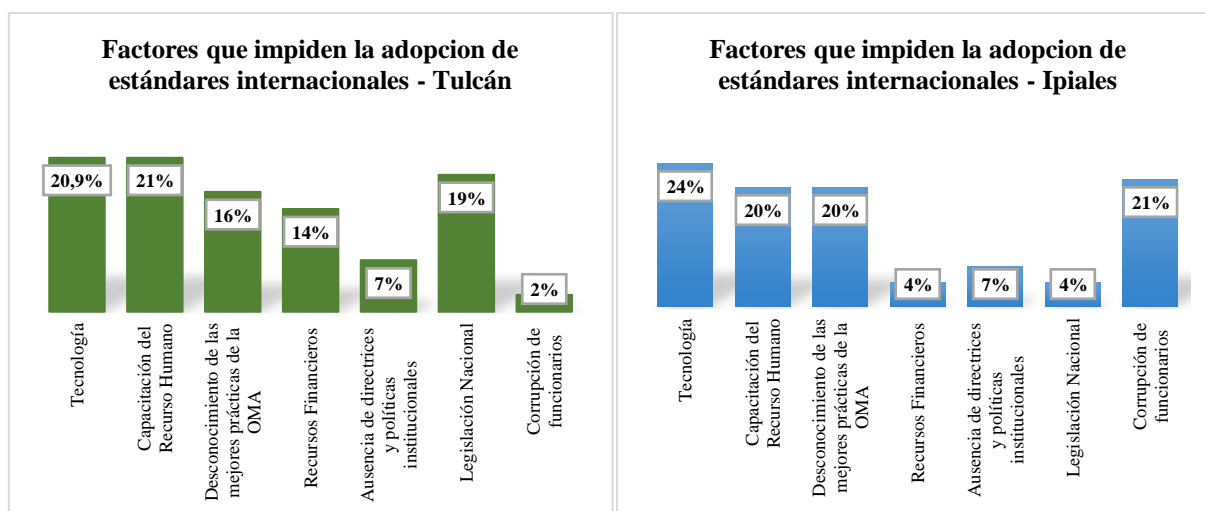


Figura 98. Impedimentos a estándares internacionales Tulcán **Figura 99.** Impedimentos a estándares internacionales Ipiales

En la figura 98, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Tulcán se determinó que el 20,9% de los participantes opinan que uno de los factores que impiden la adopción de estándares internacionales contemplados en el Marco Normativo y en el Convenio de Kyoto Revisado es la falta de tecnología, el 21% manifiesta que se da a causa de la escasa capacitación del personal, el 19% revela que es por la legislación nacional y el 16% indica que se debe al desconociendo de las mejores prácticas de la OMA.

Mientras que en la figura 99, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Ipiales el 24% de los participantes respondieron que uno de los factores que impide la adopción de

estándares internacionales es la tecnología, el 21% ha manifestado que se da a causa de la corrupción de algunos funcionarios, el 20% dijeron que se debe a la poca capacitación del personal y al desconocimiento de las mejores prácticas.

De acuerdo a lo antes mencionado se establece que las respuestas de los OCE's de Tulcán y las de los OCE's de Ipiiales son similares, pues los encuestados de las dos ciudades consideran que los factores perjudiciales para la adopción de buenas prácticas internacionales se debe principalmente a la falta de tecnología, seguidamente esta la capacitación del personal, la legislación nacional que de cierta manera se convierte en un obstáculo gracias a los aranceles o algunas medidas que se toman en cuenta a favor del proteccionismo como las salvaguardias por citar un caso ocasionando el entorpecimiento en los procesos comerciales y con esto se suma el desconocimiento de las mejores prácticas de la OMA, muchos de los participantes ignoran el término de buenas prácticas internacionales, y en el caso de Ipiiales uno de los factores que ha tenido relevancia es el de corrupción de los funcionarios, a causa de esto tanto el SENA E como la DIAN, cada vez van perdiendo credibilidad frente a sus usuarios.

Pregunta 15.

La información relativa a cualquier propuesta de modificación en temas de reglamentación o normativas, ¿se comunican a las partes interesadas con suficiente tiempo de antelación para que estas puedan tenerlas en cuenta?

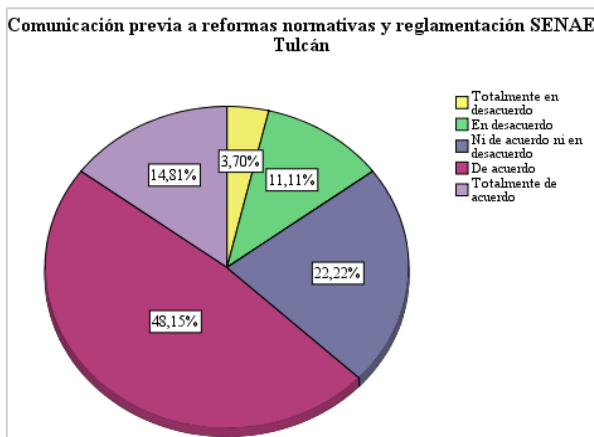


Figura 100. Comunicación previa a reformas normativas y reglamentación SENA E Tulcán

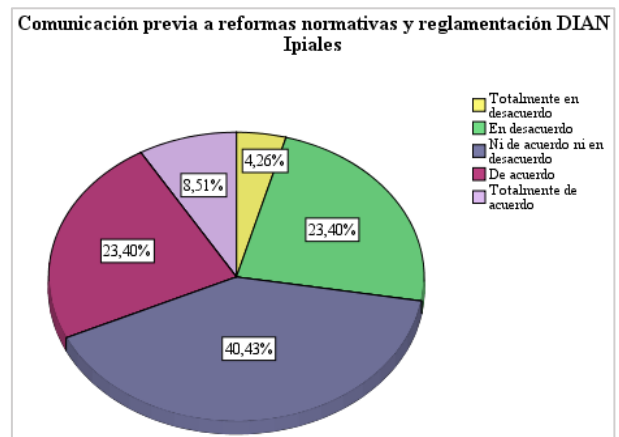


Figura 101. Comunicación previa a reformas normativas y reglamentación DIAN Ipiiales

En la figura 100, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Tulcán se ha determinado que el 62,96% de los participantes están de acuerdo en que el SENA E ha cumplido con informar previamente sobre cualquier tipo de reforma en la normativa y reglamentación a

todos los OCE's; el 22,22% manifiestan una posición neutra y solo el 14,81% han manifestado que la aduana no comunica sobre dichas reformas, es decir que la Dirección Distrital SENAE Tulcán por su parte ha anunciado todo tipo de notificación, a través de sus redes sociales de manera que los Operadores tengan pleno conocimiento a fin de evitar ambigüedades en la información.

En la figura 101, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Ipiiales se ha determinado que el 40,43% de los participantes dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la DIAN comunica con antelación las reformas sobre normativas o reglamentación para que los usuarios las tengan en cuenta, es decir que una mantienen una posición neutra pero encaminada a la posibilidad de que si se informa con anterioridad, el 31,55% manifiestan estar totalmente de acuerdo y de acuerdo y el 27,66% dicen estar en desacuerdo, o sea que la DIAN si notifica con anterioridad todo tipo de cambio realizado tanto en la reglamentación como en la normativa, pero muchas veces los usuarios no prestan atención y por ende existen confusiones ya en la operatividad.

En definitiva, tanto la DIAN como el SENAE informan a sus usuarios con tiempo suficiente de antelación sobre algún cambio o reforma realizada tanto en normativa como en reglamentación de muchas formas entre ellas están las redes sociales, por correo o a través de sus páginas web, pero muchas veces las falencias están en los OCE's ya que por descuido propio no se informan y es ahí donde se crean desconciertos.

Pregunta 16.

¿Ha tenido la oportunidad de comentar la información que las administraciones aduaneras pretenden publicar antes de entrar en vigor y consultas?

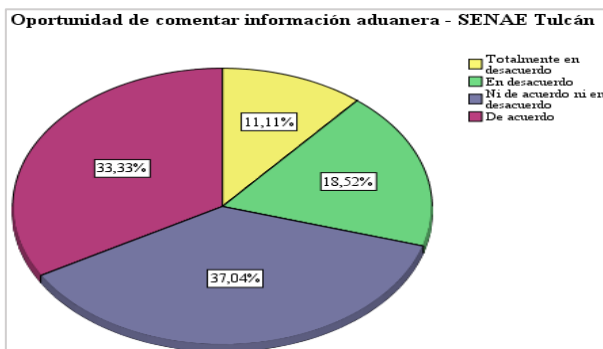


Figura 102. Oportunidad de comentar información aduanera SENAE Tulcán

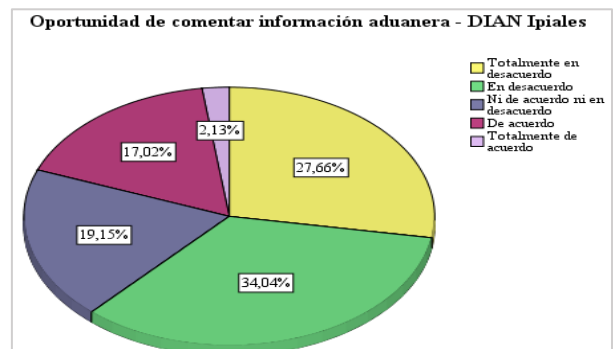


Figura 103. Oportunidad de comentar información aduanera DIAN Ipiiales

En la figura 102, de los encuestados de la ciudad de Tulcán se muestra que el 51,85% de los participantes están de acuerdo en que como usuarios han tenido la oportunidad de comentar información que las administración aduanera pretende publicar antes de entrar en vigor y consultas; y el 48,15% mantienen una posición negativa, es decir que el SENAE ha implementado medios a través de los cuales los OCE´s tienen la oportunidad de ser partícipes de las decisiones que la administración aduanera pretende tomar.

Mientras que en la figura 103, correspondiente a los encuestados de la ciudad de Ipiales se observa que el 81,27% de los participantes dicen que la DIAN no han tenido la oportunidad de comentar información antes de que ésta entre en vigor y consultas, y solo el 18,73% dicen estar de acuerdo, de manera que de acuerdo a la información obtenida se concluye que la DIAN no toma en cuenta la opinión de sus usuarios en temas propios de aduana.

Es decir que, las respuestas de los encuestados de la DIAN y el SENAE discrepan un poco puesto que el SENAE si da apertura a que sus usuarios tomen parte en comentar la información previo a su publicación, cosa que no sucede en la DIAN, pues los OCE´s de Ipiales suponen que eso es un tema netamente de la Administración Aduanera mas no de los OCE´s.

Pregunta 17.

¿Existe accesibilidad a manuales de instrucción a regímenes aduaneros?

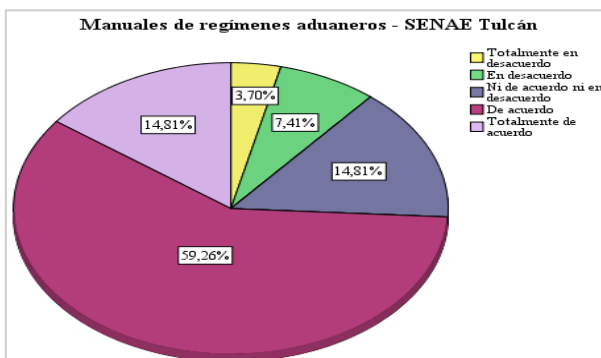


Figura 104. Manuales sobre regímenes aduaneros – SENAE Tulcán

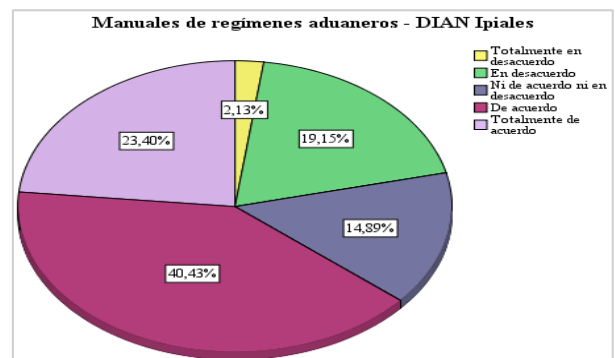


Figura 105. Manuales sobre regímenes aduaneros – DIAN Ipiales

La figura 104, correspondiente a los encuestados de la ciudad de Tulcán se determinó que el 74,07% de los participantes están de acuerdo en que el SENAE les provee manuales de instrucción sobre regímenes aduaneros a fin de evitar incompetencias al momento de realizar un proceso amparado bajo estos regímenes; el 14,81% dicen estar ni de acuerdo ni en

desacuerdo y solo el 11,11% menciona no estar de acuerdo, es decir que gran parte de los OCE's de Tulcán admiten que los manuales de instrucción dotados por las administraciones aduaneras son de gran ayuda en caso de existir algún tipo de incertidumbre.

En la figura 105, que pertenece a los encuestados de la ciudad de Ipiales se determinó que el 63,83% de los participantes respondieron favorablemente en relación a que la DIAN si les proporciona manuales de instrucción sobre regímenes aduaneros; el 14,89% mantienen una posición neutra y solo el 21,28% dicen estar en desacuerdo. Esto es bueno para la Dirección Seccional de Ipiales puesto que al dotar a sus usuarios los instrumentos necesarios se logra efectivizar tiempos y evitar incertidumbres.

A todo esto se deduce que tanto la DIAN Ipiales como el SENA E Tulcán suministran a los usuarios manuales de instrucción a regímenes aduaneros, esto a través de sus páginas webs por medio de flujo gramas bien detallados se determina cada etapa o paso del proceso respectivo sobre el régimen, aunque un aspecto a considerar es el descuido por parte de los OCE's ya que por opinión de los mismos, muchas veces no hacen uso de estas herramientas facilitadoras del comercio.

Pregunta 18.

¿Cree usted que la implementación de un servicio de información centralizado denominado ventanilla única ha mejorado en transparencia, eficiencia y facilitación al comercio?

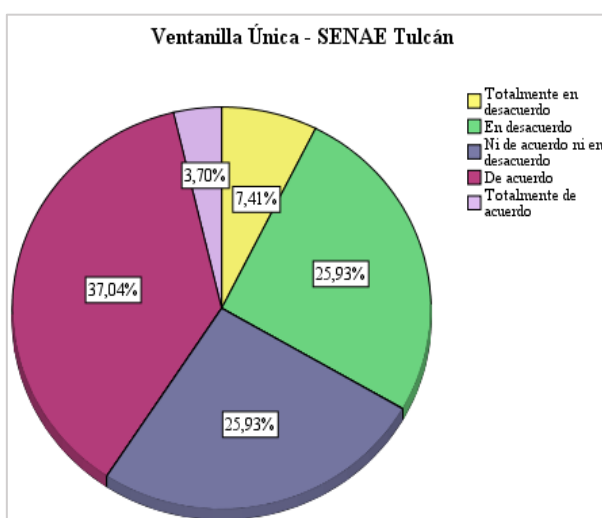


Figura 106. Ventanilla Única – SENA E Tulcán

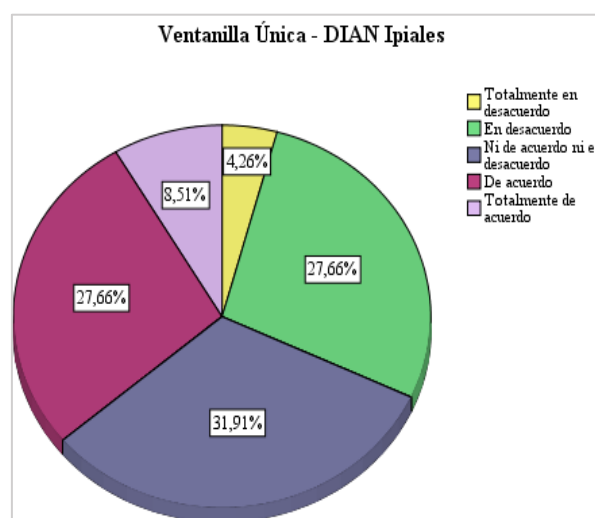


Figura 107. Ventanilla Única – DIAN Ipiales

En la figura 106, que pertenece a los encuestados de la ciudad de Tulcán se observa que el 53,70% de los participantes están de acuerdo en que la implementación de la ventanilla única por parte del SENA E ha mejorado en aspectos como transparencia, eficiencia y facilitación al comercio pero el 26,85% establece no estar de acuerdo, es decir que la Dirección Distrital SENA E Tulcán está cumpliendo con los objetivos planteados en el uso de este instrumento, como es la reducción significativa del tiempo y los costos de transacción en la realización de actividades de comercio exterior, entre otros.

En la figura 107, correspondiente a los encuestados de la ciudad de Ipiiales se determina que el 52,13% de los participantes están de acuerdo en que la implementación de la ventanilla única ha mejorado procesos de comercio exterior pero el 47,87% dicen estar en desacuerdo, de esta manera se evidencia que la DIAN ha tenido resultados positivos frente al uso de este instrumento como lo es la VUCE, aunque independientemente del resultado obtenido con la investigación de campo realizada, muchos de los usuarios que respondieron negativamente se respaldan en que este servicio no es tan beneficioso puesto que no arroja la información que se solicita, es decir que tiene sus pros y contras en los cuales por supuesto hay que trabajar.

En ese sentido se logra determinar que la implementación de la ventanilla única en la Dirección Distrital SENA E Tulcán y la Dirección Seccional DIAN Ipiiales responde a ciertas necesidades de los OCE's, de manera que se facilita la tramitación de autorizaciones y certificaciones en un solo punto de acceso vía internet, adicional a esto esta ventanilla ha brindado a los operadores de comercio exterior información sobre los requisitos vigentes y el estado de los trámites en curso, aun así por aportes de los encuestados ésta no es una plataforma que garantiza el cien por ciento de credibilidad de sus operaciones, ya que no brinda información específica que aclare dudas en el proceso.

Pregunta 19.

¿Cree Ud. se han simplificado los requisitos relativos a documentos exigidos para la importación/exportación, con la transmisión electrónica de datos?

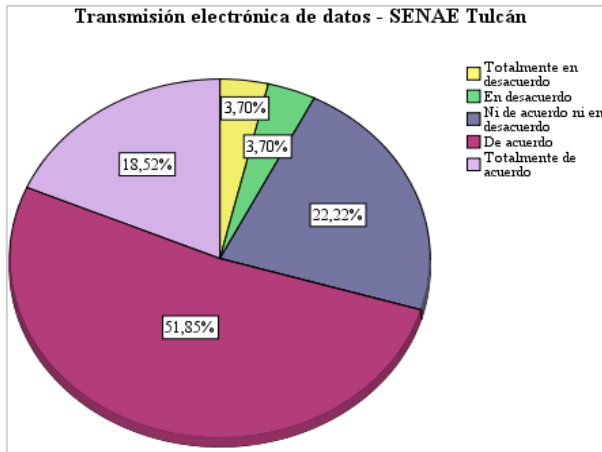


Figura 108. Transmisión electrónica de datos SENAE Tulcán

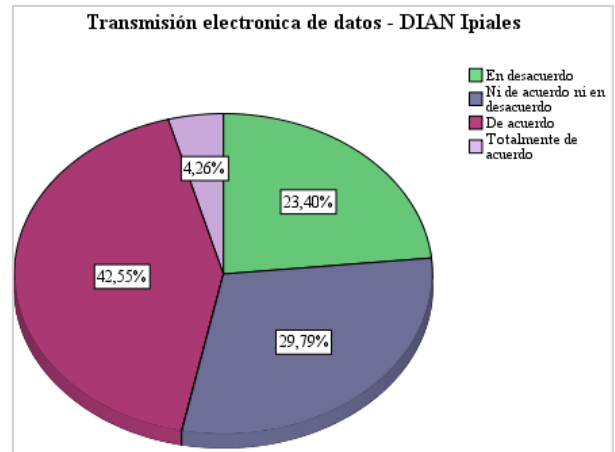


Figura 109. Transmisión electrónica de datos DIAN Ipiales

En la figura 108; el 70,37% de los encuestados de la ciudad de Tulcán están de acuerdo en que gracias a la transmisión electrónica de datos se han simplificado los requisitos relativos a documentos exigidos para un proceso de importación o exportación; el 22,22% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 7,4% manifiestan no estar de acuerdo, lo cual es ventajoso para el SENAE y para los usuarios de igual forma, ya que debido a la transmisión electrónica se reducen tiempo y recursos de manera que se facilita el comercio.

En la figura 109, de los encuestados de la ciudad de Ipiales se obtiene que el 61,69% de los encuestados están de acuerdo con que la transmisión electrónica de datos ha mejorado los procesos de comercio exterior sea este importación, exportación o regímenes aduaneros y solo 38,31% dicen estar en desacuerdo.

En consecuencia tanto los encuestados de la ciudad de Ipiales como los de Tulcán están de acuerdo en que la transmisión electrónica de datos ayuda en diferentes aspectos en toda la cadena logística del comercio exterior de manera que se optimiza tiempo y recursos, lo cual es primordial en cuanto a facilitación al comercio.

Pregunta 20.

¿Existen retrasos en cuanto a tiempos en la frontera a causa de la independencia de cada administración aduanera (SENAE Tulcán y DIAN Ipiales)?

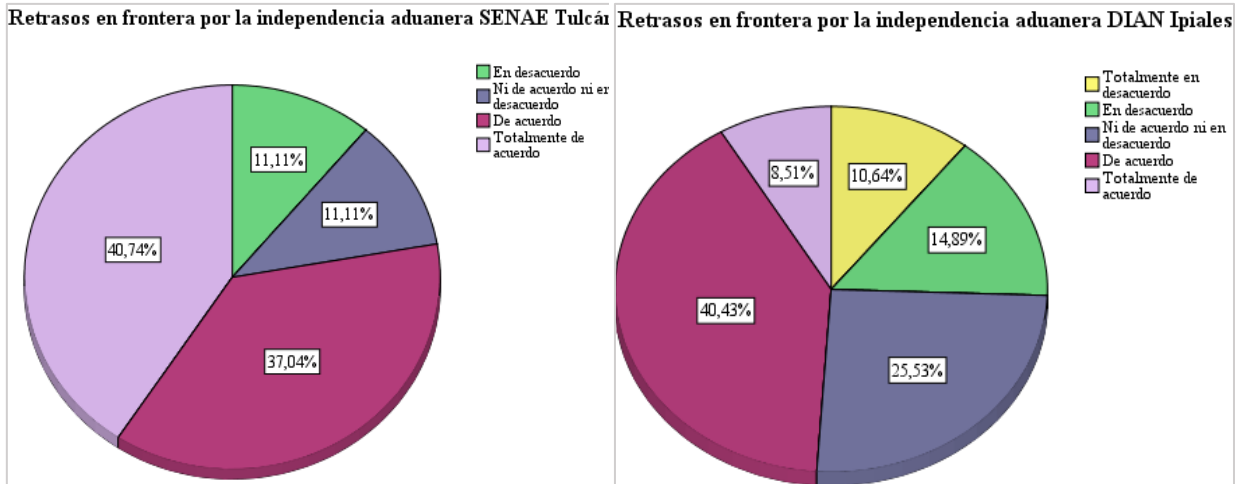


Figura 110. Retrasos en frontera independencia SENAE Tulcán **Figura 111.** Retrasos en frontera independencia DIAN Ipiales

La figura 110, de los encuestados de la ciudad de Tulcán muestra que el 83,28% de los participantes están de acuerdo en que los retrasos en frontera se deben a causa de la independencia de cada administración aduanera en este caso SENAE y DIAN y solo el 16,72% dicen estar en desacuerdo, al igual que la figura 111 que pertenece a los encuestados de la ciudad de Ipiales mostrando que el 61,71% de los participantes manifestaron que muchos de los retrasos en los procesos de comercio exterior son causados por la independencia con la que trabaja cada administración aduanera y que solo el 38,29% dicen estar en desacuerdo.

Es decir que de acuerdo a las respuestas de los OCE´s tanto de la DIAN Ipiales como del SENAE Tulcán concuerdan en que el hecho de que cada administración aduanera trabaje independientemente dificulta el proceso de comercio exterior, sea esto en tiempos o en procesos, muchos de ellos son repetitivos y lo que hacen es interrumpir la fluidez del tráfico internacional de mercancías o personas, de esta manera las dos aduanas lo único que logran es alejarse de los principios planteados por la norma internacional, como es la OMA, el marco normativo el convenio de Kyoto, entre otras.

Pregunta 21.

¿Proporciona la Aduana servicios de despacho, fuera de las horas de atención al público establecidas?

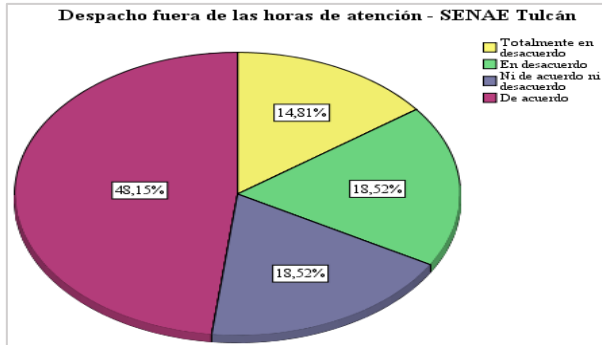


Figura 112. Despacho 24/7 SENA Tulcán

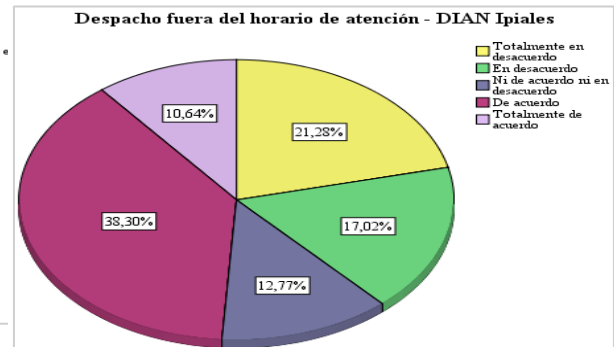


Figura 113. Despacho 24/7 DIAN Ipiales

En la figura 112, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Tulcán se determinó que el 57,41% de los participantes están de acuerdo en que el SENA si proporciona servicios de despacho 24/7 mientras que el 42,59% están en desacuerdo, es decir que la Dirección Distrital SENA Tulcán viene desde hace un tiempo trabaja con la modalidad de la prestación del servicio 24/7 ya que uno de los puntos relevantes para mejorar los procesos operativos de exportaciones fue que los funcionarios del área del DSM realicen los despachos de exportación desde el Puente Internacional de Rumichaca luego de la 5 pm, fines de semana y feriados.

Por otra parte la figura 113, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Ipiales muestra que el 55,32% de los participantes responden afirmativamente en que la DIAN brinda atención de despacho fuera de las horas de atención al público pero el 44,68% dicen estar en desacuerdo. Es decir que si existe una atención 24/7, lo cual es bueno ya que así se impide los cuellos de botella que se generan por ambigüedades en los procesos.

En relación a lo antes mencionado se determina que tanto la DIAN como el SENA proporcionan a sus usuarios un extensivo horario de atención, especialmente para los casos de despacho de mercancías, aunque esta afirmación es un poco contradictoria pues según una opinión dada por el Director Distrital SENA Tulcán esto no es así por parte de la DIAN, que a pesar de que existe un acuerdo binacional entre Ecuador y Colombia firmado el 15 de diciembre del 2014, mismo que no exige pero si instruye a que las autoridades competentes opten por una atención 24/7 en el Puente Internacional Rumichaca el único país que acató dicho acuerdo es Ecuador.

Pregunta 22.

¿Cree usted que es factible la implementación de un CEBAF?

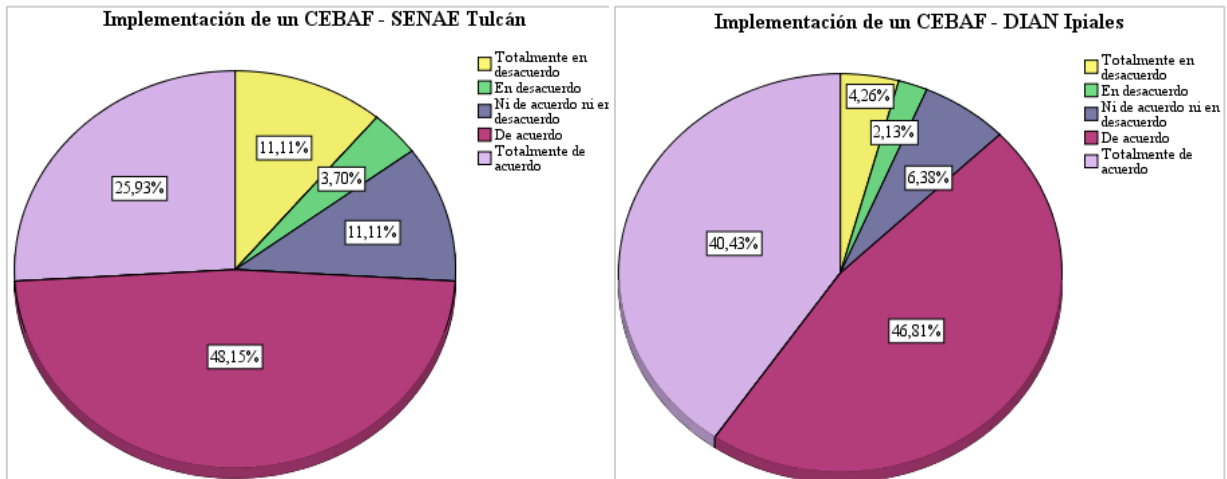


Figura 114. Implementación de un CEBAF – SENAE Tulcán Figura 115. Implementación de un CEBAF – DIAN IpiALES

En la figura 114, que pertenece a los encuestados de la ciudad de Tulcán se determinó que el 79,58% de los participantes están de acuerdo en que si es factible la implementación de un Centro Binacional de Atención en Frontera CEBAF, mientras que el 20,31% no están de acuerdo. De igual forma en la figura 115, que corresponde a los encuestados de la ciudad de IpiALES muestra que el 90,43% de los participantes están de acuerdo en llevar a cabo el proyecto de este centro mientras que el 9,57% están en desacuerdo.

Es decir que gran parte de los OCE's tanto de Tulcán como de IpiALES creen que la ejecución del proyecto del CEBAF serviría para alcanzar un servicio de control integrado, que por ende significa facilitación al comercio y buenas prácticas internacionales, sin embargo este plan aún no tiene credibilidad en ciertos aspectos, por ejemplo la extensión de terreno, para este proyecto es necesario una extensión de 32 hectáreas para que pueda desarrollarse lo cual no hay, pero de alguna manera los usuarios del Servicio aduanero deducen que las mejoras serian muchas tanto para las administraciones aduaneras como para los interesados.

Pregunta 23.

¿Cree usted que se desarrolla una comunicación en tiempo real entre el SENA E Tulcán y la DIAN Ipiales?

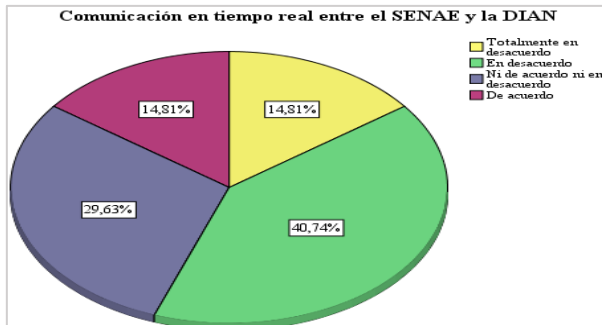


Figura 116. Comunicación en tiempo real entre el SENA E y la DIAN (Tulcán)

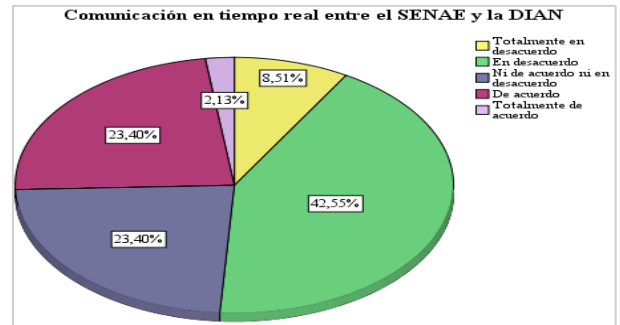


Figura 117. Comunicación en tiempo real entre el SENA E y la DIAN (Ipiales)

En la figura 116, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Tulcán se muestra que el 55,55% de los participantes están en desacuerdo en que entre el SENA E y la DIAN se desarrolla una comunicación en tiempo real; el 29,63% mantiene una posición neutra, o sea que no saben o que no prestan mucha atención y solo el 14,81% dice estar de acuerdo. Es decir que, no existe una comunicación en tiempo real entre las administraciones aduaneras, lo cual concuerda con algunas respuestas y analizadas anteriormente.

En la figura 117, que representa a los encuestados de la ciudad de Ipiales se observa que el 51,06% de los participantes creen que no existe una comunicación en tiempo real entre el SENA E y la DIAN; el 25,53% está de acuerdo y solo el 23,40% dicen estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. O sea que al igual que los OCE´s de la ciudad de Tulcán estos responden que entre las aduanas no se intercambia información a fin de evitar procesos repetitivos.

De lo antes mencionado se llega a la conclusión de que es importante que las aduanas trabajen en el intercambio de información o en una comunicación en tiempo real, pues varios de los OCE´s han determinado que gracias a esto se obstaculiza el comercio y muchas veces esto influye a la pérdida de tiempo y recursos, cabe recalcar que entre la DIAN y el SENA E se ha establecido un sistema para realizar esta comunicación, que es a través del sistema informático RILO, mismo que trata sobre una red mundial para el intercambio de información entre las Aduanas y que opera bajo el marco de la OMA, pero los usuario no perciben mejoras, es decir que para ellos este sistema no se lo usa.

Pregunta 24.

¿Está usted conforme con el desempeño de las aduanas en temas de desaduanamiento de mercancías?

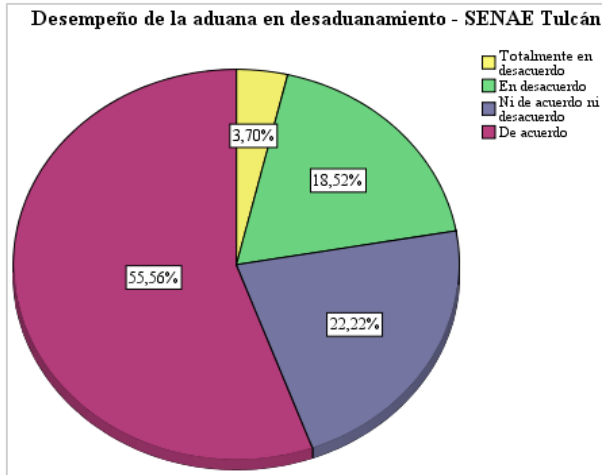


Figura 118. Desaduanamiento SENAE Tulcán

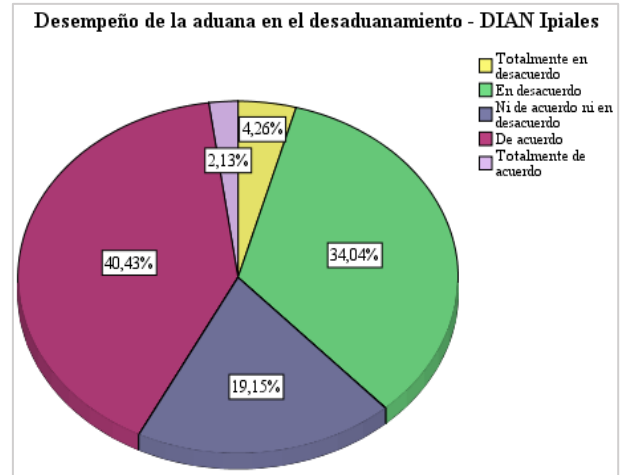


Figura 119. Desaduanamiento DIAN Ipiales

En la figura 118, que pertenece a los encuestados de la ciudad de Tulcán se determinó que el 55,56% de los participantes están conformes con el desempeño del SENAE en temas de desaduanamiento de mercancías; el 22,22% dice estar ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 18,52% manifiestan estar en desacuerdo, es decir que la mayoría de los OCE's creen que el servicio prestado por la Dirección Distrital es bueno, ya que ha mejorado bastante en tan poco tiempo.

Mientras que en la figura 119, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Ipiales se observa que el 42,56% de los participantes están de acuerdo en que el desempeño de las aduanas en temas de desaduanamiento de mercancías es adecuado; el 38,3% no está conforme con el servicio y solo el 19,15% mantienen una posición neutra, o sea que los OCE's en su mayoría evalúan el desempeño de la DIAN como adecuado en lo que respecta a desaduanamiento de mercancías.

En ese sentido se determina que tanto los OCE's de Tulcán como de Ipiales están de acuerdo con el desempeño de las administraciones aduaneras SENAE y DIAN en temas de desaduanamiento o nacionalización de mercancías, aunque hay que considerar que desaduanizar o nacionalizar no es un proceso en el que solo interviene la aduana, ya que corresponde a toda la cadena logística en el proceso de importación o exportación, donde

participan todos los actores (importador o exportador, transportista, agentes de aduana, aduana, empresa de seguros, entre otros)

Pregunta 25.

¿Cree usted que el tiempo de levante de las exportaciones, importaciones y tránsitos aduaneros son adecuados?

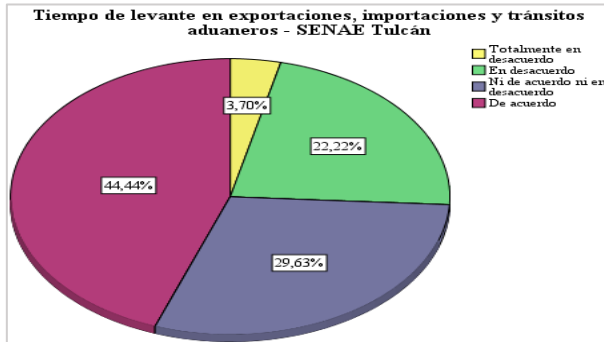


Figura 120. Tiempo de levante de mercancías SENA E Tulcán

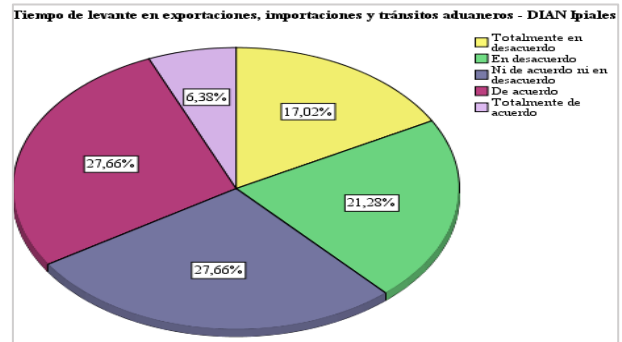


Figura 121. Tiempo de levante de mercancías DIAN Ipiales

La figura 120 muestra que el 59,25% de los encuestados de la ciudad de Tulcán están de acuerdo en que el tiempo de levante en las exportaciones, importaciones y tránsitos aduaneros son adecuados mientras que el 40,75% no están de acuerdo, es decir que los OCE´s afirman que el servicio brindado en tiempos por parte del SENA E es adecuado en relación a años pasados, por ejemplo hoy se cuenta con el proceso de despacho anticipado lo cual es un gran aporte en cuanto a la optimización de tiempo y recursos.

En cambio en la figura 121, se observa que el 52,13% de los encuestados de la ciudad de Ipiales no están conformes con los tiempos en los diferentes procesos de levante de las mercancías pero el 47,87% dicen estar de acuerdo, o sea que los OCE´s perciben que la DIAN puede mejorar en temas de tiempos especialmente en el levante de las mercancías y esto tiene mucho que ver con una atención 24/7 por citar un caso ya que de cierta manera afecta.

En ese sentido se llega a la conclusión de que la Dirección Distrital SENA E Tulcán por su parte si ha mejorado los tiempos en el levante de las mercancías gracias a las distintas medidas que ha tomado a fin de facilitar el comercio aunque esto no es suficiente, tiene algunas falencias sobre las cuales es importante trabajar, en cambio en la Dirección Seccional DIAN Ipiales la situación es más preocupante, pues los OCE´s han manifestado su inconformidad

frente al servicio prestado, lo cual coincide con los datos estadísticos recabados mediante fuentes bibliográficas.

Pregunta 26.

¿Usted ha evidenciado que la aduana agiliza sus procesos de despacho gracias a la automatización?

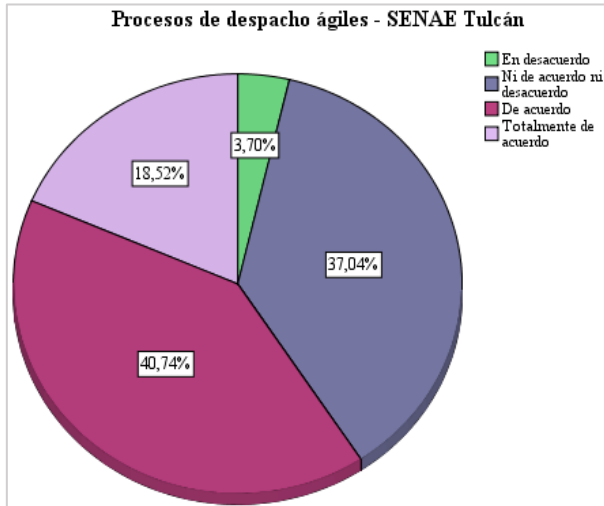


Figura 122. Procesos de despacho ágiles SENA E Tulcán

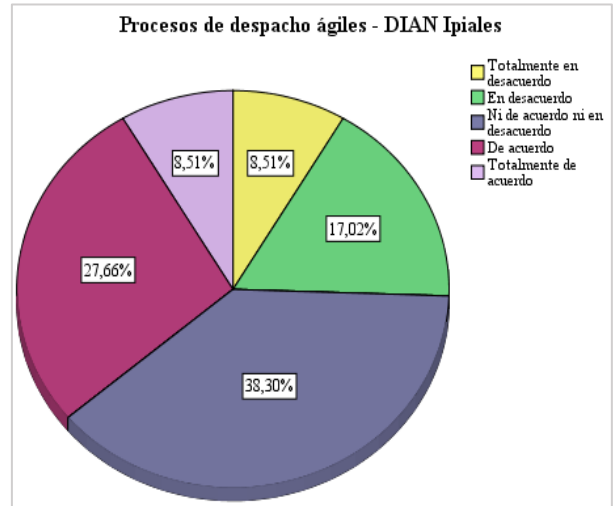


Figura 123. Procesos de despacho ágiles DIAN Ipiales

En la figura 122, que pertenece a los encuestados de la ciudad de Tulcán se determinó que el 77,78% de los participantes han evidenciado que el SENA E agiliza el proceso de despacho gracias a la automatización, mientras que el 22,22% no están de acuerdo. De igual forma en la figura 123, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Ipiales muestra que el 55,32% de los participantes dan fe de que gracias a la automatización la DIAN agiliza sus procesos mientras que el 44,68% no están de acuerdo.

Es decir que gran parte de los OCE´s tanto de Tulcán como de Ipiales afirman que el SENA E y la DIAN han mejorado los procesos de despacho gracias a la automatización, por ejemplo con el programa cero papeles que representa el sistema informático ECUAPASS y MUISCA, la transmisión electrónica de datos, el uso de la Ventanilla única VU en Ecuador y VUCE en Colombia, el pago garantizado en el caso de Ecuador, entre otros hacen que el proceso de comercio internacional se facilite pero al mismo tiempo esté perfectamente controlado a fin de salvaguardar la seguridad nacional.

Pregunta 27.

¿Cuál es el rango de tiempo promedio para el proceso de desaduanamiento de mercancías en la Aduana SENA E Tulcán / DIAN Ipiales?

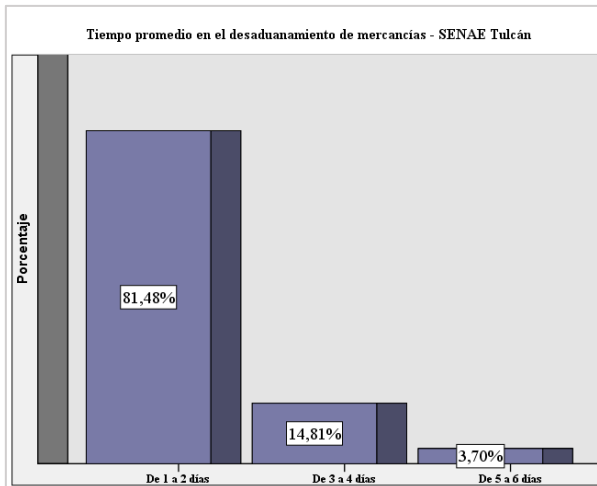


Figura 124. Tiempo en desaduanización SENA E Tulcán

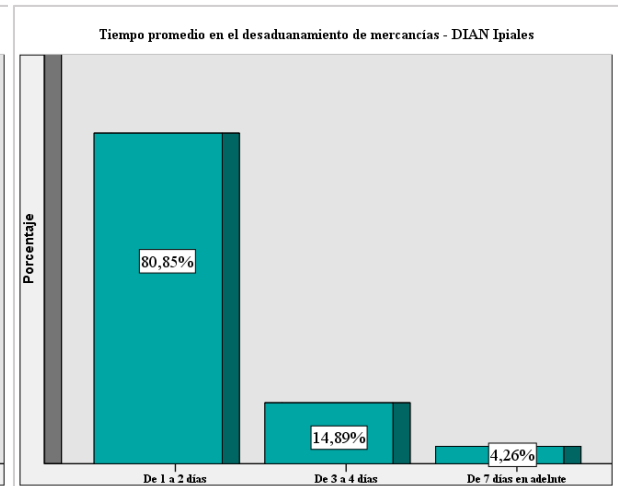


Figura 125. Tiempo en desaduanización DIAN Ipiales

En la figura 124, que pertenece a los encuestados de la ciudad de Tulcán se determinó que el 81,48% de los participantes establecen que el tiempo promedio para un proceso de desaduanamiento de mercancías es de 1 a 2 días; el 14,81% que es de 3 a 4 días y el 3,7% de 5 a 6 días. De igual forma en la figura 125, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Ipiales muestra que el 80,85% manifiestan que el tiempo es de 1 a 2 días; el 14,89% que es de 3 a 4 días y el 4,26% de 7 días en adelante.

Es decir que gran parte de los OCE's tanto de Tulcán como de Ipiales concuerdan en que el tiempo de desaduanización de las mercancías por parte de la DIAN y el SENA E está entre 1 a 2 días, lo cual concuerda con los datos bibliográficos previamente analizados.

Pregunta 28.

¿Cuál es el rango de tiempo para el proceso de desaduanamiento de mercancías en tramites con aforos automáticos de la Aduana SENA E Tulcán / DIAN Ipiales?

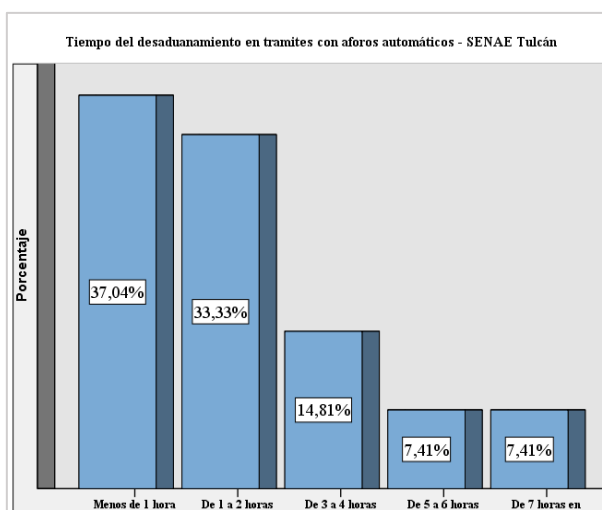


Figura 126. Tiempo en aforos automáticos SENA E Tulcán

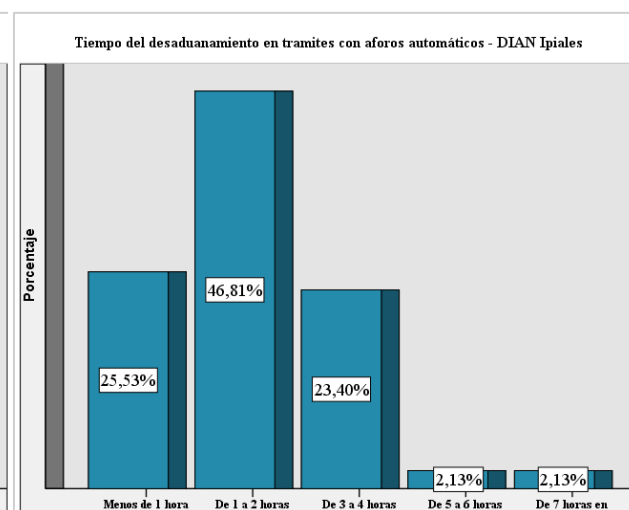


Figura 127. Tiempo en aforos automáticos DIAN Ipiales

En la figura 126, que pertenece a los encuestados de la ciudad de Tulcán se determinó que el 37,04% de los participantes establecen que el tiempo promedio para un proceso de desaduanamiento de mercancías en tramites con aforos automáticos en el SENA E es de menos de 1 hora; el 33,33% que es de 1 a 2 horas; el 14,81% de 3 a 4 horas y el 7,41% más de 7 horas. Mientras que en la figura 127, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Ipiales muestra que el 46,81% de los participantes establecen que el tiempo promedio en tramites con aforos automáticos en la DIAN es de 1 a 2 horas; el 25,53% de menos de 1 hora; el 23,40% de 3 a 4 horas y el 2,13% más de 7 horas.

Es decir que gran parte de los OCE's de Tulcán determinan que el tiempo de desaduanización de las mercancías en trámites con aforos automáticos por parte del SENA E es de menos de 1 hora, lo que no sucede con la DIAN, pues el tiempo en este tipo de procesos es de 1 a 2 horas. En el caso de los aforos automáticos lo único que se toma en cuenta es el perfil de riesgo a través del cual la administración aduanera determina qué tipo de aforo debe realizarse y como es el caso no existe una revisión ni de documentos ni de la mercancía.

Pregunta 29.

¿Cuál es el rango de tiempo para el proceso de desaduanamiento de mercancías en tramites con aforos documentales de la Aduana SENA E Tulcán / DIAN Ipiales?

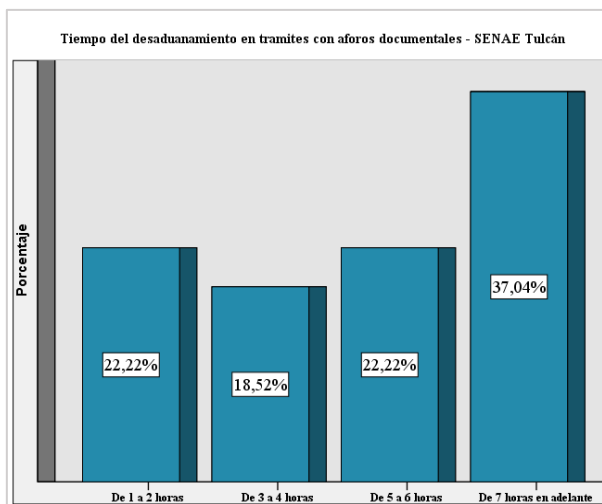


Figura 128. Tiempo en aforos documentales SENA E Tulcán

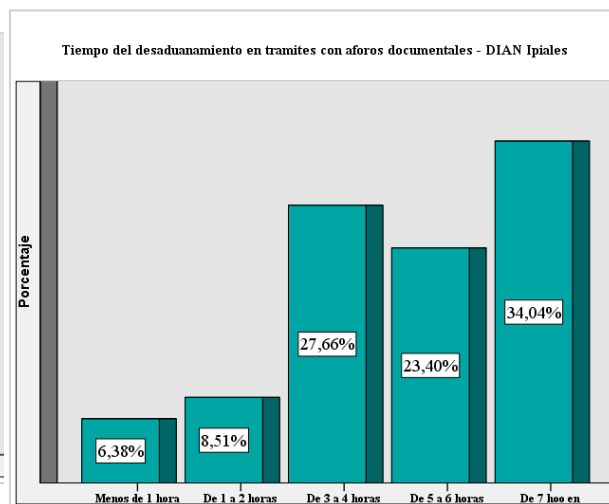


Figura 129. Tiempo en aforos documentales DIAN Ipiales

En la figura 128, que pertenece a los encuestados de la ciudad de Tulcán se determinó que el 37,04% de los participantes establecen que el tiempo promedio para un proceso de desaduanamiento de mercancías en tramites con aforos documentales en el SENA E es de 7 horas en adelante; el 22,22% que es de 1 a 2 y de 5 a 6 horas y el 18,52% de 3 a 4 horas. Mientras que en la figura 129, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Ipiales muestra que el 34,04% de los participantes establecen que el tiempo promedio en trámites con aforos documentales en la DIAN es de 7 horas en adelante; el 27,66% de 3 a 4 horas y el 23,40% de 5 a 6 horas.

Es decir que gran parte de los OCE's tanto de Tulcán como de Ipiales determinan que el tiempo de desaduanización de las mercancías en trámites con aforos documentales por parte del SENA E y la DIAN es de 7 horas en adelante, este proceso lleva más tiempo ya que implica la verificación de la declaración y de todos los documentos de acompañamiento y de soporte, de esto corroborar que la información concuerde. Cabe recalcar que en caso de tiempos todo depende de la información dotada por los importadores, exportadores o agentes afianzados de aduana, muchas veces se incurre en tiempo por errores en la documentación o en el pago para la salida de la mercancía.

Pregunta 30.

¿Cuál es el rango de tiempo para el proceso de desaduanamiento de mercancías en trámites con aforos físicos de la Aduana SENAE Tulcán / DIAN Ipiales?

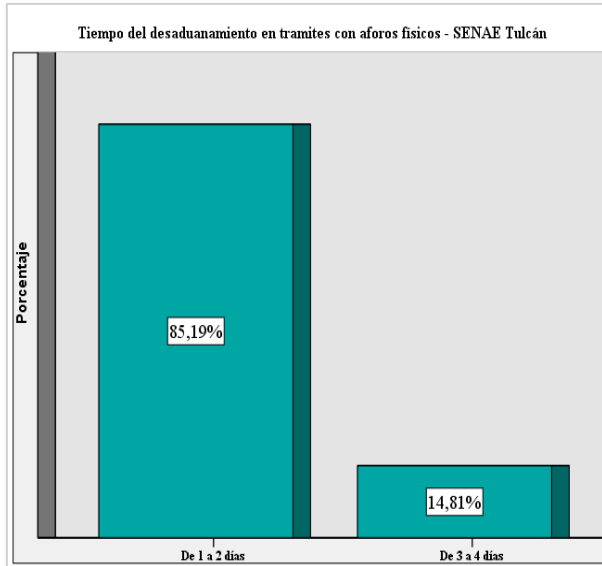


Figura 130. Tiempo en aforos físicos SENAE Tulcán

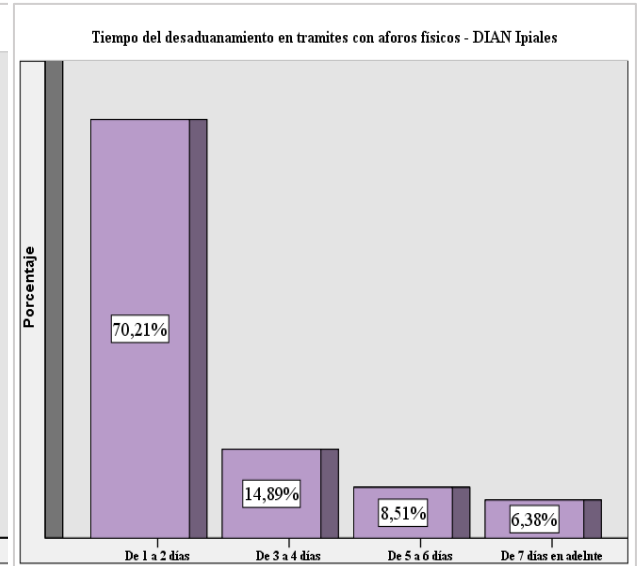


Figura 131. Tiempo en aforos físicos DIAN Ipiales

En la figura 130, que pertenece a los encuestados de la ciudad de Tulcán se determinó que el 85,19% de los participantes establecen que el tiempo promedio para un proceso de desaduanamiento de mercancías en trámites con aforos físicos en el SENAE es de 1 a 2 días y el 14,81% que es de 3 a 4 días. Mientras que en la figura 131, que corresponde a los encuestados de la ciudad de Ipiales muestra que el 70,21% de los participantes establecen que el tiempo promedio en trámites con aforos físicos en la DIAN es de 1 a 2 días; el 14,89% de 3 a 4 días; el 8,51% de 5 a 6 días y el 6,38% de 7 días en adelante.

Es decir que gran parte de los OCE's tanto de Tulcán como de Ipiales determinan que el tiempo de desaduanización de las mercancías en trámites con aforos físicos por parte del SENAE y la DIAN es de 1 a 2 días, este proceso lleva más tiempo ya que implica la verificación de la declaración y de todos los documentos de acompañamiento y de soporte, además la revisión de la unidad de carga y del vehículo, protocolos que hay que cumplir a fin evitar actos ilícitos en temas de comercio internacional.

4.2. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de la discusión se toma como base lo estipulado en el Convenio de Kyoto Revisado, el Marco Normativo SAFE y el Acuerdo sobre Facilitación al Comercio AFC, que constituyen normativa internacional enmarcada a velar por la aplicación de mejores prácticas para el control aduanero y la facilitación al comercio en el intercambio comercial Ecuador – Colombia.

Para el caso de la ley nacional y con miras a lograr la calidad y excelencia total en las instituciones públicas la Dirección Distrital SENAE Tulcán al igual que la Dirección Seccional DIAN Ipiales han adoptado un modelo que se ajuste a las necesidades de su entorno; el Modelo de Reestructuración Institucional para Ecuador y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para Colombia, mediante los cuales se rigen los procesos y se evalúa la gestión de cada administración aduanera de forma íntegra y con un análisis completo del levantamiento de información, a partir de esto es que se obtiene los informes de gestión mismos que ayudan a palpar de manera objetiva el arduo trabajo desarrollado por estas entidades.

Actualmente, las aduanas cumplen un papel importante dentro del comercio internacional, por lo que la aplicación de buenas prácticas en los procesos de control implica mejoras en el comercio exterior de los países que deciden optar por su aplicación, además es necesario recalcar que el paso por frontera es una etapa fundamental y obligatoria, de manera que posibilite la correcta vigilancia, control y protección de las naciones a fin de salvaguardar la seguridad nacional, tanto en actos ilegales como afecciones que puedan causar daños a la salud de personas o de su biodiversidad. Al mismo tiempo, dichas instituciones tienen como función, garantizar la facilitación del comercio, razón por la cual buscan implementar nuevos mecanismos e instrumentos que les faculte un mayor control de manera rápida y eficiente.

En relación al primer objetivo específico “Fundamentar documental y bibliográficamente el estudio de la aplicación del principio de buenas prácticas en procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales y los efectos en la facilitación al comercio” se dio cumplimiento con la realización del trabajo investigativo donde se tomó

fuentes secundarias como tesis, artículos científicos, páginas web, informes de gestión, entre otros, que ayudaron a fortalecer el contenido del mismo.

Según el segundo objetivo específico “Diagnosticar la situación actual de la aplicación del principio de buenas prácticas en procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiiales y los efectos en la facilitación al comercio”, se realizó mediante la identificación de los Operadores de Comercio Exterior que están directamente relacionados con procesos de comercio internacional tanto de la ciudad de Tulcán como de Ipiiales, entre ellos están las empresas de Transporte de Carga Pesada, Agentes Afianzados de Aduana y Almacenes temporales. Para el desarrollo del objetivo se utilizaron datos proporcionados por el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, el sistema Cobus Group a través de entrevistas y encuestas; la importancia de dar cumplimiento con este objetivo es tener claro el funcionamiento actual de cada aduana, es decir especificar cómo están trabajando en función a los medios y mecanismos con los que cuentan actualmente las administraciones aduaneras a fin de garantizar un servicio de calidad especialmente en los proceso de control y como esto influye en la facilitación al comercio con lo estipulado en las normas supranacionales y naciones.

En base al diagnóstico de la situación actual se ha llegado a obtener la siguiente información misma que está analizada en base algunos antecedentes considerados como fundamentales para este apartado.

4.2.1. Principales hallazgos

Entre los hallazgos sobre la investigación de acuerdo a las dimensiones previamente plantadas están: orientación hacia los procesos, ambas administraciones aduaneras trabajan bajo la gestión por procesos, es decir que siguen sus funciones a través de un mapa de proceso perfectamente elaborado y que les ha permitido cumplir con la misión previamente planteada, así también el personal con el que cuentan es de carácter multidisciplinario y capacitado pero hace falta funcionarios que ejerzan control en las zonas secundarias; en cuanto a las metas de recaudación aduanera las instituciones han logrado cumplir con ellas en un gran porcentaje esto dependiendo del tipo de cambio y economía del país; en el cumplimiento de obligaciones, se establecen todos los programas y actividades desarrolladas con el fin de inhibir la ilegalidad a

través de las aprehensiones anuales por producto; para el control aduanero, la gestión de riesgos es indispensable tanto en la DIAN como en el SENA E, ambas desarrollan sus actividades de control bajo el análisis, la DIAN a partir del personal encargado de las inspecciones y los sistemas informáticos y el SENA E con el perfil de riesgo vinculado al control posterior, los programas de control con los que trabaja cada institución plasman que por su parte el sistema informático ECUAPASS es más eficiente que MUISCA y en el uso de tecnología cada aduana tiene su propia metodología de acuerdo a sus requerimientos por ejemplo SENA E Tulcán cuenta con el apoyo del ECU 911 quien aporta con cámaras que han ayudado a disminuir casos de contrabando, proyectos como el DRON, SENA E Tracking y ahora el nuevo instrumento de control que es la máquina de rayos X, en cambio la DIAN trabaja en programas de capacitación hacia los usuarios para concientizar sobre los aspectos legales y económicos que trae consigo estas prácticas ilegales de comercio.

En los procesos simplificados, la información otorgada por las Aduanas siempre es publicada con anterioridad permitiendo que los OCE's tengan pleno conocimiento sobre la normativa a aplicar, además los resultados de los despachos anticipados han sido los esperados pues se evidencia optimización en tiempo pero no se da con tanta frecuencia, adicional a esto está la implementación de la ventanilla única que constituye un mecanismo de facilitación pero que no ha logrado cumplir las expectativas de los usuarios; para la cooperación aduanera, desde el punto de vista de los Directores Distrital y Seccional el MSc. José Aráuz y el Dr. Camilo Torres, concuerdan en que la coordinación en procesos de control entre estas escasea claro está que existen acuerdos, medios y hasta programas de capacitación que tratan de suplir estas necesidades pero con la insuficiente comunicación en tiempo real y el gran dilema de la atención 24/7 hace que la situación se complique cada vez más.

Para desarrollar la investigación se utilizó una muestra estratificada de 74 OCE's a quienes se aplicó la encuesta, gran parte de los usuarios mantuvieron una posición neutra frente a las preguntas planteadas puesto que, al tratar de evaluar el comportamiento en cuanto a calidad específicamente en los procesos de control y facilitación al comercio por parte de las administraciones aduaneras, los Operadores de Comercio tratan de reservar su respuesta esto por evitar inconformidad hacia los entes aduaneros, en cuanto a la información estadística, el Servicio Nacional de Aduanas de Ecuador ha sido completamente accesible en dotar información fundamental para sustentar el estudio, mientras que la Dirección Seccional resultó

ser más reservada, un dato importante es que el SENA E presenta registros sobre los informe específicos de gestión de cada Dirección Distrital, mientras que la DIAN lo hace pero de manera general y únicamente toma en consideración a las Seccionales que tienen mayor flujo de comercio, entre ellas están las de Cartagena, Barranquilla, Medellín, Bogotá, Cali, Bucaramanga y Santa Marta es decir que existe restricción en cuanto a información estadística como, tiempos de desaduanamiento registrados en la DIAN Ipiales, programas de control aduanero, entre otras pero que a través de oficios y la búsqueda en la página web de la DIAN se ha obtenido la información requerida para esta investigación.

4.2.2. Orientación hacia los procesos

En cuanto a la normativa aduanera, tanto el SENA E como la DIAN mantienen normas diferentes que les permiten guiarse y guiar a sus usuarios concedores sobre comercio internacional; la dificultad radica cuando dicha reglamentación no garantiza un servicio de calidad esto gracias a que, los términos aplicados son netamente técnicos y poco comprensibles lo cual contradice a la norma nacional que estipula que toda persona natural está en la libertad de ser importador o exportador, pero cómo hacerlo si no existe un lenguaje claro y comprensible que haga del proceso una efectiva aplicación. De igual forma esta la presentación de flujogramas de importación y exportación aplicados en la DIAN y el SENA E mismos que no demuestran un proceso conjunto, a fin de evitar los cuellos de botella generados por la ejecución repetitiva de operaciones que aportan al desperdicio de recursos. Claro está que la normativa entre Ecuador y Colombia no es posible homologarla para lo cual tanto la DIAN como el SENA E tienen la obligación de implementar mecanismos que les permita facilitación puesto que así lo plantea la norma internacional.

En ese sentido la investigación realizada por la revista Espacios del año 2017, de Indira Núñez; con el tema de *“Impacto de la nueva regulación aduanera en el desaduanamiento en el régimen de importación de mercancías”* manifiesta que: La normativa aduanera al estar inspirada en los principios de la OMA y al integrar un lenguaje global, donde adopta procedimiento estandarizados internacionalmente, facilita las operaciones transfronterizas convirtiéndose en un mecanismo esencial para la competitividad de los empresarios del país, cosa que no sucede entre la DIAN y el SENA E.

4.2.3. Capacitación de personal

El convenio de Kyoto Revisado en su capítulo 6 sobre control aduanero determina que, una aduana de clase mundial debe tener personal debidamente entrenado, motivado y remunerado así como una legislación, organización y procedimientos adecuados. Aplicado tanto a la DIAN como al SENA E se determina que el SENA E por su parte cuenta con este tipo de talento humano, es decir que su capacitación se realiza anualmente de manera que manejan procesos que ayudan a combatir el fraude aduanero, mientras que en la DIAN no, pues el 40% de los encuestados creen que el personal no está capacitado, pero concuerdan las dos aduanas en que no hay suficiente talento humano, pues de acuerdo a las herramientas de investigación se comprobó que el control en zonas secundarias es poco satisfactorio, lo cual es irónico pues si el personal está capacitado pero no es suficiente el control y la facilitación al comercio siempre se verán afectados ya que, no se logra cubrir las áreas donde se realizan actos ilícitos de comercio. Aspecto que concuerda con lo obtenido por (Caza, 2019) en su libro *“EL DESAFÍO DEL DESARROLLO DE LAS FRONTERAS, Gestión de riesgo en el control aduanero y la facilitación al comercio en la zona de frontera Tulcán – Ipiales”*, en el cual determina que los procesos de capacitación y entrenamiento de los funcionarios en normativa supranacional casi el 50% de los encuestados manifiestan no haber participado en estas actividades, lo cual es una problema que va en contra de los principios de la OMA.

4.2.4. Adopción de estándares internacionales y uso de tecnología

Uno de los cuatro elementos que establece el Marco Normativo SAFE, sobre facilitación al comercio es incentivar a que las administraciones aduaneras adopten mecanismos tecnológicos como máquinas de Rayos X y detectores de radiación para el control eficiente de los medios de transporte, a fin de garantizar un control aduanero eficiente y sin errores. Es decir que, la adopción de estándares internacionales y el uso de tecnologías en el caso del SENA E y la DIAN ha sido un tema que ha tenido dificultades para llevarlo a cabo pues existen varios factores que impiden la adopción de estos estándares, entre ellos están la infraestructura aduanera misma que no es adecuada para realizar procesos de control, razón por la cual se pide la creación del CEBAF, de igual forma personal poco capacitado y en el caso de la DIAN la corrupción de los funcionarios, son temas que todavía no han sido resueltos a fin de que tanto la DIAN como el SENA E puedan considerarse aduanas de clase mundial.

En cuanto al uso de tecnología el Director de la Dirección Distrital SENAE Tulcán determinó que cuentan con el instrumento de rayos X para realizar el control no intrusivo pero la infraestructura no es la apropiada, adicional a esto, está la implementación de programas que combaten el contrabando como es el caso del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 con el apoyo de 25 cámaras, pero no hay sensores o drones como lo habían manifestado, únicamente existe el proyecto sobre el uso de Drones mas no se lo ha llevado a cabo aún, mientras que el Director Seccional de la DIAN Ipiales manifestó que la aduana no cuenta con esta herramienta de control intrusivo, pero han trabajado en algunos esquemas que buscan atacar el fenómeno de contrabando, realizando difusión de sus consecuencias, con operativos de control y tratando de efectuar alianzas con otras entidades vinculadas al comercio. Es por eso ambas administraciones aduaneras trabajan de manera tradicional con los tres tipos de aforo.

Aspectos que concuerdan con lo obtenido por (Talero, 2018) en su investigación denominada “*Automatización de los procesos aduaneros dentro de Zona Franca en Bogotá*”, en la cual presume que varios de los usuarios se quejan sobre el servicio prestado en las Zonas Francas sobre las inspecciones aduaneras, pues dicho procedimiento conlleva mucho tiempo debido a la gran cantidad de bultos que deben ser aforados por esta razón se establece como estrategia la implementación de escáneres no intrusivos mismos que brindan una disminución en los tiempos de inspección física de 24-48 horas a tardar 15 minutos además de una mayor seguridad, claridad y transparencia en esta etapa del comercio internacional, así también coincide el libro de (Caza, 2019) en el que muestra que la herramientas tecnologías implementadas por el SENAE han sido, el ECUAPASS, las cámaras del ECU 911, el Programa PIMSA y la misión Dron, aunque este último todavía no se lo ha ejecutado.

4.2.5. Control aduanero frontera Tulcán – Ipiales

El control aduanero constituye una de las funciones más complicadas de la aduana, es aquel que establece las medidas aplicadas a los efectos de asegurar el cumplimiento de las leyes y reglamentos sobre la cual es responsable la Aduana, así lo establece el Glosario de la Organización Mundial de Aduanas y también Vidal Albarracín quién manifiesta que el Bien Jurídico Tutelado de la Aduana es el control sobre los tributos, prohibiciones y estímulos a la exportación. Es por eso que para garantizar un eficiente control aduanero se estudiaron algunos

aspectos importantes que garantizan calidad según lo estipulado en el Convenio de Kyoto Revisado Capítulo 6.

En cuanto a la efectividad sobre los controles se establecen tres canales de aforo en la zona primaria, aunque es importante considerar que en el Puente Internacional Rumichaca el tipo de aforo aplicable es el físico intrusivo para efectos de Declaraciones Aduaneras Simplificadas, éstos se establecen desde un punto de partida denominado gestión de riesgos mismo que constituye un sistema basado en la inteligencia aduanera conformado por varias actividades coordinadas a fin de dirigir y controlar el riesgo. En el caso del SENA E se evidencia mejoras en la facilitación al comercio con la aplicación del perfil de riesgo pues, el 98% de los trámites se realizaron bajo un canal de aforo automático para el año 2018 en el que se logra la optimización de tiempo y recursos. Y en la DIAN se efectúa un contexto similar, reportando un incremento para el año 2018 del 3% más que el año 2017, es decir una efectivización de las inspecciones aduaneras del 94%, todo esto gracias al aforo automático mediante el cual se ha conseguido resultados positivos.

En ese sentido es necesario un refuerzo en cuanto a controles operativos en zonas secundarias, donde se muestre la labor diaria del control en frontera, el SENA E a través de la Dirección Nacional de Intervención, sumado al trabajo desarrollado por el personal de vigilancia aduanera y el impulso del proyecto 1800 DELITO, ECU 911 y los Operativos de la Dirección Nacional de Vigilancia conjuntamente con la Policía Nacional y Fuerzas Armadas da como resultado un sinnúmero de actas de aprehensión presentadas ante la administración aduanera, dando un total de 14.487 actas realizadas entre los años 2015 al 2018 donde los productos mayormente aprehendidos son televisores, cigarrillos, calzado, celulares, entre otros, así también el 59,25% de los encuestados opinan que el SENA E ha reforzado los controles en las zonas primarias y en las zonas secundarias a fin de salvaguardar la seguridad nacional.

La DIAN por su parte continua la lucha contra el fraude aduanero, trabajando en la ejecución de la ley Anti contrabando articulando la Subdirección de Gestión y las demás Direcciones Seccionales con vocación aduanera a fin de solucionar esta problemática, como muestra de su función de control presenta un total de 129.150 actas de aprehensión realizadas entre los años 2015 al 2018, donde los productos comúnmente aprehendidos son: Prendas y complementos de vestir, calzado, plásticos y sus manufacturas, entre otros. Todo esto registrado

por la Dirección Seccional DIAN Ipiales, así también el 53,2% de los encuestados opinan que la DIAN ha reforzado los controles operativos en las zonas primarias pero en las zonas secundarias creen que hace falta más control.

En el intercambio de información y coordinación en los procesos de control aduanero entre el SENA E Tulcán y la DIAN Ipiales, los datos estadísticos muestran que existe insuficiente coordinación, con procesos repetitivos que no aportan en la facilitación al comercio, pues no se evidencia mejoras en cuanto a tiempos e intercambio de información. A lo que concuerda con la investigación realizada por; (Moreno, 2015) donde su investigación denominada “*La inobservancia de los principios fundamentales en los procesos aduaneros para la facilitación al comercio*” se realiza una comparación sobre la legislación en cuanto a facilitación y cooperación aduanera, entre Chile, México, Colombia y Perú en la que establece que las entidades aduaneras deberán fortalecer el intercambio de información pertinente sobre prevención, investigación y sanción de operaciones contrarias a la legislación aduanera a fin de mejorar la simplificación y hacer más expeditos los procedimientos.

4.2.6. Procesos Simplificados

Los procesos simplificados en una operación de comercio internacional se evidencian con la aplicación del despacho anticipado a fin de optimizar tiempo o recursos por parte de las administraciones aduaneras hacia sus usuarios, que consiste en reducir el tiempo total de despacho suprimiendo la llegada de la mercancía e ingreso al depósito temporal, de igual forma está el uso del sistema informático ECUAPASS y MUISCA con su lema cero papeles, pero que no ha dado resultados alentadores, pues muchos de los OCE’s no están conformes con el servicios que estos sistemas prestan por diversas falencias como: lentitud en el sistema, requerimientos de información innecesaria, restricciones en la plataforma, entre otros; adicional a esto está el uso de la ventanilla única misma que responde a las necesidades de los OCE’s facilitando la tramitación de autorizaciones y certificaciones en un solo punto de acceso vía internet, además esta ventanilla ha brindado a los operadores información sobre los requisitos vigentes y el estado de los trámites en curso, aun así por testimonio de los usuarios esta plataforma no brinda información específica que aclare dudas sobre el proceso.

4.2.7. Cooperación aduanera y asistencia mutua

Dentro de la cooperación aduanera y asistencia mutua se determinan dos aspectos importantes, la alineación de procedimientos que por citar un ejemplo se toma en cuenta la atención 24/7, pues conforme a lo estipulado en un acuerdo binacional firmado entre Ecuador y Colombia en el año 2014 a fin de fortalecer la integración binacional se instruye a los entes de control garantizar en su totalidad la atención 24/7 en el CENAF de Rumichaca, además incita a que los depósitos temporales y demás actores del comercio internacional consideren lo planteado en el acuerdo, para lo cual únicamente el SENA E hace uso de dicha recomendación mientras que la DIAN no y es que es un tema tan amplio que abarca muchos actores dentro de la cadena logística de comercio internacional que no solo depende de las administraciones aduaneras, ya que no tiene caso que las aduanas trabajen 24/7 si la parte privada no lo hace aunque un aspecto a considerar es que la frontera es un punto que debe estar abierto para sus usuarios a toda hora, es el gran dilema a resolver.

De igual forma esta la cooperación aduanera, donde la norma internacional y andina determina muchos mecanismos de cooperación y asistencia mutua, entre ellos están el sistema de Información RILO, que es una red de intercambio de información entre las aduanas de todo el mundo, misma que maneja datos relacionados con actividades ilícitas relativas a materia aduanera, así también están acuerdos de cooperación en temas de gestión de riesgo y capacitaciones entre la DIAN Ipiales y el SENA E Tulcán, todo lo antes mencionado es lo que se establece pero en realidad no existe cooperación, cada entidad trabaja por su lado por insuficiente intercambio de información en tiempo real como lo manifestó el Director Seccional de la DIAN Ipiales, el Dr. Camilo Torres sería mucho más factible el uso de las nuevas aplicaciones que garanticen una comunicación y respuesta inmediata.

4.2.8. Despacho aduanero

Para efectos de despacho aduanero encaminado a la facilitación al comercio se investigaron varios factores entre los cuales están los tiempos de nacionalización, automatización de procesos, satisfacción en el despacho, la implementación de un CEBAF que aportan al tema relacionando las mejores prácticas.

Uno de los principales objetivos de las administraciones aduaneras es incrementar la eficiencia y eficacia en el comercio, para lo cual se han enfocado en disminuir los tiempos en el proceso de nacionalización. Y es que tanto la DIAN como el SENA E trabajan bajo metas planteadas por la Dirección General de cada aduana a fin de cumplir con ellas para mejorar su competitividad, el SENA E por ejemplo registra un total de tiempo en despacho de 3,4 días dato que coincide con la entrevista realizada al MSc. José Aráuz Director de la Dirección Distrital SENA E Tulcán mismo que está conformado de la siguiente manera, el 5% que corresponde al lapso transcurrido desde el pago de la liquidación hasta la salida autorizada, mientras que el otro 95% restante le pertenece a las demás etapas que no dependen directamente de la Aduana, el tiempo promedio para nacionalizar una mercancía en horas es de 7hoo y la etapa en la que incurre mayor tiempo en un proceso de nacionalización es en la de Ingreso de la mercancía al depósito temporal, entonces hay varios puntos sobre los cuales es importante analizar para determinar el nivel de eficiencia de cada institución.

La DIAN por su parte establece que un importador o exportador realiza su trámite de ingreso y salida de mercancías del país en 14 días aunque una de las estrategias que ha tomado para disminuir este tiempo ha sido la racionalización de trámites y procedimientos administrativos, en cuanto al desaduanamiento se establece un tiempo promedio de 22 horas y se espera que el tiempo reduzca a no menos de 20 horas, esto gracias a que existen normas establecidas como el pago electrónico que no es obligatorio o el uso opcional de las declaraciones anticipadas.

Para efectos de automatización de procesos se toma como referencia al Marco Normativo SAFE, mismo que menciona que un servicio de calidad es aquel que garantiza rapidez y satisfacción a los usuarios, puesto que constituye una de las claves fundamentales para mejorar la calidad de los datos y su aplicación debe ser un objetivo prioritario de todas las partes interesadas, en ese sentido el 77,78% de los encuestados han determinado que si se han mejorado los procesos gracias a la automatización al igual que en la DIAN, el 55,32% de los participantes respondieron favorablemente, tema que puede comprobarse por diferentes medios por ejemplo, con el programa cero papeles, la transmisión electrónica de datos, el uso de la Ventanilla Única y el pago garantizado en el caso de Ecuador.

A lo que se concuerda con la investigación realizada por (Reyes, Palos y Martínez, 2018), en su artículo científico denominado *La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso*, mismo que determina que las aduanas más avanzadas han automatizado la mayoría de sus procesos; han reducido el uso de papeles al informatizar sus operaciones, utilizan internet para recibir las declaraciones y difundir información, mantienen una intensa comunicación electrónica con las aduanas de otros países y emplean modelos de análisis de datos informatizados.

En temas de satisfacción del proceso de despacho se reveló que el 50% de los OCE's de Ipiales como de Tulcán están de acuerdo con el desempeño de las administraciones aduaneras SENA y DIAN en temas de desaduanamiento de mercancías, creen que es un buen servicio considerando que casi no poseen los mecanismos necesarios ni las instalaciones adecuadas que garanticen calidad. También hay que considerar que no todo el proceso depende de las aduanas, en ese sentido a manera de aportar a que una operación de comercio internacional sea fácil de llevarla a cabo con los instrumentos y herramientas necesarias, se planteó la pregunta sobre la implementación de un Centro Binacional de Atención en Frontera CEBAF, donde gran parte de los usuarios están totalmente de acuerdo en que se debería optar por esa alternativa, pues así se lograría tener un servicio de control integrado que evidentemente significaría facilitación al comercio, aunque dicho proyecto tiene sus dificultades ya que al área geográfica no es apropiada para proceder con el mismo.

Para el caso de los despachos anticipados tomado como una herramienta de facilitación es importante considerar que ambas administraciones aduaneras ponen a disposición de los usuarios varias facilidades que garantizan agilidad, fluidez, reducción de costos, entrega de las mercancías en forma acelerada y la seguridad nacional, modalidades que no constituyen procedimientos complejos puesto que se ajustan a las necesidades de los OCE's por ejemplo en un despacho anticipado los requisitos básicos para realizar este tipo de trámites es:

1. Que el OCE debe tener el número de carga proporcionado por el medio de transporte.
2. Debe transmitir la declaración de importación con todos los documentos de soporte y de acompañamiento, sean electrónicos o digitalizados.

3. Una vez que se haya transmitido la DAI se deberá pagar la liquidación de tributos con el fin de que inicie la revisión documental, según sea el caso.

Además no se necesita ningún registro o autorización adicional para acogerse a este beneficio, es decir que es decisión de los OCE's el optar o no por el uso de estas ayudas, que lo único que hacen es efectivizar el comercio y garantizar un servicio de calidad, así lo han determinado las autoridades aduaneras de acuerdo al levantamiento de información realizada que tanto en la DIAN como en el SENAE se registra el uso de este medio gracias al cual se ha logrado reducir costos y tiempos que es lo que a los usuarios principalmente les interesa.

En consecuencia, la investigación realizada concuerda con ciertos aspectos tomados en cuenta tanto en el artículo científico de (Reyes, Palos y Martínez, 2018) sobre *La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso* y en el libro de (Caza, 2019) sobre *EL DESAFÍO DEL DESARROLLO DE LAS FRONTERAS Gestión de riesgo en el control aduanero y la facilitación al comercio en la zona de frontera Tulcán – Ipiales*, el artículo científico por ejemplo, coincide en que los elementos claves que deben ser estudiados para determinar el nivel de eficiencia de una aduana en este caso la de México, es la incorporación de sistemas y mecanismos electrónicos que han hecho más eficiente las funciones de fiscalización, recaudación y facilitación comercial, a lo concluye que lo más importante y que predomina sobre todos los principios estipulados en el convenio de Kyoto a partir del estudio realizado con una muestra de 254 personas es que para ser una aduana de clase mundial los esfuerzos deben centrarse en el uso de tecnología e infraestructura, pues son ellos quien influyen directamente en las funciones aduaneras.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Las estadísticas presentadas en el estudio sobre la “Evaluación de la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENA E Tulcán y la DIAN Ipiales y los efectos en la facilitación al comercio”, fue obtenida mediante fuentes primarias y secundarias, en donde se realizó un contraste frente a lo estipulado en la norma internacional durante un periodo de cuatro años (2015-2018), obtenido así una amplia base de datos relevantes para el desarrollo de la investigación.

El estudio reveló que a pesar de que los organismos internacionales OMA y OMC recomiendan la aplicación de mejores prácticas que garanticen un servicio de calidad y sobre todo facilitación al comercio, tanto la Dirección Distrital SENA E Tulcán como la Dirección Seccional DIAN Ipiales, no han adoptado totalmente dichas prácticas especialmente en el control aduanero, mecanismos tecnológicos como: aparatos de rayos X y gamma de gran escala y dispositivos de detección por radiación e insuficiente infraestructura de manera que no pueden considerarse aún como aduanas de clase mundial.

El principio de aplicación de buenas prácticas en los procesos de control es una variable que está muy relacionada con la facilitación al comercio, puesto que engloba los mismos indicadores y persiguen un objetivo en común denominado calidad del servicio, a lo que las dos administraciones aduaneras SENA E y DIAN deben apuntar a fin de garantizar un comercio internacional exitoso hacia sus usuarios.

La modernización aduanera tomada como clave importante en el transcurso de esta investigación enmarca varios puntos de estudio entre los cuales están la orientación hacia los procesos, capacitación del talento humano, pensamiento estratégico, control, eficiencia, efectividad, facilitación y transparencia, lo cual está estrechamente relacionado con el estudio.

En temas de cooperación aduanera entre la Dirección Distrital SENA E Tulcán y la Dirección Seccional DIAN Ipiales se determinó que es poco frecuente, esto por la escasa

comunicación en tiempo real, la insuficiente alineación de procesos y poco compromiso por parte de ambas administraciones aduaneras que actualmente trabajan de manera independiente.

Una de las deficiencias que muestran las administraciones aduaneras en cuanto a asistencia mutua y cooperación es la alineación en tiempos de atención 24/7 donde las entidades aduaneras tienen la opción de optar o no por este servicio aplicado en la CENAF de Rumichaca, donde únicamente el SENA E adopta dicha medida mientras que la DIAN no, lo cual genera desconcierto hacia los OCE's y demás usuarios que trabajan en el marco del comercio internacional.

El sistema informático ECUAPASS del SENA E presta un servicio más satisfactorio es decir que, no es más eficiente pero tampoco tiene tantos inconvenientes como que el sistema MUISCA de la DIAN puesto que éste es más lento, presenta restricciones, es poco compatible con otros sistemas y hay mal funcionamiento lo cual genera inconformidad para los OCE's ya que son quienes hacen uso directo de dichas herramientas.

La gestión de riesgos es la aplicación sistémica de prácticas y procedimientos que proporciona a las aduanas la información necesaria para manejar los movimientos que presentan riesgo, es decir que está presente en los tres controles, el anterior, el concurrente o simultaneo y el posterior, para lo cual el SENA E y la DIAN trabajan bajo este mecanismo, pues utilizan un sistema que les permite efectivizar el control gracias a el análisis de información recabada de los OCE's.

El diagnóstico cualitativo determinó que los controles aduaneros desarrollados en zona primaria han sido reforzados por varios mecanismos y programas en las dos administraciones aduaneras, esto gracias a la adopción del perfilamiento de riesgo que ayuda a efectivizar tiempos en la etapa de inspección, no obstante hace falta reforzar el control en las zonas secundarias que es donde existen mayor flujo de comercio informal para lo cual el personal es insuficiente y los mecanismos implementados como las cámaras del ECU 911, el proyecto 1800 DELITO, el programa PIMSA, la concientización de sus efectos, entre otras, no son tan efectivos.

A fin de lograr la facilitación al comercio se establece como un proyecto al Centro Binacional de Atención en Frontera en donde se presta el servicio de control integrado del flujo

de personas, equipajes, mercancías y vehículos, y se brinda servicios complementarios de facilitación y de atención al usuario, cuestión que aún no está resuelta puesto que no existe el espacio físico requerido para su construcción.

El resultado para efectos de intercambio comercial entre Ecuador y Colombia arroja un panorama poco alentador, puesto que muestra una balanza comercial con déficit en los últimos años, esto causado por muchos factores, entre ellos está la aplicación de salvaguardias por citar un ejemplo y es que el año más deficitario ha sido el 2018, con un incremento en las importaciones del 16%.

En consecuencia, tanto la DIAN como el SENA de Tulcán e Ipiales, no pueden considerarse aduanas de calidad a nivel mundial, puesto que son muchas las falencias que impiden el desarrollo efectivo y eficiente de sus funciones que son: la recaudación, fiscalización y facilitación comercial, es decir que con los recursos, medios y herramientas con las que actualmente cuentan estas entidades prestan un servicio adecuado pero no tan satisfactorio para sus usuarios, por eso es importante que las administraciones aduaneras conozcan sus deficiencias y trabajen en mejorarlas a fin de alcanzar la satisfacción y calidad total.

5.2. RECOMENDACIONES

Si bien todavía queda mucho por estudiar esta temática en cuanto al rol de las aduanas en el comercio internacional especificado sus funciones de control, recaudador y facilitación al comercio, se recomienda que las administraciones aduaneras, no centren sus recursos a efectos de la recaudación únicamente, sino más bien establezcan puntos de análisis en cuanto a procesos de control y facilitación al comercio que es lo que actualmente hace falta en la zona Tulcán e Ipiales.

Para efectos de cooperación aduanera, es importante que ambas administraciones aduaneras concuerden en la alineación de procesos, esto relacionado con la atención 24/7. O a su vez recomendar como una política pública la rápida implementación del CEBAF.

Al determinar que la comunicación en tiempo real entre la DIAN y el SENA escasea se establece a manera de propuesta de mejora hacia las normas internacionales la adopción de los nuevos mecanismos de intercambio de información donde se implanta una relación más fácil y cercana de comunicación.

Es importante que las administraciones aduaneras empiecen a reforzar los controles en zonas secundarias, enfatizando en la contratación de más funcionarios especializados en contrarrestar formas de fraude aduanero complejas.

Se considera necesario e importante que ambas administraciones aduaneras hagan uso de mecanismos tecnológicos como: aparatos de rayos X y gamma de gran escala y dispositivos de detección por radiación, que les permitan realizar controles no intrusivos, a fin de efectivizar el control y facilitar el comercio con la optimización de tiempo y recursos.

Para alcanzar mejores tiempos en los procesos de desaduanamiento de las mercancías se recomendada que las normas en temas de pago garantizado, declaraciones anticipadas y pago electrónico sea de carácter obligatorio para los OCE's, de esta manera no será una opción el optar o no por dichos medios que son creados para lograr facilitación.

Para efectos de transparencia, se le recomienda a la Dirección Seccional DIAN de Ipiales cumplir la publicación anual sobre los informes de gestión realizados a fin de que los usuarios tengan pleno conocimiento sobre el desempeño de las mismas.

Se considera importante que para efectos de facilitación al comercio, el SENA y la DIAN innoven en nuevos sistemas informáticos que sean más eficientes, donde una operación comercial no se vea afectada por falencias de estas plataformas.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuerdo sobre Facilitación del Comercio, A. (22 de 02 de 2017). *Organización Mundial de Comercio*. Obtenido de Organización Mundial de Comercio: https://www.wto.org/spanish/docs_s/legal_s/tfa-nov14_s.htm
- Alvarado, V., Falconí, F., Espinosa, R., & Rivera, P. (19 de 12 de 2011). *NORMA TECNICA DE REESTRUCTURACION DE GESTION PUBLICA INSTITUCIONAL*. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de NORMA TECNICA DE REESTRUCTURACION DE GESTION PUBLICA INSTITUCIONAL: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_pan_4_SERCOP_2.2_nor_t%C3%A99c_rest.pdf
- Anónimo. (17 de 10 de 2017). *Dorganizacion en Perú*. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de Dorganizacion en Perú: <http://dorganizacionaluni.blogspot.com/2017/10/teoria-de-peter-senge-organizaciones.html>
- Banco Interamericano de Desarrollo , B. (02 de 05 de 2018). *BID*. Obtenido de BID: <https://conexionintal.iadb.org/2018/05/02/colombia-y-ecuador-tendran-una-frontera-mas-agil-y-eficiente/>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (02 de 05 de 2018). *BID*. Obtenido de BID: <https://conexionintal.iadb.org/2018/05/02/colombia-y-ecuador-tendran-una-frontera-mas-agil-y-eficiente/>
- Basaldúa, R. X. (2015). La Aduana, Concepto y definiciones esenciales y Contingentes. *Estudios*. Recuperado el 22 de 02 de 2018, de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/17385114.html>
- Caza, J. E. (2019). *El Desafío del Desarrollo de las Fronteras, Gestión de riesgo en el control aduanero y la facilitación al comercio en la zona de frontera Tulcán - Ipiales* . Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi .
- Chávez Solís, M. E., Orejel, A. O., & Palacios Rodríguez, J. S. (2014). *México, una aduana de clase mundial*. México: SHCP-SAT. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de <http://usp.funcionpublica.gob.mx//PNAP/documentos/2doGRADOSAT.pdf>
- Chiaburu, G. (2014). *Lean Six Sigma en las Administraciones Públicas* . Cantabria , España: Máster Oficial.
- Código Orgánico de la Produccion Comercio e Inversiones, C. (29 de 12 de 2010). *Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador*. Obtenido de Servicio Nacional de Aduanas del

- Ecuador: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-la-Producci%C3%B3n-Comercio-e-Inversiones-Copci.pdf>
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (2010). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Ecuador: Asamblea Nacional. Recuperado el 01 de 11 de 2019, de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-la-Producci%C3%B3n-Comercio-e-Inversiones-Copci.pdf>
- Comisión de la Comunidad Andina. (06 de 11 de 2012). *Decisión 778*. Recuperado el 04 de 11 de 2019, de *Decisión 778*: <http://www.comunidadandina.org/StaticFiles/DocOf/DEC778.pdf>
- Comisión Económica para AMérica Latina y el Caribe. (02 de 04 de 2014). El futuro de la facilitación del comercio y del transporte: consecuencias del Acuerdo sobre Facilitación del Comercio de la Organización Mundial del Comercio (OMC). *CEPAL*. Recuperado el 22 de 02 de 2018, de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/37469-futuro-la-facilitacion-comercio-transporte-consecuencias-acuerdo-facilitacion>
- Comunidad Andina de Naciones , C. (07 de 11 de 2012). *Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena* . Obtenido de *Gaceta Oficial del Acuerdo de Cartagena* : <http://intranet.comunidadandina.org/Documentos/gacetas/Gace2113.pdf>
- Comunidad Andina de Naciones. (16 de 04 de 2018). *CAN*. Obtenido de *CAN*: <http://www.comunidadandina.org/Seccion.aspx?id=323&tipo=TE&title=facilitacion-del-comercio-y-aduanas>
- Comunidad Andina de Naciones, C. (16 de 04 de 2018). *CAN* . Obtenido de *CAN*: <http://www.comunidadandina.org/Seccion.aspx?id=323&tipo=TE&title=facilitacion-del-comercio-y-aduanas>
- Constitución de la República del Ecuador . (20 de 10 de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de *Constitución de la República del Ecuador*: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Constitución Política de Colombia. (2016). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá: Corte Constitucional. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de <http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>

- Convenio de Kyoto Revisado. (03 de 02 de 2006). *Convenio de Kyoto Directivas del Anexo General, Capítulo 6*. Obtenido de Convenio de Kyoto Directivas del Anexo General, Capítulo 6: <http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/es/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/conventions/kyoto-convention/cap6.pdf?la=en>
- Convenio de Kyoto Revisado. (2006). *Organización Mundial de Aduanas*. Brueelas: Organización Mundial de Aduanas.
- Convenio de Kyoto Revisado, C. (03 de 02 de 2006). *Convenio de Kyoto Directivas del Anexo General, Capítulo 6*. Obtenido de Convenio de Kyoto Directivas del Anexo General, Capítulo 6: <http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/es/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/conventions/kyoto-convention/cap6.pdf?la=en>
- DECRETO NÚMERO 1165. (2019). *Ministerio de Hacienda y Crédito Público*. Bogotá: DIAN.
- Delers, A. (2016). *La Filosofía de Kaizen*. 50MINUTOS.ES.
- Delers, A. (2016). *La Filosofía de Kaizen*. 50MINUTOS.ES.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (04 de 03 de 2018). *Decreto 6112 de 2018*. Recuperado el 12 de 11 de 2019, de Decreto 6112 de 2018: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=85742
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (10 de 04 de 2018). *Resolución 29 de 9 de Mayo de 2018*. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de Resolución 29 de 9 de Mayo de 2018: <https://www.dian.gov.co/normatividad/Proyectosnormas/Proyecto%20Resoluci%C3%B3n%20000000%20de%202012-03-2018.pdf>
- Figuroa, N., & Nadia, L. (2016). *Propuesta de un modelo integrado de buenas prácticas de importación de repuestos para el sector minero para la empresa Ditec Proyectos S.A.C.* 12: 01. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de <http://hdl.handle.net/10757/621658>
- Fuel, F. M. (2016). *Impacto económico en el control aduanero y el intercambio comercial del comerciante minorista de la ciudad de Tulcán*. Tulcán: Univeridad Politécnica Estatal del carchi. Recuperado el 22 de 02 de 2018, de <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/498>
- Gil, J. M. (2006). *El control aduanero como sustento de la facilitación del comercio*. Perú: SUNAT.

- Godínez González, A. M., & Hernández Moreno, G. (2018). *Poder KAIZEN: El método preferido de MEJORA CONTINUA para maximizar los recursos*. León, Guanajuato, México: Ingius Media Innovation.
- Guevara, J. E. (2019). *Desafío del desarrollo de las Fronteras Gestión de riesgo en el control aduanero y la facilitación al comercio en la zona de frontera Tulcán - Ipiales*. Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Recuperado el 26 de 10 de 2019
- Marco Normativo SAFE. (2005). *Organizacion Mundial de Aduanas*. Obtenido de Organizacion Mundial de Aduanas: <http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/es/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/safe-package/safe-framework.pdf?la=en>
- Marco Normativo SAFE, S. (2005). *Organizacion Mundial de Aduanas*. Obtenido de Organizacion Mundial de Aduanas: <http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/es/pdf/topics/facilitation/instruments-and-tools/tools/safe-package/safe-framework.pdf?la=en>
- Mayorga Díaz, M. P., Llagua Tubón, V. G., Comas Rodríguez, R., & Mayorga Díaz, L. A. (12 de 11 de 2018). Modelo conceptual para la gestión aduanera desde la perspectiva ecuatoriana. *Revista Dilemas Contemporáneos*. Recuperado el 20 de 12 de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/328723195_Modelo_conceptual_para_la_gestion_aduanera
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público, D. (07 de 03 de 2016). *República de Colombia*. Obtenido de República de Colombia : https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/infoconsulta/Estatuto%20Aduanero/Decreto_390_del_07de_Marzo_de_2016.pdf
- Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2019). *Decreto 1165 de 2019*. Colombia: República de Colombia. Recuperado el 06 de 11 de 2019, de https://www.analdex.org/wp-content/uploads/2019/07/DECRETO-1165-DEL-2-DE-JULIO-DE-2019_compressed-1-comprimido.pdf
- Moreno, D. E. (2015). *La inobservancia de los principios fundamentales en los procesos aduaneros para la Facilitación al Comercio Exterior*. Loja: Universidad Nacional de Loja. Recuperado el 22 de 02 de 2018, de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/16744/1/TESIS%20MORENO%20DANIEL.pdf>

- Naciones, C. d. (29 de 10 de 2019). *Comunidad Andina de Naciones*. Recuperado el 04 de 11 de 2019, de Comunidad Andina de Naciones: http://www.nuevaleislacion.com/files/susc/cdj/conc/dcs_837_19.pdf
- Operacional, S. d. (2018). *Informe de Gestión y Resultados DIAN 2018*. Medellín: DIAN.
- Organización Mundial de Aduanas. (22 de 12 de 2017). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*. Recuperado el 11 de 08 de 2019, de Servicio Nacional de Aduana del Ecuador: <https://www.aduana.gob.ec/organizacion-mundial-de-aduana-oma/>
- Organización Mundial de Aduanas, O. (22 de 12 de 2017). *Servicio Nacional de Aduana del Ecuador*. Obtenido de Servicio Nacional de Aduana del Ecuador: <https://www.aduana.gob.ec/organizacion-mundial-de-aduana-oma/>
- Orozco, E. J. (06 de 06 de 2017). *Universidad de Colima*. Obtenido de Universidad de Colima: <https://portal.ucol.mx/content/micrositios/131/file/A7EconomiayAlgoMas.pdf>
- Porter, M. E. (1990). *Ser Competitivo*. España: Grupo Planeta. Recuperado el 12 de 09 de 2019, de https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/35/34984_Ser_competitivo.pdf
- Reglamento al Código Orgánico de la Producción Comercio e Inversiones, R. (19 de 05 de 2011). *Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador*. Recuperado el 04 de 11 de 2019, de Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador: <https://www.aduana.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/REGLAMENTO-LIBRO-V-COPCI-REFORMA-10-05-2019.pdf>
- Reyes Real , O. B., Palos Sosa, M. E., & Martínez, C. A. (01 de 05 de 2018). La fiscalización, recaudación y facilitación del comercio exterior de la aduana a partir de su modernización: un estudio de caso. *Revista Scielo*. Recuperado el 12 de 02 de 2018, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100010
- Rudas, I. N. (10 de 07 de 2017). Impacto de la nueva regulación aduanera. *Revista espacios*. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p14.pdf>
- Saavedra, M., & Fossati, V. (12 de 01 de 2016). Facilitación del comercio. *Revista de Comercio Exterior e Integración*. Recuperado el 12 de 02 de 2019, de CEI: <http://www.cei.gov.ar/userfiles/6%20Facilitacion%20del%20comercio%20definiciones%2C%20negociaciones%20en%20la%20OMC%20e%20impacto.pdf>

- Sampayo, C. A. (22 de 01 de 2014). *LA GLOBALIZACIÓN Y LA INTEGRACIÓN ECONÓMICA ¿EL FIN A LAS GUERRAS MUNDIALES?* Obtenido de <https://revistas.unisucre.edu.co/index.php/rpg/article/view/156/198>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A DE C.V.
- SENAE. (2015). *Aduana del Ecuador SENAE*. Obtenido de Aduana del Ecuador SENAE: https://www.aduana.gob.ec/files/pro/leg/tra/2016/mar/m_InformeGestion.pdf
- Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador , S. (28 de 10 de 2018). Informe de Gestión de la Dirección Distrital Tulcán . Tulcán, Carchi, Ecuador .
- Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador. (28 de 10 de 2018). Informe de Gestión de la Dirección Distrital Tulcán. Tulcán, Carchi, Ecuador.
- Stiglitz, J. (12 de 04 de 2003). *Revista Internacional de Sociología*. Obtenido de Revista Internacional de Sociología: file:///C:/Users/usuario/Downloads/294-493-2-PB.pdf
- Stiglitz, J. E. (2002). *El malestar en la globalización*. Madrid: Revista Internacional de Sociología .
- Talero, J. (2018). *Automatización de los procesos aduaneros dentro de Zona Franca*. Bogotá: Universidad de la Salle . Recuperado el 22 de 01 de 2018, de <http://repository.lasalle.edu.co/handle/10185/25008>
- Torres, A. I. (18 de 12 de 2017). La eficiencia de las aduanas de la región APEC: Un análisis a través del modelo DEA Malmquist. *Revista Scielo*. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-53082017000300017
- Valdez, E. J. (06 de 05 de 2017). *Universidad de Colima* . Obtenido de Universidad de Colima : <https://portal.ucol.mx/content/micrositios/131/file/A7EconomiayAlgoMas.pdf>
- Vergara, M. M. (01 de 05 de 2018). Estándares jurídicos internacionales: Necesidad de un análisis conceptual. *Revista Scielo*. Recuperado el 12 de 01 de 2019, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-97532018000100233
- Yúñez, A. I. (22 de 02 de 2018). Fronteras seguras y facilitación de comercio analisis de economia institucional. *Scielo* . Recuperado el 22 de 02 de 2018, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v17n1/v17n1a1.pdf>
- Zamora Torres, A. I., & Navarro Chávez , J. L. (30 de 04 de 2013). Comeptitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional. *Redalyc.org*.

Recuperado el 22 de 01 de 2018, de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059009>

Zamora Torres, A. I., & Navarro Chávez, J. C. (2015). Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional. *ScienceDirect*, 205.

Zamora Torres, A. I., & Navarro Chávez, J. C. (2015). Competitividad de la administración de las aduanas en el marco del comercio internacional. *ScienceDirect*, 205.

Zamora Torres, A. I., & Navarro Chávez, J. L. (13 de 08 de 2014). Eficiencia de la administración pública aduanera a través del modelo DEA. *Revista Scielo*. Recuperado el 22 de 01 de 2018, de
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-35692014000200006

VII. ANEXOS

Anexo 1. Fundamentación Legal

Como base legal se detalla la Pirámide Jurídica de Kelsen que contiene los instrumentos necesarios sobre los cuales estará sustentada la investigación:

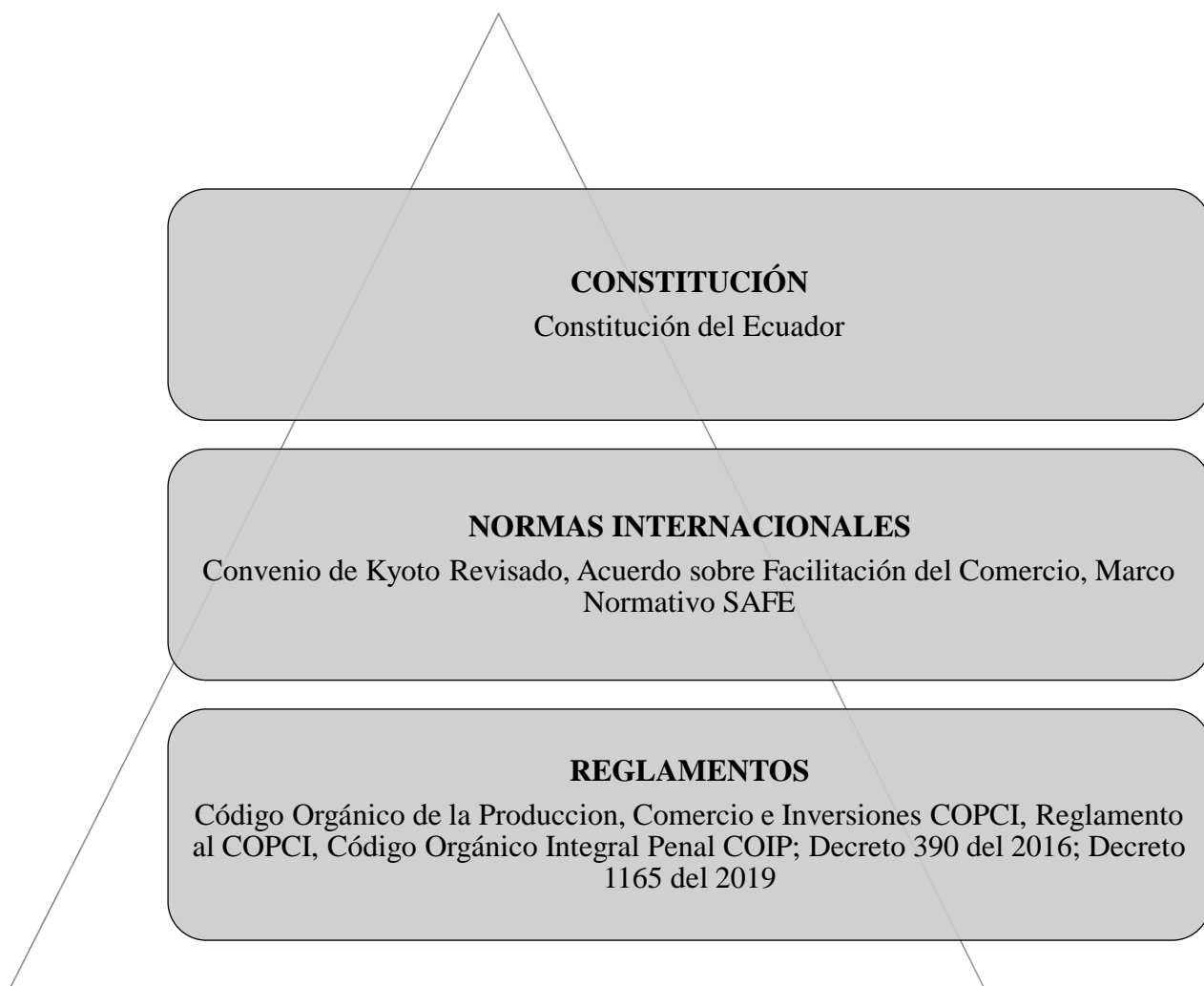


Figura 132. Marco teórico

Fuente: Constitución del Ecuador (2008), Convenio de Kyoto revisado (2006), AFC (2017), Marco Normativo SAFE (2005), VICOPCI (2010) Reglamento al COPCI (2011), COIP (2014), Decreto 390 (2016), Decreto 1165 (2019).

Anexo 2. Fundamentación Teórica

Tabla 31. Fundamentación Teórica

| Teoría | Características | Aporte |
|--|---|---|
| <p>Ventaja Comparativa</p> <p>David Ricardo, 1792</p> | <p>La ventaja comparativa establece que cada país se beneficia especializándose en la producción y la exportación de los bienes que pueda producir con un coste relativamente bajo e importando los bienes que produzca con un coste relativamente elevado. (Ricardo, 1792, pág. 24)</p> | <p>Las teorías de la ventaja competitiva, como la de la ventaja comparativa, aporta en gran medida al concepto de procesos de control, puesto que, al ser países de producción similar, y a causa de la devaluación de la moneda colombiana, el comercio informal encabezado por ciudadanos de ambas naciones cada día se fortalece y con ello la dificultad de controlar en esta área se complica por concepto de falta de recursos económicos y financieros, es por tal motivo que sería mejor, si cada país usa una teoría de comercio de acuerdo a sus condiciones, por ejemplo Ecuador tiene ventaja comparativa en la producción de camarón y banano en relación a Colombia, y Colombia tiene ventaja comparativa en la producción de café en relación a Ecuador. O la aplicación de estrategias genéricas de la teoría de Michael Porter para que los productos mantengan una ventaja competitiva en relación a otros similares.</p> |
| <p>Ventaja Competitiva</p> <p>Michael Porter, 1980</p> | <p>Esta teoría consiste en analizar los factores, las condiciones de la demanda, los sectores conexos y de apoyo, así como la estrategia, estructura y rivalidad de la empresa.</p> <p>Es decir, trabajar en la creación de productos y procesos productivos más sofisticados, para que esta ventaja sea positiva es necesario que sea única, posible de mantener, superior a la competencia y aplicable a varias situaciones del mercado. (Porter, 1980, pág. 138)</p> | |

| Teoría | Características | Aporte |
|---|---|---|
| <p>Teoría de la mejora continua</p> <p>Kaizen, 1949</p> | <p>Kaizen es un método de mejora continua, se basa en una adaptación continua de herramientas y de procedimientos existentes para mejorar su rendimiento final, engloba otras herramientas tales como: el círculo PDCA, la gestión de la calidad total o el Single Minute Exchange of Die. (Delaers, La Filosofía de Kaizen , 2016, pág. 6)</p> | <p>Esta teoría sirve como base para la investigación puesto que constituye una estrategia destinada a servir a todas las instituciones para lograr mayor competitividad y rentabilidad, además ayuda a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización, lo cual le permite potenciar su productividad y competitividad en el mercado al cual pertenece la organización, en este caso las administraciones aduaneras que están siendo estudiadas, en relación a la investigación se considera importante mencionar esta teoría puesto que, a través del Convenio de Kyoto Revisado en el Capítulo 6 sobre Control aduanero se establecen los principios sobre los cuales se rige el control aduanero de calidad a través de las mejores prácticas, con la cooperación aduanera, la implementación de mecanismos tecnológicos de control y de información de igual forma esta la</p> |

**Teoría de la
integración
económica.**

Bela Balassa, 1964

Constituía el proceso o estado de cosas por las cuales diferentes naciones deciden formar un grupo regional, entendiendo como proceso al movimiento hacia un estado distinto y un estado de cosas que significa algo más estático que dinámico, refiriéndose al estado en el que los países están al momento de querer formar un grupo integrado económicamente. (Valdez, 2017, pág. 1)

asistencia mutua entre aduaneras y la gestión de riesgos, en ese sentido se determina que este ciclo de mejora continua se relaciona con estos principios a fin de facilitar el comercio y prestar un servicio de calidad.

En cuanto a la etapa que servirá para respaldar la investigación, se toma a la Unión Aduanera, misma que consiste en un acuerdo entre dos o más países para eliminar los aranceles y las demás restricciones al comercio entre los paises miembros de la unión, aunque si mantiene un arancel externo común AEC, con terceros países, así se facilita el comercio entre Ecuador y Colombia, que a diferencia de una zona de libre comercio si se pueden establecer y mantener aranceles nacionales diferentes, frente a otros países que no conformen dicha unión, aunque para el desarrollo de esto se requiere una cierta coordinación de las políticas económicas, y de los países miembros.

Fuente: Investigación

Anexo 3. Fundamentación Conceptual

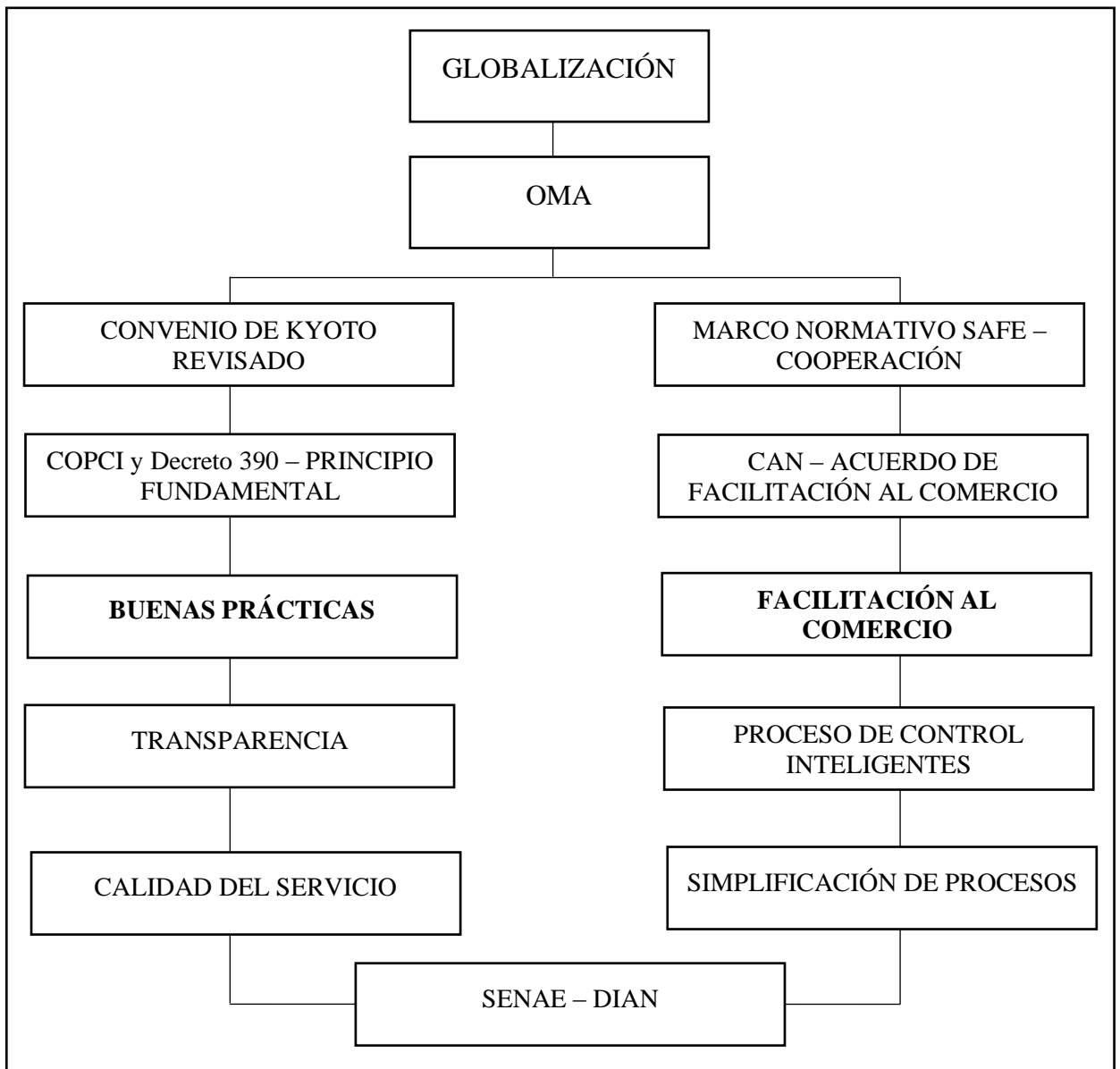


Figura 133. Fundamentación conceptual

Globalización.-

“La globalización constituye la eliminación de todo tipo de frontera que pudiese impedir el libre comercio para de esta manera poder lograr la integración de las economías nacionales y supranacionales” (Stiglitz, 2003, p.216).

Pero una integración conlleva varios cambios, transformaciones, rupturas y con ellas el uso de recursos tanto económicos como financieros que afectan los hechos que van más allá de las fronteras, esto tiene mayor impacto cuando aún no se ha encontrado un equilibrio entre la globalización y la modernización, puesto que de esto depende la prestación de servicios de calidad.

OMA.-

La Organización Mundial de Aduanas es un organismo intergubernamental independiente cuya misión es incrementar la eficiencia de las administraciones aduaneras, contribuyendo al bienestar económico y a la protección social de sus Miembros. (OMA, 2017)

Se toma como uno de los conceptos más relevantes a este organismo ya que, es el encargado de trabajar por y para lograr la eficiencia de sus aduanas, donde se desarrolle un comercio internacional lícito, se mejoren el intercambio de las mejores prácticas y por ende se evidencie la facilitación al comercio, tomado como uno de los principales factores del desarrollo económico de las naciones.

Convenio de Kyoto Revisado.-

El CKR, es el principal convenio de facilitación al comercio aduanero, que busca la facilitación, armonización y simplificación de procedimientos y las prácticas aduaneras, para lograr las técnicas, prácticas y estándares de las aduanas modernas. (CKR, 2006)

Se toma como referencia a este convenio puesto que en su capítulo 6 detalla aspectos importantes para el tema como el control aduanero, donde se busca evaluar el cumplimiento y correcta ejecución de programas de control eficientes y rentables que contribuyan a facilitar el intercambio comercial, conjuntamente con el trabajo mutuo entre las administraciones aduaneras, en este caso Tulcán – Ipiates para que se mejoren todos los procedimientos, y se fortalezca la base para construir un flujo de información permanente en el marco del comercio internacional.

Principio Fundamental.-

Los principios fundamentales son los que a más de establecidos en la Constitución de la República, serán principios fundamentales, la facilitación al comercio exterior, la cooperación e intercambio de información, la buena fe, la publicidad y la aplicación de buenas prácticas internacionales. (COPCI, 2010), se considera un principio puesto en la normativa se estipula que las buenas practicas constituyen altos estándares de calidad que deben cada día ir perfeccionándose a fin de prestar un servicio de calidad.

Buenas Prácticas.-

Es un principio fundamental donde se deben aplicar las mejores prácticas aduaneras para alcanzar estándares internacionales de calidad del servicio, procurando la facilitación al comercio exterior y evitando que se cometa errores” (COPCI, 2010), se toma como referencia este término puesto que es la variable que pretende ser estudiada, es decir que a partir de esto gira el desarrollo de la investigación.

Transparencia.-

La transparencia es un aspecto crítico que requiere mucha atención en el mecanismo estatal, es por eso que la OMA determina que todo tipo de apoyo, recaudación, aplicación, debe estar consiente de favorecer la probidad aduanera y el desarrollo de los recursos humanos. (CKR, 2006), donde se fomente las buenas prácticas en la gestión de información y recursos, es decir la aplicación de procesos aduaneros justos y legales, donde los usuarios puedan observar facilidad y calidad al mismo tiempo.

Calidad del Servicio.-

La calidad ayuda a reducir la improvisación, ya que esta herramienta permite llevar una trazabilidad de todos los procesos de las administraciones aduaneras, así es posible conocer el actuar de las administraciones aduaneras en situaciones de funcionamiento normales, óptimas o adversas. (COPCI, 2010)

Se toma este concepto puesto que para medir las buenas prácticas es necesario saber la calidad con la que sus servicios están siendo prestados, hacia los usuarios u operadores de comercio.

Cooperación.-

El hecho de formular disposiciones, normas y buenas prácticas que permitan proporcionar la base para una cooperación efectiva entre la aduana o cualquier otra autoridad pertinente que se ocupe de la facilitación del comercio y de las cuestiones de cumplimiento de las formalidades aduaneras. (CKR, 2006)

Y es que la única finalidad de la cooperación es mejorar el control de los flujos comerciales conjuntamente con la aplicación de la normativa vigente, donde se disminuyan acciones repetitivas o exista inconsistencia en la información.

Acuerdo de Facilitación al comercio.-

Plantea información relevante para la investigación tales como: publicaciones y disponibilidad de información lo que corresponde claramente a la aplicación de buenas prácticas internacionales, al igual que la cooperación con organismos de fronteras, donde se trata de agilizar procesos para la eficiente transferencia de información entre las administraciones aduaneras. (AFC, 2017)

Facilitación al comercio.-

Constituye el intercambio de información, el reconocimiento mutuo de controles, el reconocimiento mutuo de Operadores Económicos Autorizados (OEA) y la asistencia administrativa mutua, así también se exige una cooperación aduanera mejorada con las agencias gubernamentales encargadas de la autoridad reguladora sobre ciertos bienes y pasajeros, como con entidades responsables de asuntos postales. (Marco Normativo SAFE, 2005)

Proceso de control inteligente. -

Las administraciones aduaneras deben implementar todos los medios necesarios, especialmente en los procesos de desaduanamiento, mismos que permita evaluar el cumplimiento y correcta ejecución de programas de controles eficientes y rentables. (CKR, 2006)

Simplificación de Proceso. -

Este término hace referencia a la agilización en el despacho de las importaciones y exportaciones, a fin de garantizar facilitación al comercio, sin omitir el cumplimiento de la normativa, en este caso los controles aduaneros. (Marco Normativo SAFE, 2005)

Anexo 4. Operadores de Comercio Exterior Tulcán Ipirales

Tabla 32. Agentes Afianzados de Aduana Tulcán

| AGENTES DE ADUANA TULCÁN | | | | | | |
|--------------------------|---------------|---|---|--|----------|--|
| Nº | NIT/RUC | RAZÓN SOCIAL | REPRESENTANTE | DIRECCIÓN | TELF. | CORREO |
| 1. | 0400186383001 | HIGUERA SUAREZ EDUARDO SALOM ON | Higuera Suarez Eduardo Salomón | González Suarez / Roberto Grijalva 5-022 y entre Olmedo y Sucre | 62980719 | eshiguera1@hotmail.com |
| 2. | 0400297545001 | BENAVIDES BENAVIDES GALO EDMUNDO | Benavides Benavides Galo Edmundo | González Suarez / Atahualpa 56054 y Sucre | 62983093 | galobe@andinanet.net |
| 3. | 1700598707001 | BURBANO BENITEZ VINICIO RENE | Burbano Benítez Vinicio Rene | González Suarez / Av. Calderón y Chile | 62960885 | |
| 4. | 0400594149001 | CANO ENRIQUEZ NELSON RAUL | Cano Enríquez Nelson Raúl | González Suarez / Av. Calderón 64-092 y Roberto Grijalva | 62980548 | nelsoncano59@hotmail.com |
| 5. | 0400412128001 | YEPEZ NARVAEZ MIGUEL RODRIGO | Yépez Narváez Miguel Rodrigo | González Suarez / Av. Coral 61- 109 y Av. Brasil | 62980737 | |
| 6. | 0400518858001 | ARGOTI ENRIQUEZ GUILLERMO MARCELO | Argoti Enríquez Guillermo Marcelo | González Suárez / Rafael Arellano S/N y Junín | 62983663 | marceloargoti@aduanas.com.ec |
| 7. | 0400577516001 | ENRIQUEZ CASTILLO LUIS HUMBERTO | Enríquez Castillo Luis Humberto | González Suarez / Av. Manabí 61020 y Bolivia | 62982721 | lhenriquez@andinanet.net |
| 8. | 0400769154001 | GOYES BURBANO WILSON LIBARDO | Goyes Burbano Wilson Libardo | González Suarez / Av. Coral y entre Brasil y Paraguay | 62983965 | |
| 9. | 0400825261001 | VIZCAINO ANDRADE ELIZABETH LUCIA | Vizcaíno Andrade Elizabeth Lucia | Av. Andrés Bello S/N y Panamericana Sur | 62982624 | lvizcainoa@yahoo.es |
| 10. | 0400938064001 | GONZALEZ ESCOBAR NORA CATALINA | González Escobar Nora Catalina | González Suarez / Julio Rosero S/N y 24 de Mayo | 62986647 | agenciaduana@yahoo.com |
| 11. | 0400727376001 | HERRERA GUERRERO NELSON HUMBERTO | Herrera Guerrero Nelson Humberto | González Suarez / Av. Manabí 62018 y Av. Brasil | 62981069 | nelsonherrera@andinanet.net |
| 12. | 0400161972001 | CAICEDO YEPEZ WILSON MANUEL PATRICIO | Caicedo Yépez Wilson Manuel Patricio | González Suarez / Av. Calderón 62008 y Brasil | 62982943 | |
| 13. | 0401025812001 | ARQUIMIDES PATRICIO MAFLA MEJÍA | Arquímedes Patricio Mafla Mejía | González Suarez / 10 de Agosto y Gran Colombia | | |
| 14. | 0401045273001 | JATIVA LOPEZ WILMER HERNAN | Játiva López Wilmer Hernán | González Suarez / Calderón S/N y Argentina | | |

Fuente: Dirección Distrital SENAE Tulcán

Tabla 33. Agentes Afianzados de Aduana Ipiales

| AGENTES DE ADUANA IPIALES | | | | |
|----------------------------------|---|---------------------------------|---|--------------------|
| NRO | RAZÓN SOCIAL | REPRESENTANTE | DIRECCIÓN | TELEFONOS |
| 1 | ABC REPECEV S.A. | William Ebert Cerón Benavides | Carrera 6a No. 13-09 edificio Markus Ofic 603 | 7256099 |
| 2 | ACODEX | Carmelita Bolaños López | Carrera 11 No. 14-19 Piso 2 | 7732636-31247881 |
| 3 | ADUANAMIENTOS LTDA. | Manuel Alfonso Bolaños Pazmiño | 1 No. 11-32 barrio Victoria Norte Edificio Boranda | 7732670 |
| 4 | ADUANERA GRANCOLOMBIANA NIVEL I | Ruth Del Carmen Fuertes Mejía | Carrera 7 No. 9-39 C.C. Victoria Plaza local 110 A | 7252227-3102847881 |
| 5 | ADUANIMEX S.A. | Ricardo Torres Fierro | Carrera 6 No. 13-09 Edificio Marcus Oficina 502 | 7255794 |
| 6 | AGECOLDEX S.A. | José B. Correa Cárdenas | Carrera 6 No. 13-09 Edificio Marcus Oficina 702 | 7253775 |
| 7 | ALMACENES GRALES DE DEPÓSITO ALMAVIVA S.A. | Doris Adriana Sánchez | Carrera 6 No. 14-33 Edificio Bastidas 3er Piso Ofic 203 | 7733358 |
| 8 | ALMAGRARIO S.A. | Paula Hidalgo | Calle 3 este 2-732 perimetral | |
| 9 | ALPOPULAR ALMACÉN DENERAL DE DEPÓSITOS S.A. | Dayanna Andrea Guerrero Chalaca | Km 2 Vía Rumichaca | 7732989 |
| 10 | ANDINOS LTDA NIVEL 1 | Albeiro Pino Ortiz | Calle 17 No. 2N-03 Barrio Obrero | 7733730 |
| 11 | ANI AGENCIA DE ADUANAS | Daniela Benavides | Centro Comercial Rumichaca Local 15 | 3188217262 |
| 12 | AR EXIMPORT Y COMPAÑÍA LTDA | Yisela Velazco Poveda | Carrera 6a No. 15-77 Oficina 105 | 7255451-7735952 |
| 13 | ARNEL SAS NIVEL 2 | | Av. 7 21 N-55 Oficina 311 y Oficina 410 | |
| 14 | ASOCOMEX LTDA. SIA | José Miguel Terán Otriz | Carrera 6 No. 19-54 Piso 2 | 7732757 |
| 15 | ASENCOMEX SAS NIVEL 2 | Fredy Germán Ayala | Calle 17 No. 3N - 07 B/Obrero | 7737897 |
| 16 | ASERCOL S.A. | Paula Hidalgo | Carrera 6 No 14-64 Piso 2 Oficina 5 | 3165393604 |
| 17 | ATRALTIS S.A. | Hernán Darío Pastas Arteaga | Carrera 7 No. 16-59 Piso 3 Oficina 302 | 7252283 |
| 18 | AVIATUR LTDA. | Víctor Hugo Cuaspud Molina | Calle. 16 No. 6-34 Edificio Angasmayo | 7732528-7738657 |
| 19 | BURBANO BENAVIDES ASOCIADOS SIA LTDA. | Diana Marisol Burbano | Carrera 4a No. 14-86 | 7757552-7254970 |
| 20 | CARLOS E. CAMPUZANO R. SIA Y CIA S.A. | Sonia Milena Sánchez Cando | Calle 15 No. 7-106 Edificio FAOS Oficina 301 | 7733406 |
| 21 | CARGO ADUANA LTDA NIVE 2 | William Vicente Ceballos | Calle 5E 1N-43 Barrio los Chilcos | 316-5145360 |
| 22 | CEVA LOGISTIC LTDA. | Martha Fuel | Carrera 6 No. 10-71 Oficina 301 | 7256349-3114527098 |

| | | | | |
|----|--|---------------------------------|--|--------------------|
| 23 | COEXNORT COMERCIO EXTERIOR DEL NORTE | | Calle 15 No. 7-10 Edificio Sandra Oficina 201 | 3103618800 |
| 24 | COLOMBIA DE ADUANAS SIA LTDA. | Jaime Armando Pérez | Calle 6 No. 3.265 Esquina Barrio GALGOTA | 7757529-7734855 |
| 25 | CORAL VISIÓN S.A.S. NIVEL 1 | Oscar Belalcazar Coral | Carrera 9a No. 12A-63 Barrio Antonio Galán | 3104275422-7734158 |
| 26 | CUSTOM INTERNACIONAL SIA. | Ángel Felipe Puerres | Calle 16 No. 7-34 Oficina 201 | 7736809-3156571543 |
| 27 | FEDERICO GALVEZ FEDEGAL. | Jimena Cortes | Calle 15 No. 5-12 | 7737077 |
| 28 | FENIZ S.A.S. | Judy Paola Ramírez Farfan | Calle 5E No. 1N-43 junto a ISERVI | 3156142497 |
| 29 | GAMA S.A.S. | Rosalva Muñoz Revelo | | 3137729432 |
| 30 | GRANANDINA | Gustavo Parra Londoño | Carrera 7 No. 13-41 Oficina 305 | 7251458-3157423388 |
| 32 | INTERNACIONAL S.A.S NIVEL 2 | Erika Estupiñan Poveda | Carrera 7 No. 11-52 Oficina 304 | |
| 33 | JF ASOCIADOS NIVEL 1 | Ruth Del Carmen Fuertes Mejía | C.C. Victoria Plaza Oficina 109 A | 7731006-3187887548 |
| 35 | LOGIEAR S.A.S. NIVEL 2 | Oscar Ceballos | Carrera 7 No. 23-41 Oficina 2301 | 7730238 |
| 36 | MAR Y AIRE S.A.S | William Vicente Ceballos | Calle 5E 1N-43 Barrio Los Chilcos | 316-5145360 |
| 37 | MARIO LONDOÑO SIA S.A. MALCO S.A. - CIA LTDA | Patricia Ruano Escobar | Carrera 6a No. 14-31 Oficina 403 Edificio Bastidas | 7734985 |
| 38 | MERCANDINO LTDA. SIA | Amanda Viviana Ceballos López | Carrera 7 No. 14-67 Oficina 202 | 7735204 |
| 39 | MERCO S.A. NIVEL 1 | Luis Carlos Ricaurte | Calle 15 No. 7-60 Oficina 302 | 7734109 |
| 40 | MIRCANA S.A. NIVEL 1 | Carolina Vargas | Carrera 7 14-99 Oficina 303 Edificio DANNA SOFIA | 7735550 |
| 41 | OPERADUANAS S.A. NIVEL 2 | Gabriel Pazmiño | Calle 13 No. 7-17 Piso 2 | 7753701 |
| 42 | PANADUANAS LTDA | Jorge Alirio Moreno Cuervo | Calle 17 No. 4-52 Piso 2 Oficina 102 | |
| 43 | PASAR LTDA NIVEL 1 | Myriam Rosero Bolaños | MIRAMAR III Casa 182 | |
| 44 | PROFESIONAL S.A. SIAP | Matha Cecilia Chamorro Guerrero | C.C. Rumichaca Local 22 | 7738628 |
| 45 | ROLDAN SIA S.A. | Ines Cristina Medina | Carrera 6a No. 14-33 Oficina 402 | 7734069 |
| 46 | SERCOMEX LTDA. SIA | Carlos Soto Viñueza | Calle 15 No. 7-23 | 7730575-7734332 |
| 47 | SERIMEX SARMIENTO S.A.AS. NIVEL 2 | Yesid Sarmiento | Calle 15 No. 7-10 Edificio Sandra Oficina 206 | 7736555 |
| 48 | SERVICIOS ADUANEROS ESPECIALIZADOS S.A. NIVER 1 | María Teresa Venegas | Carrera 6a 13-09 Oficina 402 Edificio MARKUS | 7730651 |
| 50 | SIACO S.I.A. LIMITADA | Isela Nubia Morán | Calle 13 No. 4N-06 Oficina 201 Edificio | 7255665 |
| 52 | SUCOMEX | William Andrés Herrera | Carrera 6a No. 13-09 Edificio MARKUS Oficina 505 | 7255815 |
| 54 | TECHCOMEX LTDA | Hugo Armando Coral Osejo | Carrera 6a No.15-44 Tercer Piso | 7731853 |
| 55 | UNIVERSAL LOGISTIC LTDA (CUSTOM INTERNACIONAL SIA) | Adriana Patiño | Urbanización MIRAMAR Casa 125 | 77336809 |

Fuente: Dirección Seccional DIAN Ipiales

Tabla 34. Empresas de Transporte Tulcán

| EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA TULCÁN | | | | | | |
|---|---------------|--|------------------------------------|--|-----------------|--|
| N | RUC | RAZON SOCIAL | REPRESENTANTE LEGAL | DIRECCIONES | TELÉFONO | CORREO |
| 1 | 0491507373001 | COMPAÑÍA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA CIATEGI CIA LTDA | Bastidas Benavidez Jaime Milton | Av. Expreso Oriental y Vicente Fierro | 62984446 | - |
| 2 | 1792104300001 | TRANSPORTADORA DE CARGA PESADA JHOGO S.A. | Guerrón Cabrera Omar Wilfrido | González Suarez / Olmedo 501 y Ayacucho | 62962927 | - |
| 3 | 0490033785001 | COOPERATIVA DE TRANSPORTE PESADO UTRANH | Pozo Carrera Edison Fabián | González Suarez / Av. Calderón 61095 y Av. Brasil | 62981446 | coop_utranh@hotmail.es |
| 4 | 0491506997001 | DELISETRANS S.A. | Ruiz Mole Jordy Stalin | Bolívar S/N y Junín | 62986821 | delisertrans.sa@hotmail.com |
| 5 | 0490054324001 | COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO RUTAS ECUATORIANAS CIAPRUTE S.A. | Montenegro Mueses Efraín Oswaldo | Julio Andrade (Orejuela)/ Panamericana S/N y María Borja | 62205181 | ciaprute.sa@gmail.com |
| 6 | 0491507748001 | REINOSO Y ARCOS LOGÍSTICA Y TRANSPORTE INTL S.A. | Arcos Reina Silvio Eduardo | González Suarez / Av. Calderón 63-052 y Paraguay | 62962548 | silvio.arcos@logitrans.com.ec |
| 7 | 0490041826001 | BOLIVARIANA DE TRANSPORTE DE CARGA TRANSBOLIVARIANA C.A. | López Guerrón Jonny Patricio | Andrés Bello S/N y Panamericana Norte | 62985270 | info@transbolivariana.ec |
| 8 | 0490054561001 | COMPAÑÍA DE CARGA TULCÁN EXPRES S.A. | Rodríguez Yar José Luis | González Suarez / Av. Coral 61073 y Av. Brasil | 62245232 | - |
| 9 | 0491510773001 | INTERNACIONAL DE TRANSPORTE PESADO NEWROADS | Fuentes Landazuri Marjorie Stalina | González Suarez / Av. Del Cementerio y entre Manabí y Cuenca | 62963100 | - |
| 10 | 0490042199001 | TRANSRUNORT – TRANSPORTE RUTAS DEL NORTE C.A. | Villarreal Castillo Wilmer Fabián | Julio Andrade (Orejuela)/ Panamericana Norte y José Manuel Yar | 62205204 | - |
| 11 | 0491505559001 | COMPAÑÍA DE TRANSPORTE PESADO ALIANZA DEL NORTE S.A. CETPANOR | Navarrete Aguilar Marco Antonio | San José/ Río Babahoyo y Río Guayas | 62962019 | andradebetty730@yahoo.com |
| 12 | 0491508450001 | TRANSPORTE CERRO NEGRO S.A. | Figueroa Mejía Álvaro Fabián | Av. Coral 61-073 y Av. Brasil | 62988053 | - |
| 13 | 0490020306001 | COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA – RUTAS DEL CARCHI | Changuan Enríquez José Luis | Expreso Oriental y Av. Veintenilla | 62245356 | coop.rutascarchi@hotmail.com |

| | | | | | | |
|--------|---------------|--|--|--|----------|---|
| 1 4 | 1791265211001 | ECUATORIANA DE TRANSPORTES DE CARGA ECUATRASCARGO CIA. LTDA | Villarreal Bolaños Rosa Miriam | González Suarez / Av. Coral 61073 y Av. Brasil | 62985850 | ecuatranscarga@gmail.com |
| 1 5 | 0490004122001 | COOPERATIVA DE TRANSPORTE PESADO AUTOMOTORES DEL NORTE | Goyes Burbano Sandra Elena | Panamericana Sur S/N y Juan Romualdo Navarro | 62245217 | automotorestulcan@gmail.com |
| 1 6 | 0491503084001 | GONZALES E MONTENEGRO RODRIGUEZ SERVICIO DE TRANSPORTE DE CARGA S.A | Mera Cajamarca Erika Alexandra | Rafael Arellano S/N y Pichincha | 62245378 | transmontenegro@gmail.com |
| 1 7 | 0491507233001 | COMPAÑÍA PESADA DEL CARCHI TRANSCARET S.A | Enríquez Bastidas Patricia Verónica | González Suarez/ Chimborazo 5045 y entre Sucre y Olmedo | 62986950 | transcaret- @hotmail.com |
| 1 8 | 0490011900001 | COMPAÑÍA ALDER | Coral Tapia Hugo Luis | González Suarez/ Roberto Grijalva S/N y Calderón | 62980805 | adlertransporte@gmail.com |
| 1 9 | 0490041818001 | BODEGAS PRIVADAS TERAN CIA LTDA | Terán Obando Paola Lorena | González Suarez/ Av. Manabí y Secundaria | 62985419 | cartera@terancompany. com |
| 2 0 | 0490002642001 | COOPERATIVA DE TRANSPORTES BOLIVARIANA COMPAÑÍA LA MONTUFAREÑA | Montalvo Villarreal Rodrigo Cesar | Panamericana Sur y Av. Veintenilla | | |
| 2 1 | 0490054448001 | INTERNACIONAL DE TRANSPORTE PESADO S.A COMITRAPSA | Benavides Herrera Maricela Augusta | Montufar/ Gonzales Suarez/ Ibarra 3-47 y Bolívar | 62291799 | cia.comitrapsa@outlook .com |
| 2 2 | 0490025480001 | COOPERATIVA DE TRANSPORTE PESADO CONTINENTAL DEL NORTE | Montenegro Manuel Erasmo | Gonzales Suarez , Roberto Sierra S/N y Rafael Arellano | 62980648 | cooptranscontinental@h otmail.es |
| 2 3 | 1791809459001 | COMPAÑÍA TRANSPORTE INTERNACIONAL ROCALOBA CIA LTDA | López Melo José Gilberto | Av. Veintenilla 21 y Veinte y Cuatro de Mayo | 62224339 | - |
| 2 4 | 0490041907001 | SERVICIO DE TRANSPORTE INTERNACIONAL CARCHI ECUADOR SETRAINCE CIA LTDA | Villarreal Narváez Álvaro Frederman | Av. Oriental S/N y Manabí | 62245306 | - |
| 2 5 | 0490038299001 | COMPAÑÍA SURAMERICA SURANDES | Herrera Pozo Alexander Efrén | Suecia S/N y Av. Tulcanaza | 62224629 | loginsegcomex@hotmai l.com |
| 2 6 | 1791356128001 | COMPAÑÍA TRANSBISAM | Sánchez Milton Aníbal | Bolívar 52 y Ayacucho | 62980601 | logistica.tulcan@transbi sam.com |
| 2 7 | 1791121104001 | COMPAÑÍA TRANSCOMERITER | Ibarra Sarmiento Sandro Mauricio | Gonzales Suarez Av. San Francisco S/N y García Lorca | 62242070 | - |
| 2 8 | 1790756319001 | TRANSPORTISTAS UNIDOS ECUATORIANOS CA TRUECA | Borda Baquero Katty Milena | Panamericana Norte S/N | 62242202 | - |
| 2 9 | 0491505699001 | COMPAÑÍA YANCA | Yandun Castro Jairo Iván | Sucre SN y Paraguay | 62983734 | normitayanca@hotmail. com |

| | | | | | | |
|------|---------------|--|---------------------------------|---|-----------|--|
| 3031 | 0491505540001 | COMPAÑÍA TRANSPORTADORA DE CARGA SEMMOVICAR | Farinango Erazo Andrea Lorena | Av. Calderón 66-033 y Roberto Grijalva | 62986680 | semmovicar@gmail.com |
| 31 | 1791231139001 | TRANSPORTES SANCHEZ POLO CA CITACARSA COMPAÑÍA INTERNACIONAL DE | Tobar Cevallos Felipe Sebastián | Av. Tulcanaza entre Israel y Portugal | 62960805 | acarpio@tspecuador.ec jcarpio@tspecuador.ec |
| 32 | 1790765717001 | TRANSPORTES DE CARGA POR CARRETERA RUTAS DE CONDORES S.A | Pozo Ordoñez Guillermo Rafael | Av. Coral SN y Av. Brasil | 983056333 | |
| 33 | 1791834461001 | N.T.A. NUEVO TRANSPORTE DE AMERICA CIA LTDA | Rodríguez Erazo Germán Patricio | Av. Manabí 61020 y Bolivia Edificio El Navegante. | 62984347 | comercial@nta.com.ec |

Fuente: Asociación de Transporte de Carga Pesada Tulcán

Tabla 35. Empresas de Transporte Ipiales

EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA IPIALES

| NRO. | RAZON SOCIAL | DIRECCIONES | TELÉFONO 1 | TELÉFONO 2 |
|-------------|--|---|-------------------|-------------------|
| 1 | LOGÍSTICA TANSPORTE & CONSTRUCCIÓN S.A.S | Calle 10 Nro. 5-54 Oficina 406 Torre Empresarial Plaza Centro. | 3164907692 | 3187161603 |
| 2 | VOLQUETEROS UNIDOS DEL PACIFICO SAS | Calle Principal -Ricaurte | 3166261381 | |
| 3 | TITAN CONEXION S.A.S. | Cra 4 Nro. 1-67 Brr Jesus Nazareno | 3167215080 | |
| 4 | TRANSPORTES REEFER LOGISTIC S.A.S. | Carrera 3 Nro. 1-75 Brr Champagnath | 3153452788 | |
| 5 | TRANSPORTES PP S.A.S ZOMAC | Cra 6 N° 12-43 C.C. Polo Of 12 | 3003332121 | 3103274106 |
| 6 | TRANSPORTES FEDRACK S.A.S | Cra 1 No. 12-15 Av. Panamericana Frente Al Éxito | 7752026 | 3136231785 |
| 7 | COMERCIALIZADORA CHAMORRO S.A.S | Refugios Del Bosque Conjunto Los Cedros Casa 39 | 3183789450 | |
| 8 | TRANSPORTE Y COMERCIO INTERNACIONAL LIMITADA | Cr 2 Norte Nro. 16 Este -181 | 7733222 | |
| 9 | MC MATERIALES Y AGREGADOS PARA LA CONSTRUCCION S.A.S. | Urb Mistares Etapa 4 Casa 41 | 3155228726 | |
| 10 | SOLUCIONES Y ENVIOS DE NARIÑO S.A.S. | Mz 2 Cs 21 B/ Colinas Del Norte | 7737895 | |
| 11 | TRANSPORTES PANANDINA S.A EN LIQUIDACION | Calle 16 No. 6-10 Of. 201 | 3741 | |
| 12 | TRANSPORTE DE CARGA DE LA FRONTERA SUR S.A.S. | Et 3 Ca 167 Urb Miramar | 3185576089 | |
| 13 | TRANSPORTILLA S.A.S. | Cr. 4 Nro. 3 - 48 Brr. Jesus Nazareno | 7730475 | |
| 14 | TRANSPORTES QUIROZ S.A.S. | Cl 16 N0. 7-34 Of 201 | 3175098155 | |
| 15 | TRANSPORTES Y OPERACIONES INTERNACIONALES S.A.S. | Cr. 2 Norte 16 Este 181 | 7733222 | |
| 16 | LOGISTICA INTEGRAL EN COMERCIO EXTERIOR S.A.S. | Cl 17a 3n 21 | 3172602000 | |
| 17 | ALIANZA PARA EL TRANSPORTE Y COMERCIO INTERNACIONAL S.A.S. | Calle 19 N0. 4a -10 Oficina 507 Ed Santander | 7736177 | |
| 18 | ADUANAR CARGO TRANSPORTE INTERNACIONAL DE CARGA S.A.S. | Calle 17 Nro. 2-37 Brr Bellavista Ciudad: Ipiales | 3116330795 | |
| 19 | COMERCIALIZADORA AIT S.A.S | Cll 16 N° 7- 34 | 7255421 | |
| 20 | RAPIDO HUMADEA S.A.S. | Av. Panamericana Nro. 8-64 | 7730092 | |
| 21 | TRANSPORTES & LOGISTICA EN COMERCIO EXTERIOR S.A.S. TRANSLOGEX S.A.S. | Calle 26 Bis Nro. 6 Bis-40 Urb Gualcala Casa 112 | 7734315 | 3187157301 |

| | | | | |
|----|--|---|------------|------------|
| 22 | TRANSPORTE DE CARGA CARCHITRUCKS- COLCARGA S.A.S | Calle 15 Nro. 7-10 | 7255624 | 3172861849 |
| 23 | GONZALO E. MONTENEGRO RODRIGUEZ SERVICIOS DE TRANSPORTE DE CARGA S.A. | Mz B Casa 4 Urbanizacion Alamos Norte | 7253590 | 3168348331 |
| 24 | GRUPO BYZA S.A.S. | Cra 1 N0. 1-15 Av. Panamericana | 7251311 | 7250934 |
| 25 | TRANSPORTES LA SIERRA LIMITADA | Cra. 1 No. 6e - 53 Av Panamericana | 7734143 | 7732476 |
| 26 | TRANSPORTE NACIONAL DE CARGA LTDA. | Centro Comercial Rumichaca Oficina N°9 | 7737602 | |
| 27 | TRANSPORTES INTERNACIONALES DE CARGA COLOMBIANA LTDA. | Cra 7 N° 16-93 Of 301 | 7731027 | |
| 28 | N.T.A. NUEVO TRANSPORTE DE AMERICA COMPAÑIA LIMITADA | Av.Panamericana Sur Centro Comercial Rumichaca Local 2 | 3219305162 | |
| 29 | TRANSPORTE Y SERVICIOS URGENTES INTERNACIONALES COMPAÑIA LIMITADA | Cra 1 No 8-17 | 7252146 | |
| 30 | TRANSPORTE INTERNACIONAL ROCALOBIA CIA. LTDA. | Cra 7 Nro. 30-130 B/ Puenes | 7254668 | 3136469954 |
| 31 | TRANSPORTES A.I.C. LTDA. | Mistares 1 Etapa Casa 37 | 7731548 | |
| 32 | TRANSPORTES Y SERVICIOS ASOCIADOS SYTSA CIA. LTDA. | C.C. Rumichaca Oficina 21 | 7256259 | |
| 33 | TRANSBISAM S.A. | Carrera 7 No. 14 -99 Edificio Dana Sofia Oficina 304 | 7734392 | |
| 34 | COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE CARGA PESADA RUTAS DEL CARCHI | Brr Mistares Etapa Ii Casa 306 | 3115911236 | |
| 35 | TRANSPORTADORA ANDES TRANSANDES S.A.S. | Carrera 11 No. 16-67 | 7734255 | 3206885996 |

Fuente: Cámara de Comercio de Ipiiales

Tabla 36. Depósitos Temporales Tulcán

| DEPOSITOS TEMPORALES TULCÁN | | | | | | |
|------------------------------------|---------------|---|--------------------------------------|---|------------------------|--|
| NRO. | RUC | RAZON SOCIAL | REPRESENTANTE LEGAL | DIRECCIONES | TELÉFONO | CORREO |
| | | ADUANAS Y COMERCIO | | | 2236 491 - | |
| 1 | 4090042431001 | EXTERIOR DELNORTE ADUANOR CI. LTDA. | Argoti Pozo Junior Marcelo | Av. San Francisco y Pablo Anibal Vela | 2236 052 Ext. 104 | deposito.temporal@aduanor.com.ec |
| 2 | 4915017131001 | MIDECAR MOVIMIENTOS INTERNOS DE CARGA CIA. LTDA. | Montenegro López Narcisa de Jesús | Panamericana Sur obelisco S/N Av. Veintimilla | 2245 266 | |
| 3 | 1791121104001 | TRANSCOMERINTER CIA. LTDA. | Ibarra Sarmiento Sandro Mauricio | Panamericana S/N Sector Norte | 2242-070 | gcampoverde@transcomerinter.com |
| 4 | 1791770358001 | SYTSA CIA. LTDA. | Chávez Ortiz Luis Arturo | Panamericana Norte, Sector el Rosal | 224 2123 / 224 2025 | jchaves@sytsa.com.ec |
| | | BODEGAS Y SERVICIOS | | | | |
| 5 | 1791352246001 | DEL ECUADOR FORTALEZA S.A. BOSEFO | Argoti Zambrano Saida Ximena | Av. Tulcanaza S/N España | 2988-408 | |
| 6 | 491504447001 | ALMAROS CIA. LTDA. | Lucero Rosero José Antonio | Vía Oriental S/N | | bodegaalmaros@gmail.com |
| 7 | 490041826001 | TRANSBOLIVARIANA C.A. | López Guerrón Jonny Patricio | Panamericana Sur Y Andrés Bello | 2985 273 | lvizcainoa@yahoo.es |

| | | | | | |
|---|--------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------|
| 8 | 490041818001 | BODEGAS PRIVADAS TERÁN CIA. LTDA. | Terán Obando Paola Lorena | Panamericana Norte, Sector los Capulies | 2985-419 |
|---|--------------|--------------------------------------|---------------------------|--|----------|

Fuente: Investigación
Tabla 37. Depósitos Temporales Ipiales

DEPOSITOS TEMPORALES IPIALES

| NRO. | RUC | RAZON SOCIAL | DIRECCIONES | TELÉFONO | CORREO |
|------|-----------|--|--|----------|--|
| 1 | 800122459 | ALANDINO LTDA | Carrera 7 No. 30-130 | 7250354 | alandino@goralsa.net |
| 2 | 800185067 | ALMACENADORA LA FRONTERA LTDA. ALMACENAMIENTOS | Carrera 1 No. 0-69. Panamericana Km. 1 | 7733566 | secretaria@almafrontera.com |
| 3 | 837000252 | TEMPORALES DE MERCANCÍAS DEL COMERCIO EXTERIOR LTDA. | Avenida Panamericana Norte 5 A Este 235 | 7730491 | atemcoipiales@hotmail.com |
| 4 | 860020382 | ALPOPULAR ALMACÉN GENERAL DE DEPÓSITOS S.A. | Av. Panamericana Km. 3 | 7732989 | leonardo.delgado@alpopular.com.co |
| 5 | 837000606 | BODEGAS ASOCIADAS LTDA. | Cl. 3 Este No. 2-732 , El Tejar | 7736748 | omgon27@hotmail.com |

Fuente: Investigación

Anexo 5. Entrevista aplicada al Director Distrital SENA E Tulcán y Director Seccional DIAN Ipiales



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL
INTERNACIONAL



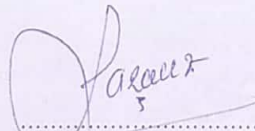
Reciba un atento y cordial saludo de mi parte, la presente entrevista tiene como objetivo obtener información relevante para sustentar y fortalecer el trabajo final de titulación, mismo que pretende evaluar la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENA E Tulcán y la DIAN Ipiales y los efectos en la facilitación al comercio. Su aporte es de mucha importancia para labores académicos.

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre de la Institución: *SENAE TULCAN*
Nombre del entrevistado: *José Araúz*
Cargo del entrevistado: *Director Distrital.*

ENTREVISTA

1. ¿La aduana cuenta con personal suficiente, multidisciplinario y calificado para contrarrestar formas de fraude aduanero complejas?
2. ¿Cómo el SENA E o la DIAN ejecuta los controles aduaneros de forma dinámica y eficiente de manera que no se obstaculice el libre comercio?
3. ¿Qué tipo de mecanismos tecnológicos usa el SENA E o la DIAN para realizar aforos físicos no intrusivos y cuáles han sido sus resultados?
4. ¿Cree usted que la aduana ha implementado técnicas de análisis de riesgo suficientes para identificar las mercancías que ingresan y salen del país? ¿Cuáles técnicas se ha implementado?
5. ¿Existe coordinación en los procesos de control aduanero entre el SENA E y la DIAN?
6. ¿En base a qué especificaciones se establecen las metas de recaudación de las administraciones aduaneras?, ¿se ha logrado cumplir con ellas?
7. ¿Cree usted que la infraestructura aduanera con la que cuenta actualmente aporta para el desenvolvimiento eficiente en los procesos de control aduanero?
8. ¿Qué criterios considera usted que a la Dirección Distrital SENA E Tulcán / DIAN Ipiales, le hacen falta en cuanto a control aduanero para cumplir con las mejores prácticas estipuladas en el Convenio de Kyoto Revisado – capítulo 6?
9. ¿Se ha logrado cumplir el objetivo de reducir el tiempo total de despacho suprimiendo la espera de la llegada de mercancías e ingreso al depósito temporal con la implementación del despacho anticipado?
10. ¿Cree usted que las mejores prácticas aduaneras dependen de una operatividad 24/7?
11. ¿Entre la Dirección Distrital SENA E Tulcán y la Dirección Seccional DIAN Ipiales existen acuerdos de cooperación y asistencia que garanticen la facilitación al comercio?
12. ¿Cree usted que es factible la implementación de un CEBAF?


Firma de la Autoridad Aduanera
C.I. *1710714765*

Entrevista al Director Distrital del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador – Tulcán

Nombre del entrevistado: MSc. José Alejandro Arauz Rivadeneira

Cargo: Director Distrital del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador - Tulcán

Institución: Dirección Distrital del Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador - Tulcán

Pregunta 1.

¿La aduana cuenta con personal suficiente, multidisciplinario y calificado para contrarrestar formas de fraude aduanero complejas?

Si, dentro de este contexto nosotros como institución contamos con personal calificado, nos referimos primeramente a que entran siempre cumpliendo con los requisitos establecidos orientados a cumplir acciones de técnico operador en el cual se vinculan realmente los procesos de aduana orientados a la facilidad y sobre todo cumplir con los procedimientos de importación o exportación, hay que tomar en cuenta también que la institución cada año tiene un programa de capacitación y eso es muy importante porque igual estamos cumpliendo con la normativa y también en función de las capacitaciones y orientaciones que recibimos.

Pregunta 2.

¿Cómo el SENA E o la DIAN ejecutan los controles aduaneros de forma dinámica y eficiente de manera que no se obstaculice el libre comercio?

Bueno nosotros tenemos dentro de los procesos y vinculados a dar facilidades tenemos en este momento el aforo automático y próximamente tendremos el aforo no intrusivo, es decir menor tiempo, menor costo para el importador y sobre todo mayor seguridad para el comercio.

Pregunta 3.

¿Qué tipo de mecanismos tecnológicos usa el SENA E o la DIAN para realizar aforos físicos no intrusivos y cuáles han sido sus resultados?

Bueno estamos nosotros preparando, puesto que tenemos la maquina pero tenemos que preparar tanto la parte de infraestructura es muy importante y sobretodo establecer cuál es el perfil de riesgo que necesitamos para poder establecer aquí dentro de frontera ya que no es lo

mismo trabajar en un puerto con perfil de riesgo más bajo que en frontera, hoy tenemos una expectativa muy grande por cuanto estamos ya preparándonos para ya poner en marcha al 100% el aforo no intrusivo, que quiere decir que a más del aforo automático, físico y documental vamos a tener el no intrusivo, que a permitir igual tener facilidades pero también un control al cien por ciento.

Pregunta 4.

¿Cree usted que la aduana ha implementado técnicas de análisis de riesgo suficientes para identificar las mercancías que ingresan y salen del país? ¿Cuáles técnicas se ha implementado?

Bueno si hay un análisis técnico sobre los perfiles de riesgo que se manejan en la oficina de información en la cual se basa la aduana para establecer el perfil de riesgo de los importadores, las mercancías, los puertos de origen y destino pero vemos que también la gente sigue involucrándose en ese tipo de actividades ósea nunca se va acabar pero sin embargo, la aduana sigue preparándose y estamos con un perfil de riesgo en el cual nos estamos vinculando más con el control posterior.

Pregunta 5.

¿Existe coordinación en los proceso de control aduanero entre el SENA y la DIAN?

Bueno no coordinación porque nosotros por ejemplo tenemos una participación de control y de atención veinticuatro siete ellos no lo tienen, entonces no hay una coordinación ósea es por eso que también creo que es un punto muy importante y deficiente porque eso no permite tener la seguridad al importador de que sea atendido un sábado o un domingo en la madrugada por parte de Colombia pero nosotros si tenemos ese servicio.

Pregunta 6.

¿En base a qué especificaciones se establecen las metas de recaudación de las administraciones aduaneras?, ¿se ha logrado cumplir con ellas?

Bueno eso lo maneja la Dirección General y tenemos siempre como un porcentaje de la recaudación del año anterior un 10 o 20 por ciento más, aunque no siempre se cumple con las metas ya que depende también, bueno nosotros estamos en función de la economía en el país y

en situaciones similares como las que pasan en frontera que nos afecta o nos beneficia también las devaluaciones que existen en el vecino país entonces hay meses que suben las recaudaciones y hay meses que de nuevo baja.

Pregunta 7.

¿Cree usted que la infraestructura aduanera con la que cuenta actualmente aporta para el desenvolvimiento eficiente en los procesos de control aduanero?

Bueno si ha mejorado bastante nosotros tenemos unas instalaciones que permiten primeramente tener la seguridad y comodidad para el funcionario para su trabajo, aparte de eso si nos hace falta mayor infraestructura porque hay que tomar en cuenta que ya dejo de ser un distrito pequeño fronterizo, pues ahora somos el primer distrito en recaudaciones y en tramites a nivel nacional en lo que es terrestre entonces eso significa que vamos avanzando y vamos superando expectativas, y por ende vamos necesitando más personal, mayor tipo de logística y sobretodo infraestructura.

Pregunta 8.

¿Qué criterios considera usted que a la Dirección Distrital SENA E Tulcán / DIAN Ipiacha, le hacen falta en cuanto a control aduanero para cumplir con las mejores prácticas estipuladas en el Convenio de Kyoto Revisado – capítulo 6?

Bueno nos hace falta por ejemplo al estar en el cordón fronterizo tener mayor cantidad de personas o servidores que nos permitan tener control en esas zonas secundarias, pero usted puede contrarrestar eso también con la tecnología, entonces hay un proyecto para poner en marcha un control ya no de personas sino utilizando drones que también va a permitir tener mayor control mayor espacio más rápido y bueno eso también se vincula con los nuevos procesos.

Pregunta 9.

¿Se ha logrado cumplir el objetivo de reducir el tiempo total de despacho suprimiendo la espera de la llegada de mercancías e ingreso al depósito temporal con la implementación del despacho anticipado?

Si, hemos logrado y eso también se vincula con el aforo automático, despacho anticipado, declaración de despacho anticipado con aforo automático, ingresa al país, ingresa al depósito y sale entonces menor tiempo, tenemos un tiempo promedio a nivel nacional de 3,04 es decir tres días.

Pregunta 10.

¿Cree usted que las mejores prácticas aduaneras dependen de una operatividad 24/7?

Yo creo que si porque una frontera debe estar abierta y sobretodo se le debe dar la seguridad al importador y exportador de para cualquier día realizar su ingreso o salida de mercancías.

Pregunta 11.

¿Entre la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la Dirección Seccional DIAN Ipiales existen acuerdos de cooperación y asistencia que garanticen la facilitación al comercio?

Bueno no tanto entre la aduana de Tulcán sino directamente el Servicio Nacional de Aduanas del Ecuador tiene compromisos binacionales con la DIAN de Colombia, con el intercambio de información por medio del sistema RILO, gestión de riesgo, participación en controles conjuntos en frontera o a su vez también capacitaciones.

Pregunta 12.

¿Cree usted que es factible la implementación de un CEBAF?

Bueno es una nueva temática pero hay que saber también diferenciar porque hay que tomar en cuenta primeramente nuestra geografía, no teneos la misma geografía que por ejemplo en la zona sur, tienen todo el espacio para poder realizar una actividad yuxtapuesta, aquí tenemos problemas por la geografía pero sin embargo el proyecto que están vinculando o están analizando bueno tiene una particularidad de atención yuxtapuesta pero con cabeceras en cada uno de los países, es decir que vamos a seguir en lo mismo a espera de que se genere un nueva zona como ellos lo han explicado en la planificación, una zona que va a permitir tener también la aduana una zona de control con rayos X, una zona de control inicial en el Puente Internacional de Rumichaca, con instalaciones que nos permita tener pesaje de las mercancías, control no intrusivo y también unas instalaciones para que también puedan estar ahí los funcionarios.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL
INTERNACIONAL



Reciba un atento y cordial saludo de mi parte, la presente entrevista tiene como objetivo obtener información relevante para sustentar y fortalecer el trabajo final de titulación, mismo que pretende evaluar la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales y los efectos en la facilitación al comercio. Su aporte es de mucha importancia para labores académicos.

DATOS DEL ENTREVISTADO

Nombre de la Institución: DIAN IPIALES
Nombre del entrevistado: Camilo Torres Segura
Cargo del entrevistado: Director Seccional.

ENTREVISTA

1. ¿La aduana cuenta con personal suficiente, multidisciplinario y calificado para contrarrestar formas de fraude aduanero complejas?
2. ¿Cómo el SENAE o la DIAN ejecuta los controles aduaneros de forma dinámica y eficiente de manera que no se obstaculice el libre comercio?
3. ¿Qué tipo de mecanismos tecnológicos usa el SENAE o la DIAN para realizar aforos físicos no intrusivos y cuáles han sido sus resultados?
4. ¿Cree usted que la aduana ha implementado técnicas de análisis de riesgo suficientes para identificar las mercancías que ingresan y salen del país? ¿Cuáles técnicas se ha implementado?
5. ¿Existe coordinación en los procesos de control aduanero entre el SENAE y la DIAN?
6. ¿En base a qué especificaciones se establecen las metas de recaudación de las administraciones aduaneras?, ¿se ha logrado cumplir con ellas?
7. ¿Cree usted que la infraestructura aduanera con la que cuenta actualmente aporta para el desenvolvimiento eficiente en los procesos de control aduanero?
8. ¿Qué criterios considera usted que a la Dirección Distrital SENAE Tulcán / DIAN Ipiales, le hacen falta en cuanto a control aduanero para cumplir con las mejores prácticas estipuladas en el Convenio de Kyoto Revisado – capítulo 6?
9. ¿Se ha logrado cumplir el objetivo de reducir el tiempo total de despacho suprimiendo la espera de la llegada de mercancías e ingreso al depósito temporal con la implementación del despacho anticipado?
10. ¿Cree usted que las mejores prácticas aduaneras dependen de una operatividad 24/7?
11. ¿Entre la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la Dirección Seccional DIAN Ipiales existen acuerdos de cooperación y asistencia que garanticen la facilitación al comercio?
12. ¿Cree usted que es factible la implementación de un CEBAF?

Firma de la Autoridad Aduanera
C.I. 80091172

Entrevista al Director Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales - Ipiiales

Nombre del entrevistado: Dr. Camilo Andrés Torres Segura

Cargo: Director de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales - Ipiiales

Institución: Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales – Ipiiales

Pregunta 1.

¿La aduana cuenta con personal suficiente, multidisciplinario y calificado para contrarrestar formas de fraude aduanero complejas?

Pues Ipiiales tiene personal calificado pero no es suficiente, considero que se requieren más personas alrededor de unas 40 adicionales de funcionarios y por lo menos unos 40 o 50 policías más.

Pregunta 2.

¿Cómo el SENA o la DIAN ejecutan los controles aduaneros de forma dinámica y eficiente de manera que no se obstaculice el libre comercio?

Dentro de tiempos la DIAN en su momento tiene un control una hora aproximada para hacer sus operaciones una vez actúa pero para la atención al usuario normalmente nos estamos demorando máximo 1 día la solicitud ingresa en la mañana y ya en la tarde ya se está dando respuesta.

Pregunta 3.

¿Qué tipo de mecanismos tecnológicos usa el SENA o la DIAN para realizar aforos físicos no intrusivos y cuáles han sido sus resultados?

Lamentablemente en este momento no tenemos equipo tecnológico que nos permitan hacer verificaciones no intrusivas, razón por la cual pues seguimos trabajando de la manera tradicional, que es descargando la mercancía, una revisión física de la misma, aunque se espera que con el CEBAF esto sea solucionado pero en este momento no hay.

Pregunta 4.

¿Cree usted que la aduana ha implementado técnicas de análisis de riesgo suficientes para identificar las mercancías que ingresan y salen del país? ¿Cuáles técnicas se ha implementado?

Si la DIAN, utiliza técnicas de análisis especiales de perfilamiento y control, uno a partir de los inspectores que son quienes están revisando la mercancía y dos a partir del análisis de los sistemas informáticos aduaneros.

Pregunta 5.

¿Existe coordinación en los proceso de control aduanero entre el SENA y la DIAN?

Si existe coordinación, una coordinación total en este momento.

Pregunta 6.

¿En base a qué especificaciones se establecen las metas de recaudación de las administraciones aduaneras?, ¿se ha logrado cumplir con ellas?

Eso lo hace presidencia en Colombia con el departamento nacional de planeación son los que determinan el ministerio de hacienda y demás organizan cual es el presupuesto que se requiere para las vigencias y conforme a eso se le va distribuyendo a cada una de las entidades, y por regla general siempre se cumplen con las metas de recaudación establecidas.

Pregunta 7.

¿Cree usted que la infraestructura aduanera con la que cuenta actualmente aporta para el desenvolvimiento eficiente en los procesos de control aduanero?

Como instalaciones de la DIAN si cumplen, pero hablando del Puente Internacional Rumichaca como tal, es necesaria la implementación de un CEBAF de manera urgente, porque ese paso fronterizo no está diseñado para el control y eso si genera algunos traumatismos tanto en la facilitación como en el control.

Pregunta 8.

¿Qué criterios considera usted que a la Dirección Distrital SENA E Tulcán / DIAN Ipiiales, le hacen falta en cuanto a control aduanero para cumplir con las mejores prácticas estipuladas en el Convenio de Kyoto Revisado – capítulo 6?

Yo creo que se debe mejorar por un lado las instalaciones y por el otro una cercanía en tiempo real con la aduana ecuatoriana, por lo que nosotros nos comunicamos es por medios virtuales, a veces por correos electrónicos y pues esos medios no son tan rápidos como deberían ser es mejor utilizar las nuevas tecnologías o aplicaciones que lo estamos haciendo pero no de manera formal como el uso de whatsapp, porque eso no está aún contemplado en la norma, sino que hay mecanismos de cooperación establecidos como los correos electrónicos pero mientras va un correo y vuelve pasa mucho tiempo en cambio whatsapp considero que es más efectivo y es algo que estamos haciendo en este momento.

Pregunta 9.

¿Se ha logrado cumplir el objetivo de reducir el tiempo total de despacho suprimiendo la espera de la llegada de mercancías e ingreso al depósito temporal con la implementación del despacho anticipado?

Si y no, ha mejorado pero por la infraestructura de la ciudad siempre se requiere de que el vehículo llegue a un depósito para hacer el pesaje y la revisión con el fin de hacer despacho, por esa razón es necesario un CEBAF, de manera urgente para que el vehículo ingrese se haga la verificación ahí en el sitio y pueda continuar su viaje.

Pregunta 10.

¿Cree usted que las mejores prácticas aduaneras dependen de una operatividad 24/7?

No necesariamente, pues en Nariño y también en el Carchi lo que se ha observado es que todos los eslabones de la cadena de comercio exterior no están trabajando siete por veinticuatro, entonces mientras las autoridades trabajan la parte privada no trabaja siete por veinticuatro o si trabajan siete por veinticuatro le generan mayores costos a los importadores entonces en ese sentido no es como tan eficiente esa política sin embargo, como ha estado si se garantiza la prestación de ese servicio.

Pregunta 11.

¿Entre la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la Dirección Seccional DIAN Ipiales existen acuerdos de cooperación y asistencia que garanticen la facilitación al comercio?

Sí, tenemos acuerdos, dentro de ellos está la creación de un grupo RILO que hace intercambio de información, manejamos planes operativos binacionales y hacemos reuniones constantes con el director de la aduana ecuatoriana José Arauz.

Pregunta 12.

¿Cree usted que es factible la implementación de un CEBAF?

Es necesario, si es necesario pues de acuerdo a la última reunión que tuvimos ya está aprobado el modelo lo que falta es la construcción entonces vamos a ver esperamos, tenemos fe de que eso mejore la logística, mejore los tiempos y la calidad del servicio.

Anexo 6. Encuesta aplicada a los OCE's



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
 FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
 ECONOMÍA EMPRESARIAL
 ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL



Reciba un atento y cordial saludo de mi parte, la presente entrevista tiene como objetivo obtener información relevante para sustentar y fortalecer el trabajo final de titulación, mismo que pretende evaluar la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales y los efectos en la facilitación al comercio. Su aporte es de mucha importancia para labores académicos.

Nombre del encuestador: Betsy Daniela Páez Puentestar

Correo: betsydianela96@hotmail.com

PERFIL DEL ENCUESTADO/A

| |
|---|
| Género: Hombre <input checked="" type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> |
| Nombre de la Institución: TRANSCORTE RIVER |
| Cargo del encuestado: DIRECTOR |

ENCUESTA

Marque con una (X) en cada ítem de acuerdo a su opinión y experiencia sobre materia de comercio y aduanas guiándose en la siguiente escala de medición:

1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo

| BUENAS PRÁCTICAS EN LOS PROCESOS DE CONTROL | | | | | |
|--|--------------------|---|---|---|---|
| ÍTEM | Escala de medición | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿Cree usted que la aduana ha implementado técnicas de análisis de riesgo para saber qué tipo de mercancías deben ser analizadas? | | | | X | |
| 2. ¿Cree usted que la aduana ha reforzados los programas de controles operativos en las zonas primarias de manera eficiente? | | | X | | |
| 3. ¿Cree usted que la aduana ha reforzado los programas de controles operativos en las zonas secundarias o en las zonas no autorizadas por la potestad aduanera para el paso legal de personas, mercancías y medios de transporte de manera eficiente? | | X | | | |
| 4. ¿Está satisfecho(a) con los servicios prestados por la administración aduanera en temas de control aduanero? | | | | X | |
| 5. ¿Cree usted que existe intercambio de datos e información entre las administraciones aduaneras, que permitan desarrollar un control aduanero de manera eficaz y eficiente? | | | X | | |
| 6. ¿Cree usted que la Aduana ha reducido el número de inspecciones físicas en el proceso de nacionalización de mercancías? | | | | | X |
| 7. ¿Utiliza la aduana mecanismos de inspección no intrusivos, como máquinas de Rayos X? | | | X | | |
| 8. ¿Utiliza la aduana instrumentos tecnológicos para evitar el contrabando (drones, cámaras, otros)? | | | X | | |
| 9. ¿Cuenta la aduana con personal suficiente y capacitado en el área de control aduanero (CVA, POLFA y funcionarios SENAE y DIAN) que manejen procesos para combatir el fraude aduanero? | | X | | | |
| 10. ¿Existe coordinación en los procesos de control aduanero entre el SENAE y la DIAN? | | | | | X |
| 11. ¿Cree usted que la actual infraestructura aduanera con la que cuentan el SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales aportan en el desenvolvimiento y eficiencia en los procesos de control aduanero? | | | | | X |

Marque con una X en cada ítem de acuerdo a su opinión y experiencia.

12. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que percibe usted como usuario sobre el servicio informático ECIJAPASS?

- Mal funcionamiento del sistema
- Lentitud en el sistema
- Restricciones en la plataforma
- Poco compatible con otros servidores
- No hay problemas
- Otros: _____

13. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que percibe usted como usuario sobre el servicio informático MUISCA?

- Mal funcionamiento del sistema
- Lentitud en el sistema
- Restricciones en la plataforma
- Poco compatible con otros servidores
- No hay problemas
- Otros: _____

14. ¿Cuál cree Ud. es el principal factor que impide la adopción de estándares internacionales contemplados en el Marco Normativo y en el Convenio de Kyoto Revisado?

- Tecnología
- Capacitación del Recurso Humano
- Desconocimiento de las mejores prácticas de la OMA
- Recursos Financieros
- Ausencia de directrices y políticas institucionales
- Legislación nacional
- Actos de corrupción de los funcionarios
- Otros: CONVENIOS BINACIONALES ENTRE EMPRESAS DE TRANSPORTE ACC / ATPC

Marque con una (X) en cada ítem de acuerdo a su opinión y experiencia sobre materia de comercio y aduanas guiándose en la siguiente escala de medición:

1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo

| FACILITACIÓN AL COMERCIO | | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|---|
| ÍTEMS | Escala de medición | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. La información relativa a cualquier propuesta de modificación en temas de reglamentación o normativas, ¿se comunican a las partes interesadas con suficiente tiempo de antelación para que estas puedan tenerlas en cuenta? | | | | X | |
| 16. ¿Ha tenido la oportunidad de comentar la información que las administraciones aduaneras pretenden publicar antes de entrar en vigor y consultas? | | | X | | |
| 17. ¿Existe accesibilidad a manuales de instrucción a regímenes aduaneros? | | | X | | |
| 18. ¿Cree usted que la implementación de un servicio de información centralizado denominado ventanilla única ha mejorado en transparencia, eficiencia y facilitación al comercio? | | | X | | |
| 19. ¿Cree Ud. se han simplificado los requisitos relativos a documentos exigidos para la importación/exportación, con la transmisión electrónica de datos? | | | | X | |

| ÍTEMS | Escala de medición | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. ¿Existen retrasos en cuanto a tiempos en la frontera a causa de la independencia de cada administración aduanera (SENAE Tulcán y DIAN IpiALES)? | | | X | | |
| 21. ¿Proporciona la Aduana servicios de despacho, fuera de las horas de atención al público establecidas? | | | | X | |
| 22. ¿Cree usted que es factible la implementación de un CEBAF? | | | | X | |
| 23. ¿Cree usted que se desarrolla una comunicación en tiempo real entre el SENAE Tulcán y la DIAN IpiALES? | | | X | | |
| 24. ¿Está usted conforme con el desempeño de las aduanas en temas de desaduanamiento de mercancías? | | | X | | |
| 25. ¿Cree usted que el tiempo de levante de las exportaciones, importaciones y tránsitos aduaneros son adecuados? | | | | X | |
| 26. ¿Usted ha evidenciado que la aduana agiliza sus procesos de despacho gracias a la automatización? | | | | | X |

Marque con una X en cada ítem de acuerdo a su opinión y experiencia.

27. ¿Cuál es el rango de tiempo promedio para el proceso de desaduanamiento de mercancías en la Aduana SENAE Tulcán / DIAN IpiALES?

- De 1 a 2 días
 De 3 a 4 días
 De 5 a 6 días
 De 7 días en adelante

28. ¿Cuál es el rango de tiempo para el proceso de desaduanamiento de mercancías en tramites con aforos automáticos de la Aduana SENAE Tulcán / DIAN IpiALES?

- Menos de 1 hora
 De 1 a 2 horas
 De 3 a 4 horas
 De 5 a 6 horas
 De 7 en adelante

29. ¿Cuál es el rango de tiempo para el proceso de desaduanamiento de mercancías en tramites con aforos documentales de la Aduana SENAE Tulcán / DIAN IpiALES?

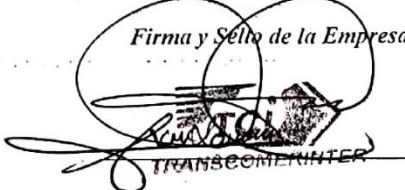
- Menos de 1 hora
 De 1 a 2 horas
 De 3 a 4 horas
 De 5 a 6 horas
 De 7 en adelante

30. ¿Cuál es el rango de tiempo para el proceso de desaduanamiento de mercancías en trámites con aforos físicos de la Aduana SENAE Tulcán / DIAN IpiALES?

- De 1 a 2 días
 De 3 a 4 días
 De 5 a 6 días
 De 7 días en adelante

¡Gracias por su colaboración!

Firma y Sello de la Empresa



TRANSCOMERINTER



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
ECONOMÍA EMPRESARIAL
ESCUELA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACIÓN COMERCIAL INTERNACIONAL



Reciba un atento y cordial saludo de mi parte, la presente entrevista tiene como objetivo obtener información relevante para sustentar y fortalecer el trabajo final de titulación, mismo que pretende evaluar la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales y los efectos en la facilitación al comercio. Su aporte es de mucha importancia para labores académicos.

Nombre del encuestador: Betsy Dianela Páez Puenestar

Correo: betsydianela96@hotmail.com

PERFIL DEL ENCUESTADO/A

| | | |
|---------------------------|--------------------------------------|--|
| Género: | Hombre <input type="checkbox"/> | Mujer: <input checked="" type="checkbox"/> |
| Nombre de la Institución: | Transportes Eduardo Botero Soto S.A. | |
| Cargo del encuestado: | Jefe de Operaciones | |

ENCUESTA

Marque con una (X) en cada ítem de acuerdo a su opinión y experiencia sobre materia de comercio y aduanas guiándose en la siguiente escala de medición:

1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo

| BUENAS PRÁCTICAS EN LOS PROCESOS DE CONTROL | | | | | |
|--|--------------------|---|---|---|---|
| ÍTEMS | Escala de medición | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. ¿Cree usted que la aduana ha implementado técnicas de análisis de riesgo para saber qué tipo de mercancías deben ser analizadas? | | | X | | |
| 2. ¿Cree usted que la aduana ha reforzados los programas de controles operativos en las zonas primarias de manera eficiente? | | | | X | |
| 3. ¿Cree usted que la aduana ha reforzado los programas de controles operativos en las zonas secundarias o en las zonas no autorizadas por la potestad aduanera para el paso legal de personas, mercancías y medios de transporte de manera eficiente? | | | X | | |
| 4. ¿Está satisfecho(a) con los servicios prestados por la administración aduanera en temas de control aduanero? | | | | X | |
| 5. ¿Cree usted que existe intercambio de datos e información entre las administraciones aduaneras, que permitan desarrollar un control aduanero de manera eficaz y eficiente? | | | X | | |
| 6. ¿Cree usted que la Aduana ha reducido el número de inspecciones físicas en el proceso de nacionalización de mercancías? | | | | X | |
| 7. ¿Utiliza la aduana mecanismos de inspección no intrusivos, como máquinas de Rayos X? | | X | | | |
| 8. ¿Utiliza la aduana instrumentos tecnológicos para evitar el contrabando (drones, cámaras, otros)? | | X | | | |
| 9. ¿Cuenta la aduana con personal suficiente y capacitado en el área de control aduanero (CVA, POLFA y funcionarios SENAE y DIAN) que manejen procesos para combatir el fraude aduanero? | | | X | | |
| 10. ¿Existe coordinación en los procesos de control aduanero entre el SENAE y la DIAN? | | X | | | |
| 11. ¿Cree usted que la actual infraestructura aduanera con la que cuentan el SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales aportan en el desenvolvimiento y eficiencia en los procesos de control aduanero? | | X | | | |

Marque con una X en cada ítem de acuerdo a su opinión y experiencia.

12. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que percibe usted como usuario sobre el servicio informático ECUAPASS?

- Mal funcionamiento del sistema
- Lentitud en el sistema
- Restricciones en la plataforma
- Poco compatible con otros servidores
- No hay problemas
- Otros:

Ecupass pide mucha información innecesaria (Fecha Nacimiento Conductor)

13. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que percibe usted como usuario sobre el servicio informático MUISCA?

- Mal funcionamiento del sistema
- Lentitud en el sistema
- Restricciones en la plataforma
- Poco compatible con otros servidores
- No hay problemas
- Otros:

14. ¿Cuál cree Ud. es el principal factor que impide la adopción de estándares internacionales contemplados en el Marco Normativo y en el Convenio de Kyoto Revisado?

- Tecnología
- Capacitación del Recurso Humano
- Desconocimiento de las mejores prácticas de la OMA
- Recursos Financieros
- Ausencia de directrices y políticas institucionales
- Legislación nacional
- Actos de corrupción de los funcionarios
- Otros:

Marque con una (X) en cada ítem de acuerdo a su opinión y experiencia sobre materia de comercio y aduanas guiándose en la siguiente escala de medición:

1 = Totalmente en desacuerdo; 2 = En desacuerdo; 3 = Ni en acuerdo ni en desacuerdo; 4 = De acuerdo; 5 = Totalmente de acuerdo

| FACILITACIÓN AL COMERCIO | | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|---|
| ÍTEMS | Escala de medición | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. La información relativa a cualquier propuesta de modificación en temas de reglamentación o normativas, ¿se comunican a las partes interesadas con suficiente tiempo de antelación para que estas puedan tenerlas en cuenta? | | | X | | |
| 16. ¿Ha tenido la oportunidad de comentar la información que las administraciones aduaneras pretenden publicar antes de entrar en vigor y consultas? | | | X | | |
| 17. ¿Existe accesibilidad a manuales de instrucción a regímenes aduaneros? | | | | X | |
| 18. ¿Cree usted que la implementación de un servicio de información centralizado denominado ventanilla única ha mejorado en transparencia, eficiencia y facilitación al comercio? | | | X | | |
| 19. ¿Cree Ud. se han simplificado los requisitos relativos a documentos exigidos para la importación/exportación, con la transmisión electrónica de datos? | | | X | | |

| ÍTEMS | Escala de medición | | | | |
|---|--------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. ¿Existen retrasos en cuanto a tiempos en la frontera a causa de la independencia de cada administración aduanera (SENAE Tulcán y DIAN Ipiales)? | | X | | | |
| 21. ¿Proporciona la Aduana servicios de despacho, fuera de las horas de atención al público establecidas? | | | X | | |
| 22. ¿Cree usted que es factible la implementación de un CEBAF? | | | | | X |
| 23. ¿Cree usted que se desarrolla una comunicación en tiempo real entre el SENAE Tulcán y la DIAN Ipiales? | | | | X | |
| 24. ¿Está usted conforme con el desempeño de las aduanas en temas de desaduanamiento de mercancías? | | | | X | |
| 25. ¿Cree usted que el tiempo de levante de las exportaciones, importaciones y tránsitos aduaneros son adecuados? | | | | X | |
| 26. ¿Usted ha evidenciado que la aduana agiliza sus procesos de despacho gracias a la automatización? | | X | | | |

Marque con una X en cada ítem de acuerdo a su opinión y experiencia.

27. ¿Cuál es el rango de tiempo promedio para el proceso de desaduanamiento de mercancías en la Aduana SENAE Tulcán / DIAN Ipiales?

- De 1 a 2 días
 De 3 a 4 días
 De 5 a 6 días
 De 7 días en adelante

28. ¿Cuál es el rango de tiempo para el proceso de desaduanamiento de mercancías en tramites con aforos automáticos de la Aduana SENAE Tulcán / DIAN Ipiales?

- Menos de 1 hora
 De 1 a 2 horas
 De 3 a 4 horas
 De 5 a 6 horas
 De 7 en adelante

29. ¿Cuál es el rango de tiempo para el proceso de desaduanamiento de mercancías en tramites con aforos documentales de la Aduana SENAE Tulcán / DIAN Ipiales?

- Menos de 1 hora
 De 1 a 2 horas
 De 3 a 4 horas
 De 5 a 6 horas
 De 7 en adelante

30. ¿Cuál es el rango de tiempo para el proceso de desaduanamiento de mercancías en trámites con aforos físicos de la Aduana SENAE Tulcán / DIAN Ipiales?

- De 1 a 2 días
 De 3 a 4 días
 De 5 a 6 días
 De 7 días en adelante

¡Gracias por su colaboración!



Firma y Sello de la Empresa

[Handwritten Signature]

Anexo 7. Fichas Bibliográficas

| | |
|-----------------|---|
| TÍTULO | Eficiencia de la administración pública aduanera a través del modelo DED |
| AUTOR | América Ivonne Zamora Torres y José César Lenin Navarro |
| FECHA | 2014 (13-08) |
| RESUMEN | La eficiencia de las aduanas tiene un impacto significativo en la reducción de los costos asociados con el comercio y la gestión del rendimiento empresarial por lo que una estrecha relación entre la competitividad en el comercio internacional y la eficiencia de las aduanas es importante |
| PALABRAS CLAVES | eficiencia. competitividad rendimiento empresarial. |
| FUENTE | Zamora y Navarro, (2014). |

| | |
|-----------------|---|
| TÍTULO | México, una aduana de clase mundial |
| AUTOR | María Elena Solís Chávez, Ana Orejel y Sergio Palacios. |
| FECHA | 2014 (10-16) |
| RESUMEN | Los riesgos aduaneros deben identificarse, en el momento, el lugar y la forma en la que suceden a fin de que puedan controlarse al instante y con la ayuda de los mecanismos de las mejores prácticas aduaneras que son: Pensamiento estratégico, control, efectividad, eficiencia. |
| PALABRAS CLAVES | riesgos aduaneros. mejores prácticas aduaneras. |
| FUENTE | Chávez, Orejel y Palacios, (2014). |

| | |
|-----------------|---|
| TÍTULO | Eficiencia de las aduanas de la región APEC. |
| AUTOR | América Ivonne Zamora Torres. |
| FECHA | 2017 (18-12). |
| RESUMEN | Las aduanas actuales sufren un proceso de modernización en donde las principales modificaciones se enfocan en manejo, almacenaje y custodia de las mercancías, el reconocimiento aduanero de mercancías, valoración aduanera, es decir la innovación es totalmente fundamental. |
| PALABRAS CLAVES | modernización. innovación. |
| FUENTE | Zamora, I. (2017). |

| | |
|-----------------|--|
| TITULO | Fronteras seguras y Facilitación al comercio |
| AUTOR | Alejandro Ybarra Yúnez |
| FECHA | 2015. |
| RESUMEN | Los procesos de integración económica derivado de un tratado de libre comercio de América del Norte de esta manera se usa nueva economía para evaluar retos de la integración y de facilitación al comercio dentro de un marco de seguridad internacional. |
| PALABRAS CLAVES | integración económica. facilitación al comercio. |
| FUENTE | Ibarra, D. (2015). |
| TITULO | La Aduana: Concepto y Funciones esenciales y Contingentes. |
| AUTOR | Ricardo Xavier Basaldúa |
| FECHA | 2019. |
| RESUMEN | La aduana es una institución que nace para el ejercicio de control de tráfico internacional de bienes y servicios, es decir hacer que los procesos sean rápidos y sin errores con la aplicación de mejores prácticas internacionales. |
| PALABRAS CLAVES | control. procesos rápidos. |
| FUENTE | Basaldúa, R. (2015) |
| TITULO | Control Aduanero y el destino de las mercancías incautadas. SENAE Tulcán. |
| AUTOR | Patricia Montenegro, Edison Caza, Germán Ruiz. |
| FECHA | 2019. |
| RESUMEN | El principio fundamental del control aduanero es fortalecer los procesos en contra a situaciones ilícitas dadas en el territorio nacional para dar seguridad a la industria nacional. |
| PALABRAS CLAVES | principio fundamental. seguridad nacional. |
| FUENTE | Montenegro, Caza y Ruiz (2019). |

| | |
|-----------------|---|
| TITULO | Desafío del Desarrollo de las Fronteras |
| AUTOR | MSc. Edison Caza Guavara |
| FECHA | 2019 |
| RESUMEN | Los avances hacen que enfrentarse a reducir los nuevos riesgos que afectan la seguridad, la salud y el bienestar de la población incrementando el número de misiones físicas y entorpeciendo la fluidez del comercio, lo cual claramente debería reducirse. |
| PALABRAS CLAVES | riesgos. seguridad. comercio fluido. |
| FUENTE | Caza, E. (2019) |

Anexo 8. Oficios relativos a solicitud de información y carta de aceptación



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

137000201-129
Ipsiales 24 de enero de 2019

Correo Electrónico Nro. 0042

000177

Doctor
Edison Caza Guevara
Director de la Carrera de Comercio Exterior y Negociación Comercial Internacional
Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC
Av. Universitaria y Antisana
Info@upec.edu.ec

Asunto: Respuesta Memorando Nro. UPEC-CEYNCI-2019-048M

Cordial saludo doctor Caza,

En atención al oficio radicado con el Nro. 000306 de fecha 23 de enero de 2019, en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipsiales; se informa que a través de la página de la Dian (<https://www.dian.gov.co/Paginas/Inicio.aspx>), se puede acceder a información relacionada con los procedimientos.

Igualmente, con mucho gusto se autoriza, a la estudiante Betsy Daniela Paez Puentestar para que realice la visita empresarial a la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipsiales, con el propósito de conocer los procedimientos que se manejan en cada una de las áreas, con los fines de la investigación relacionada en su solicitud.

Finalmente, se solicita concertar la fecha y hora de la visita empresarial.

Atentamente,


Mario Andrés Benavides Riscos
Director Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipsiales (A)


Proyectó: Ruby B.

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema POSR de la DIAN
Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Ipsiales
Cra. 6 N° 15-23 PBX 773 22 73
Código postal 524060
www.dian.gov.co





Oficio Nro. SENAЕ-DDZT-2019-0060-OF

Tulcán, 05 de febrero de 2019

Asunto: Atención a Memorando Nro. UPEC-CEYNCI-2019-047-M / Solicita autorización de acceso a información

Magíster
Jose Edison Caza Guevara
En su Despacho

De mi consideración:

En atención a Memorando Nro. UPEC-CEYNCI-2019-047-M, de fecha 23 de enero de 2019, suscrito por su persona, el mismo que en su parte pertinentes solicita " *la Autorización para que la señorita estudiante de la carrera de Comercio Exterior y Negociación Internacional de noveno nivel Páez Puentestar Betsy Dianela, con cedula de identidad Nro. 0401932520, tenga acceso a información relacionada al tema de investigación sobre "Estudio de la aplicación del principio de buenas prácticas en los procesos de control de la Dirección Distrital SENAЕ Tulcán y la DIAN Ipiales y los efectos en la facilitación al comercio"...* "

En consideración a lo expuesto se solicita se especifique la información requerida con la finalidad de dar continuidad a su solicitud.

Particular que informo para su conocimiento y fines pertinentes.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Ing. Angela María Fuertes Osejo
DIRECTORA DE DESPACHO Y CONTROL ZONA PRIMARIA

karl

Servicio Nacional de Aduana del Ecuador
Dirección Distrital de Tulcán- Av. 24 de Mayo y Alfonso Mena
PBX: (06) 2984051 / 2980391
www.aduana.gob.ec

Anexo 9. Acta de Pre – defensa



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE COMERCIO EXTERIOR Y NEGOCIACION COMERCIAL INTERNACIONAL

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: Páez Puentestar Betsy Diana
NIVEL/PARALELO: Egresado

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401932520
PERIODO ACADÉMICO: 10/2019 - 02/2020

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LOS PROCESOS DE CONTROL DE LA DIRECCION DISTRITAL SENAE TULCAN Y LA DIAN IPIALES Y LOS EFECTOS EN LA FACILITACIÓN AL COMERCIO"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. RUANO ENRIQUEZ LORENA ELIZABETH
LECTOR: MSC. LOPEZ CADENA JULIO IVAN
ASESOR: MSC. CAZA GUEVARA JOSE EDISON

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 12 **AULA:** 1
FECHA: 18 DE DICIEMBRE 2019
HORA: 11H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6,20
2) Trabajo escrito 2,80
Nota final de PRE DEFENSA 9,00

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el 18 DE DICIEMBRE 2019

MSC. RUANO ENRIQUEZ LORENA ELIZABETH
PRESIDENTE

MSC. CAZA GUEVARA JOSE EDISON
TUTOR
MSC. LOPEZ CADENA JULIO IVAN
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones