

LA REALIDAD DEL MODELO ÚNICO DE INGRESO - SERVICIOS Y CONTROL AUTOMATIZADO.

Resumen



El muisca: Modelo Único de Ingreso, Servicios y Control

Automatizado. Es el actual modelo de gestión integral implementado por la DIAN para controlar las exportaciones, el cual busca mejorar las operaciones en las aduanas nacionales de Colombia, aplicando mejores prácticas en

todos los niveles de la organización.

El sistema busca la agilidad del comercio exterior unificando todos los protagonistas del proceso en una sola plataforma con el fin de tener un mejor control, sin embargo, a continuación se evidenciará que el sistema no está operando correctamente y no está siendo tan eficiente como lo planeado.

Palabras Clave

Muisca, usuarios, DIAN, exportaciones, Ingeniería Web, análisis, estado del arte.

Abstract

Muisca: single model of income, services and automated control, is

the current management model implemented by the DIAN in order to control the export process, which seeks to improve national customs



operations in Colombia, with best practices at all levels of the organization.

The system seeks to trade agility unifying all stakeholders in the

Key Words

Muisca, users, DIAN, exports, Web Engineering, analyzes, state of the art.

Si pensamos que esto tiene algo que ver con los Muisca tenemos la razón, ya que este grupo tenía un sistema bien elaborado para el pago de tributos y una estructura jerárquica muy bien determinada y excluyente.

Colombia, con mejores prácticas en todos los niveles de la organización.

El proceso está destinado a agilizar y simplificar las exportaciones de mercancías a través de la operación de

process in a single platform in order to have better control, however, then it is apparent that not being as efficient as planned

El Muisca es un modelo de gestión integral, por sus siglas, MUISCA, se muestra como el Modelo Único de Ingreso, Servicios y Control Automatizado, y busca mejorar las operaciones en las aduanas nacionales

salida de mercancías del territorio nacional.¹

¹ http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa/files/5854534aee4eee4102f0bd5ca294791f/GEL_ME_EstudioCaso_DIAN_Muisca2008.pdf



ANTECEDENTES

En el 2002 la DIAN decide realizar un diagnóstico para determinar en que estaba fallando el sistema de seguimiento y control de las exportaciones y se inicia de esta forma la modernización más importante al antiguo sistema de la DIAN, a través del proyecto MUISCA.

La implementación del sistema presento varias postergaciones, la primera ley indicaba que debería entrar en vigencia el primero de julio de 2008, pero tras las pruebas y constantes reclamaciones de los transportadores, agentes de aduana que en su momento conservaban el nombre de sociedades de intermediación aduanera SIA, y zonas primarias, se posterga para septiembre del mismo año.

El primero de septiembre de 2008 el sistema entra en vigencia

pero paralelamente se implementa un plan de contingencia llevando dos modelos SYGA y MUISCA, lo anterior no se hubiera concebido si la misma DIAN no evidenciara que el sistema tenía fallas pero aun así se puso en marcha. Lo impusieron para los usuarios en esta fase del sistema en el que se consideraba que ya todos los impases estaban superados y con las pruebas se

había depurado el sistema, pero los inconvenientes continuaron y para demostrarlo los usuarios tenían que dejar constancia de los errores generados en el sistema y enviarlo posteriormente por correo electrónico para evidenciarlo.

La implementación fue un doble trabajo, ya que los trámites aumentaron considerablemente.²



²http://www.icesi.edu.co/icecomex/contenido/pdfs/NU_EVO_SISTEMA_DE_GESTI%C3%93N_MUISCA_ADUANERO._CORAL_VISION.pdf



PRINCIPIOS

En la página principal de la DIAN: www.dian.gov.co se evidencian los principios fundamentales del sistema los cuales se enuncian a continuación, para analizar detalladamente si se están cumpliendo:



Integralidad: comprende todos los aspectos institucionales indispensables; alcanzar la excelencia, re-direccionar la entidad hacia el servicio y la que debe ser la más importante, la competitividad para el país.



Unicidad: un todo único, elementos interrelacionados con un propósito y una misión.



Adaptabilidad al cambio: la DIAN debe ser un organismo vigente en el tiempo, trasciende sus límites para integrarse con organismos nacionales e internacionales³

Partiendo del enunciado de los pilares vanos a revisar que tan ciertos han sido cada uno, y así se inicia el proceso de investigación:

Integralidad; la competitividad del país está siendo gravemente afectada, ya que grandes países desarrollados de Suramérica cuentan con aduanas efectivas sin tanto procedimiento, los cuales cuentan con minutos para sus exportaciones, Colombia en cambio debe considerar horas y en algunos casos días porque el sistema se cayó o simplemente no funciona. Lo anterior también genera costos elevados ya que la mayoría de las aduanas en Colombia generan sus tarifas sobre % del valor FOB + gastos de ingreso al sistema + formularios + certificados de origen y otro sin número de adicionales. Una exportación para un cliente en Colombia requiere de una logística y coordinación innumerable para que todo en lo posible se cumpla dentro de los tiempos establecidos. Lo anterior se puede considerar como un factor importante del porque las exportaciones no se fomentan en nuestro país. Continuando con los ejemplos, traigamos el caso de Estados Unidos, poseen sistemas eficientes, una exportación se puede realizar el mismo día

³http://www.dian.gov.co/descargas/salidamercancias/salida_mercancias.pdf

que se confirman las ordenes de pedido, se contacta al proveedor, contratan el servicio terrestre llega a puerto o aeropuerto, lo revisan los rayos X y la carga sale con rumbo a su lugar de destino, en Colombia sucede todo lo contrario debemos tener en cuenta factores tan mínimos como que tengamos internet para que todo fluya.

Unicidad: todos los usuarios están obligados a registrar toda la información y realizar trámites mediante el MUISCA.

BENEFICIOS

Para esta investigación no es necesario indicar el significado de cada uno de ellos, basta con enunciarlos para definirlos y adaptarlos a la realidad:

- ✓ Trazabilidad, efectivamente el sistema permite identificar en que proceso se encuentra la exportación y paso a paso evidenciar quienes han participado en el proceso. La documentación se encuentra en línea para ser consultada por los usuarios
- ✓ Agilidad: el sistema no cuenta con información anticipada, incluso en algunos momentos se cuelga la red y el paso es más largo que en el anterior sistema.
- ✓ Facilitación: fácil navegación, está comprobado que el usuario no está familiarizado con el modelo, las pantallas son amigables pero solicitan demasiada información innecesaria, se elimina el papel pero se aumentan los tiempos muertos en el sistema esperando avanzar. Se elimina la declaración de importación simplificada y queda solamente el formulario 600.
- ✓ Cobertura: se automatiza el



- ✓ trámite del régimen de exportación definitiva y de embarques fraccionados, lo cual es totalmente cierto.

- ✓ Calidad de información, la información que se ingresa al sistema es totalmente garantizada.⁴

DIFICULTADES

- ✓ El número de pantallazos por procesos se aumentó de 4 a 10
- ✓ Los tiempos de elaboración se incrementaron considerablemente
- ✓ El exportador debe incluir más información en las instrucciones al agente de aduanas para el diligenciamiento de la SAE
- ✓ Se debe constantemente guardar los cambios ya que el sistema es inestable
- ✓ No se pueden corregir datos en los borradores de los documentos lo que implica que se debe elaborar nuevamente

- ✓ La SAE tiene como mínimo tres hojas cuando se trata de un solo ítem.

- ✓ Pese a que toda la información queda en el sistema, al igual que los documentos, los transportadores exigen que los agentes de aduana presenten la documentación física.

- ✓ La información se duplica

- ✓ En caso de presentar errores en la manifestación por parte del transportador se debe hacer manual

EFFECTO REAL DEL SISTEMA

Tiempo después los inconvenientes continuaron y obviamente los mayormente afectados eran los exportadores y usuarios del sistema, traducándose en altos costos especialmente para los productos perecederos, por ejemplo para los exportadores de flores, ya que este tipo de productos requiere de procesos muy ágiles.

⁴http://www.dian.gov.co/descargas/salidamercancias/salida_mercancias.pdf



Transportadores y agentes aduaneros usuarios permanentes del sistema afirman que el sistema es demasiado engorroso y no está cumpliendo con su objetivo real de alcanzar competitividad por medio de la integridad de la tecnología.

La idea inicial del proyecto era reducir tiempos y papeleo creando toda la documentación e intervención de los usuarios en un solo modelo, lo que con lleva a un comercio exterior más ágil y competitivo.

Sin embargo, ha sido notable el doble trabajos al aumentar los re-procesos y fallas que ha tenido el sistema: “Esto es particularmente engorroso si se tiene en cuenta que es muy común que a última hora hagan cambios en los pedidos. Pero si además se demora, es prácticamente imposible cumplir”, dice el directivo de una compañía.⁵

Para los altos exportadores este ha sido un gran problema ya que el sistema requiere de personas totalmente dedicadas al manejo del sistema, para lo que antes varios funcionarios entraban y cargaban la

información en tan solo unos pocos minutos ahora pueden tomar hasta 45 minutos, haciendo que estas compañías hayan tenido que contratar más personal o forzar a sus empleados a realizar más horas extras y lo mas grave las personas que van a realizar estos procesos no tienen ni el conocimiento ni la capacitación, ya que en Colombia no existe en ningún programa universitario una asignatura que permita preparar al estudiante en el uso eficiente de MUISCA.

Adicional a esto, poder auto capacitarse en el sistema es un problema aun mayor, se debe tener un manual, ya que de lo contrario todo se convierte en pruebas de azar, reintentos y adivinanzas hasta encontrar la forma real de ingresar de forma correcta al sistema. A diario se hacen observaciones al sistema pero no se escucha respuesta, lo que es preocupante ya que esto quiere decir que los usuarios se deben adaptar a lo que tienen.

Todos los usuarios se están viendo afectados, ya que la cadena es como un domino, si el agente de aduana tiene inconvenientes con los documentos de exportación, no se puede entregar a tiempo la carga en la aerolínea, para el caso aéreo, quienes si tienen vuelos de

⁵ <http://actualicese.com/noticias/portafolio-nuevo-sistema-de-gestion-muisca-aduanero-una-piedra-en-el-zapato-de-los-exportadores-del-pais>

pasajeros no pueden esperar y deben volar con la carga que tengan disponible.

Para el caso marítimo, si la documentación no está lista para el cierre físico de la motonave, el barco sale sin esperar un par de contenedores, para el exportador esto significa costos por el roll over de la motonave y costos ante la sociedad portuaria correspondiente por almacenamiento sin contar lo que el cliente final le pueda generar esperar una semana más su mercancía.

Para los transportadores terrestres el caso no es menos preocupante ya que a ellos les pagan por viaje independientemente de cuanto tenga que esperar para hacer el cargue de la mercancía.⁶

Actualmente el agente de Aduanas, debe realizar maniobras alternativas a diario para poder ingresar al sistema, donde cada paso debe ser guardado con el fin de prever la caída del sistema, para que cuando esto suceda la información guardada localmente se pueda recuperar y volverse a digitar en el MUISCA, adicionalmente, se debe guardar porque

de lo contrario no se puede seguir al siguiente paso.

El sistema tiene varias pestañas con preguntas innecesarias, los pantallazos son interminables, literalmente, las empresas usuarias del sistema deben contratar a un equipo de supernumerarios para que realice todo el trámite aduanero en el Muisca, para poder permitir que los demás empleados se encargaran de sus funciones normales de revisión, tramites en el aeropuerto, puerto y además contratar una persona adicional que por medio de un computador con la última tecnología garantice que el sistema fluya con facilidad y no se presenten imprevistos.

Sencillamente los usuarios definen el sistema como algo que tienen que hacer y a lo que difícilmente se adaptaron, las quejas contra la DIAN son insuficientes, los exportadores ya se acostumbraron a programar embarques con tres y hasta cuatro días de anticipación para evitar inconvenientes, para el caso de las flores los pedidos urgentes son demasiado comunes por no decir que son el día a día, para esto se tiene gente adicional en turnos de 24 horas y fines de semana, para que a como dé lugar saquen adelantes los despachos. Obviamente los costos son

⁶<http://www.portafolio.co/archivo/documento/CM-S-4752491>

trasladados a los clientes de las empresas exportadoras, ya que para poder cubrir este servicio ilimitado el precio del producto debe incrementarse disminuyendo la competitividad que un mundo globalizado nos exige.

CONCLUSIONES

A Colombia le falta mucho para ser competitivo, los entes gubernamentales no dejan progresar al país con su jerarquización y centralización del poder, antes de realizar estas implementaciones se debe tener en cuenta quienes realmente realizan la labor.

La carencia de un programa intuitivo que permita la capacitación efectiva sobre la operación de MUISCA, dificulta las mejores prácticas del proceso exportador en Colombia y frena el crecimiento del País.

Claro está que todo no es malo, estas situaciones han permitido, que se inicie un estudio profundo que permita implementar un Simulador del Proceso Exportador correcta operación del MUISCA, agilice las exportaciones e incremente el desarrollo de nuestro país.

Por último y de acuerdo al instrumento de encuesta on Line, aplicado a estudiantes, profesores de los programas de las Ciencias Económicas, y a los usuarios finales, se encontró que el 52% no conoce que es MUISCA y mucho menos su funcionamiento, y esto muestra la pertinencia, la urgencia de desarrollo e implementación del proyecto de investigación que hoy comienza su segunda fase.

Autor:

Jorge Portella Cleves
Ingeniero de Sistemas
Magister en Dirección e Ingeniería Web
Director Semillero Simular
Docente TC - CUN

Jorge_Portella@cun.edu.co

BIBLIOGRAFÍA.

BERTALANFFY, L. (1968): Teoría General de Sistemas. New York: George Braziller Publisher.

BRUNER, JEROME, (2001) DESARROLLO COGNITIVO Y EDUCACIÓN (1ª ED.), S.L. EDICIONES MORATA

DIAN. Inducción a los Servicios Electrónicos de la DIAN, 2006 Derechos Reservados DIAN - Proyecto MUISCA.

DUSKO K. (1995): Técnicas de Simulación en Producción. Universidad Católica de Colombia.

HESSE, M. B. (1963): Models and Analogies in Science. London: Sheed and Ward

HUGHES, R. G. (1997): Models and Representation. Philosophy of Science 64(4), pp.S325-S336.

Ingeniería de
sistemas

Escuela de Ingeniería