



FACULTAD DE CONTADURIA PÚBLICA
COORDINACIÓN DE OPCIONES DE GRADO.

Tipo De Actividad	Marque con una (X) la opción de grado.
Curso de Grado	
Trabajo de Grado	
Preparatorios	
Promedio Ponderado	
Trabajo Social	X

RESUMEN EJECUTIVO ACADEMICO

Proyecto o Actividad desarrollada objeto de informe manejada por el equipo:

Práctica empresarial en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Conformación del equipo de trabajo:

- ✓ Ricardo Gutiérrez Pachón – Jefe de división.
- ✓ Silvia Elena Correa Castillo – Jefe directa.
- ✓ Julián Andrés Beltrán Bustos – Funcionario atención al cliente.
- ✓ Jasmin Vega Olivares – Funcionaria atención al cliente.
- ✓ Yolanda Ángel Garzón – Funcionaria atención al cliente.
- ✓ Ismael Enrique Perdonó Bernal – Funcionario atención al cliente.
- ✓ Ramiro Elías Conde Calderón – Funcionario atención al cliente.
- ✓ Yulied Romero Oviedo – Funcionaria atención al cliente.
- ✓ Eliseo Martín Ramos Montañez – Funcionario atención al cliente, solicitudes especiales.
- ✓ Gildardo Vanegas Collazos – Orientador al contribuyente.
- ✓ Carmen Tulia Parrado Parrado – Auditora de procesos de la división.
- ✓ Cindy Marcela Gualteros Ossa – Funcionaria.

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS <small>PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA</small> VILLAVICENCIO		RESUMEN EJECUTIVO OPCIONES DE GRADO.	
Código: 7125-F- 192	Versión: 01	Emisión: 06/09/2016	Página 2 de 9

- ✓ Oscar Alirio Benito Molina – Pasante de Contaduría Pública, U. Santo Tomás.
- ✓ Angie Yubely Bejarano Castillo – Pasante de Negocios Internacionales, U. Santo Tomás.
- ✓ Natalia Figueroa Medina – Pasante de Negocios Internacionales, U. Santo Tomás.
- ✓ Celia Cristina Cañas Olivo – Docente líder de proyección social.

Universidad (es) vinculada (s) en el desarrollo del proyecto o actividad:

Universidad Santo Tomás, Sede Villavicencio.

Facultad (es) vinculada (s) en el desarrollo del proyecto o actividad:

Programa de Contaduría Pública.

Empresa(s) vinculada (s) en el desarrollo del proyecto o actividad área(s) funcional(es) específica(s) de Trabajo:

Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Ciudad y fecha de realización del Informe:

Villavicencio, 28 de Junio de 2018.

INTRODUCCIÓN

La práctica empresarial promueve la vinculación de los estudiantes de diferentes programas académicos de la Universidad Santo Tomás, Sede Villavicencio con empresas del estado y privadas. El programa de Contaduría Pública vincula a sus estudiantes con entidades estatales como la Gobernación del Meta, Cámara de Comercio de Villavicencio, Contraloría y Unidad Administra Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, donde desarrollan habilidades, adquieren y refuerzan conocimientos obtenidos durante su formación académica.

Se presenta en este informe los objetivos, la integración que se tuvo con la entidad, el acompañamiento de los funcionarios en momentos de inquietudes o problemas, las funciones realizadas en diversas áreas de la división -Filtro, Modulo y Kiosco-, el recorrido que realiza el contribuyente desde el momento que llega a la división según el trámite que desea realizar. Se destacan los logros alcanzados y las conclusiones.



DESCRIPCIÓN

OBJETIVO GENERAL

Prestar un servicio eficiente a los usuarios de la DIAN.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Garantizar el cumplimiento de los lineamientos establecidos por la entidad para la atención de los contribuyentes.
- ✓ Apoyar a los contribuyentes en los trámites que se realizan a través de la plataforma.
- ✓ Preparar el material de apoyo que se entrega a los contribuyentes.

METODOLOGÍA

El proceso de integración con la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales fue enriquecedor desde el inicio, la práctica empresarial fue iniciada en la División de Liquidación y por motivos de fuerza mayor se tuvo que hacer la transición a la División de Gestión de Asistencia al Cliente, en la que los objetivos, el tipo de trabajo y los lineamientos son diferentes y exigen un enfoque totalmente distinto para la ejecución de las tareas requeridas.

La División de Gestión de Asistencia al Cliente, es aquella que presta a los contribuyentes los servicios de inscripción en el Registro Único Tributario (RUT), actualización del RUT, emisión de la firma electrónica, cese de actividades, cancelación del RUT, cambio de régimen y orientación. Adicionalmente, cuenta con un área denominada "Kiosco", un espacio en el que los mismos contribuyentes pueden realizar sus trámites por medio del Sistema Informático Electrónico (SIE), en este espacio cuentan con el apoyo de personal para la orientación en caso de tener dudas o encontrar errores.

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA VILLAVICENCIO		RESUMEN EJECUTIVO OPCIONES DE GRADO.	
Código: 7125-F- 192	Versión: 01	Emisión: 06/09/2016	Página 4 de 9

El proceso de inducción fue encabezado por Cindy Marcela Gualteros Ossa, explicó el funcionamiento del Digiturno, el módulo, los requisitos para cada trámite y cómo se debían realizar los procesos en el SIE, posteriormente se realizó la presentación con los jefes, Ricardo Gutiérrez Pachón y Silvia Helena Correa Castillo, a ellos se acudía cuando se presentaban inconvenientes con la plataforma o con los reseteos.

Estando en esta división, se desarrollaron actividades en el Digiturno de recepción al contribuyente, filtro -revisar que los contribuyentes estuvieran agendados, de ser así que contaran con los requisitos necesarios para poder llevar a cabo sus trámites- y en caso de no tener cita, preguntar al contribuyente que trámite necesitaba realizar para determinar la viabilidad de la asignación del turno, al igual que dar información adicional si tenían alguna inquietud.

Se tenía como herramienta un módulo con ciertas facultades para atender a los contribuyentes que tenían turno para el kiosco, allí llegaban solicitando copia del RUT Persona Natural o Persona Jurídica en caso de ser el representante legal o suplente, vale mencionar que para este servicio había que revisar si la persona ya estaba inscrita en el RUT y en qué estado se encontraba, pues en muchas ocasiones el RUT se encontraba desactualizado y no iba a ser útil para el contribuyente, así que primero debía actualizarlo; también se podía ayudar al contribuyente cuando necesitaba actualizar el RUT, para esto, era importante revisar si ya tenía una cuenta habilitada en la plataforma de la DIAN, de no contar con ella el contribuyente pasaba al Kiosco, al igual que cuando ya tenían la cuenta y recordaban la contraseña, en caso de tener la cuenta habilitada y no recordar la contraseña se procedía a revisar si tenían un correo electrónico para hacer la recuperación de la contraseña, pero si el RUT de la persona tampoco contaba con el correo se debía hacer un reseteo el cual consistía en enviar a la central en Bogotá la solicitud para que la contraseña de esa cuenta fuese eliminada y luego realizar la habilitación de la cuenta y la respectiva actualización.

También es importante mencionar que el SIE no permite actualizar toda la información del RUT, pues el contribuyente puede actualizar datos como: el correo, los teléfonos, las actividades económicas, la dirección siempre y cuando no se haya cambiado en los últimos seis meses más de tres veces, incluir responsabilidades pero no quitarlas, actualizar la información del



establecimiento en caso de tener. Las personas naturales o jurídicas que debían tener códigos de importadores o usuarios aduaneros debían acercarse al punto de contacto con un soporte para que allí los funcionarios realizaran dicha actualización.

En el Kiosco se realizaban actualizaciones de RUT, el proceso de descargar la firma electrónica, autorizaciones de numeración de facturación, diligenciamiento de formularios y presentación de impuestos, presentación de información para la clasificación o permanencia del Régimen Tributario Especial (RTE). Durante el tiempo de la práctica, se encontró que el SIE presentaba fallas cuando los contribuyentes pretendían acceder a su cuenta, al momento de finalizar el proceso de actualización o descargar la firma electrónica. Los primeros días de vencimiento para presentar la declaración de Renta la plataforma generó errores debido a que el formulario fue modificado y se puede decir que estaba en periodo de prueba.

LOGROS ALCANZADOS – RESULTADOS

Personales

- ✓ La participación con una empresa del estado y conocer su trabajo internamente.
- ✓ El crecimiento personal y académico a partir de la misma experiencia, reforzado esencialmente por los vínculos con los contribuyentes y funcionarios.
- ✓ Reforzar los conocimientos relacionados con el proceso de formación profesional.
- ✓ Adquirir conocimientos de gran utilidad para la vida profesional.
- ✓ El fortalecimiento de la comunicación interpersonal.

Generales

- ✓ Evitar el retraso de los procesos realizados por los funcionarios a causa de requisitos incompletos.
- ✓ Agilizar la realización de diversos procesos de los contribuyentes en el Kiosco.



- ✓ Colaborar en la implementación de métodos prácticos con el fin de brindar información más clara a los contribuyentes.
- ✓ Ayudar en la organización del material de trabajo para optimizar la prestación del servicio.
- ✓ Dar solución a determinados errores que se presentaban en el sistema.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ La vinculación académica con instituciones públicas ayuda en el fortalecimiento de diversas aptitudes y el desarrollo de nuevas habilidades, pues la práctica empresarial es para algunos estudiantes su primer trabajo, esto permite que se pueda conocer un poco la vida profesional a la que en un futuro el estudiante se va a enfrentar.
- ✓ Realizar la práctica empresarial en la DIAN es conocerla y entender los procesos que realizan de manera interna, pues la comunidad ha creado una imagen diferente a lo que en realidad es, también tiene falencias que deben mejorar, un ejemplo es la plataforma que constantemente presenta errores, a lo cual los contribuyentes que se acercaban manifestaban su rechazo con este tipo de inconvenientes.
- ✓ La plataforma que ofrece la DIAN en ocasiones se hace compleja para los usuarios, pues si es difícil para las personas que tienen la habilidad de manejar equipos electrónicos, lo es aún más para las personas que no cuentan con esta habilidad o que no tienen quien les pueda ayudar. Sería de gran beneficio para ellos brindar capacitaciones en lo que respecta al sistema.
- ✓ Estar en la división de Gestión de asistencia al cliente, especialmente en el Kiosco permite aprender parte del trabajo de un Contador Público, y como enfrentar diversos aspectos externos infortunadamente no se pueden controlar.
- ✓ La ejecución de las evaluaciones y entrega del resumen ejecutivo de la opción de grado debe contar con más acompañamiento y claridad en la información dada a los estudiantes.

Considero que se debe realizar una reunión antes de iniciar la práctica empresarial, donde se mencione cómo se llevarán a cabo las evaluaciones, cuántas se deben realizar, cada cuánto y quiénes serán los evaluadores; también los parámetros para realizar correctamente el informe final y entregar este material a los estudiantes. Esto permite que el estudiante conozca desde el inicio de la practica la documentación final y que en caso de tener dudas las pueda aclarar en ese momento.

REFERENTES BIBLOGRAFICOS, VIDEOS, WEB Y CON EXPERTOS

- ✓ Resolución 28 del 03 de Mayo de 2018.
- ✓ Calendario tributario 2018.
- ✓ Manual SIE – RTE.
- ✓ Gildardo Vanegas Collazos – Funcionario orientador.

ANEXOS

En el CD se adjuntan los siguientes documentos pertinentes:

- ✓ Fotografías.

