

## **Información Importante**

La Universidad Santo Tomás, informa que el autor ha autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Bibliotecas Bucaramanga**  
**Universidad Santo Tomás**

Práctica empresarial – Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Seccional Maicao

Leicy Grase Tamayo Gonzalez

Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales

Director

Alvaro Diaz Mendoza

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2016

## **Dedicatoria**

A MI MADRE

Este logro me lo concedió Dios, para alegrarte a ti.

## **Agradecimientos**

### **A DIOS**

Mi fortaleza y sustento en todo momento.

Puse mi esperanza en el señor, y él se inclinó para escuchar mis plegarias. Me salvo de la fosa mortal, me libero de hundirme en el lodo, afirmo mis pies sobre una roca; dio firmeza a mis pisadas, hizo brotar de mis labios un nuevo canto. (Salmo 40 vers 1, 2,3)

### **A mis padres**

Por estar conmigo en todo momento, por su apoyo incondicional y su paciencia, pero sobre todo por su gran Amor y su gran dedicación día a día para mí y para mi hermana nataly.

### **A mis familiares**

A mis tías Aracelis y Soraya porque siempre estuvieron conmigo en todo momento brindándome su apoyo y consejo, a mis primas por acompañarme en este viaje que gracias a Dios hoy culmina.

### **A mi angel**

Por su Amor y Compañía, por cada palabra indicada en el momento justo, por ser mi gran apoyo cuando más lo necesite.

A todo el equipo de trabajo de la División de Gestión de la Operación Aduanera de la DIAN seccional Maicao, Por todo el aprendizaje en esta etapa, y principalmente a mi Jefe Luis Ángel Siosi Pino por la confianza que deposito en mí y por guiarme.

## Contenido

1.	Lista de imágenes.....	6
2.	Glosario.....	8
3.	Resumen.....	9
4.	Introducción.....	10
5.	Justificación.....	11
6.	Objetivos.....	12
	• Objetivo general	
	• Objetivos específicos	
7.	Perfil de la empresa.....	13
	• Razón social.....	13
	• Objeto social de la empresa.....	13
	• Datos de la empresa.....	13
	• Actividad de la empresa .....	14
	• Tipo de empresa.....	15
	• Sede principal y sucursal.....	15
	• Reseña histórica.....	16
	• Marco institucional.....	17
	• Misión.....	17
	• Visión.....	18
	• Valores.....	19
	• Objetivos institucionales.....	20

8.	Funciones.....	21
9.	Marco normativo.....	24
10.	Aporte del estudiante a la empresa.....	25
11.	Aporte de la empresa al estudiante.....	25
12.	Conclusiones.....	26
13.	Recomendaciones.....	27

## Lista de imágenes

### 1. Puerto nuevo Bahía portete



2. Articulación fronteriza DIAN- SENIAT

2.1



2.2





## Glosario

**Auto comisorio:** documento que se elabora para designar una actividad o comisión a los funcionarios de la división, en donde se describe la actividad a realizar y se determina la fecha inicial y fecha final.

**Prorroga de importación temporal de vehículos para turistas:** plazo especial que se le otorga a los turistas con medios de transporte particular, que se encontraban con el permiso (importación temporal de vehículos para turistas) vigente en el momento del cierre de la frontera, y que por tal motivo no han podido salir del territorio aduanero nacional.

## **Resumen**

En el paso y desarrollo de las prácticas profesionales por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Seccional Maicao, el estudiante tiene la oportunidad de aprender la realidad de la vida laboral de un profesional en negocios internacionales y poner en práctica muchas cosas aprendidas en su proceso por la universidad.

En este trabajo se mostraran todas las actividades y funciones que tiene el estudiante a cargo durante el desarrollo de sus prácticas empresariales.

La práctica empresarial profesional se realizó en la División de Gestión de la Operación Aduanera DIAN Seccional Maicao.

## **Introducción**

Luego de un proceso de aprendizaje a lo largo de la carrera profesional, las prácticas empresariales profesionales son la mejor opción para acercar al estudiante a la vivencia real de los procesos que fueron objetos de estudio al transcurrir la carrera profesional y a los desafíos que impone el campo laboral.

En esta nueva etapa el estudiante tiene la oportunidad de estar inmerso en los procesos referentes al desempeño de su labor, además conocer nuevos procedimientos que complementaran su profesión, y también hacer parte de una organización donde se maneja información privilegiada lo que aumenta el grado de responsabilidad.

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN Seccional Maicao, se tiene la oportunidad de conocer el manejo y proceso que la División de Gestión de la Operación Aduanera le da a las mercancías que entran y salen del territorio aduanero nacional, además de que se tiene una relación directa con los diferentes sectores que componen el comercio de la zona de Maicao.

## **Justificación**

Se eligió la práctica empresarial como opción de grado porque es de gran contribución para el inicio de la vida como profesional al estudiante ya que lo enriquece y llena de experiencia, dándole la oportunidad de poner en práctica con situaciones reales todo lo aprendido en la universidad.

También brinda los elementos suficientes para competir en el mercado laboral que es tan exigente en la actualidad.

Realizar las prácticas empresariales en La DIAN Seccional Maicao es muy importante y gratificante en pro de enriquecer y demostrar los conocimientos adquiridos. También el realizar las pasantías en un ente público en donde se desarrollen actividades acordes con el perfil profesional. La DIAN abre sus puertas para recibir a todos los que deseen demostrar sus conocimientos y aprender nuevas habilidades y destrezas que le harán ser competitivos y le servirán en un futuro en su campo profesional

## Objetivos

### Objetivo general

Desarrollar actividades acordes con lo aprendido en la universidad, en compañía de profesionales con experiencia, lo que le permite al estudiante ampliar sus conocimientos pasando de lo teórico a la práctica

### Objetivos específicos

- Adquirir experiencia
- Conocer el mundo real de las empresas
- Darme a conocer como profesional egresada de una buena universidad
- Crear relaciones con personas que ya hacen parte del mercado laboral al que el estudiante quiere pertenecer
- Aprender de profesionales con experiencias
- Poner en práctica los conocimientos adquiridos en la universidad
- Fortalecer los conocimientos y habilidades adquiridos durante la formación académica.

## **Perfil de la empresa**

### **Razón social**

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN

### **Objeto social de la empresa**

La DIAN es protagonista en el objetivo nacional de una Colombia competitiva, gracias al cumplimiento de su misión se generan, de una parte, los ingresos fiscales claves para el Desarrollo del país y se contribuye a cimentar el importante pilar de la Equidad; y de otra Parte, se da soporte a las operaciones de comercio internacional mediante el servicio y el control, ambas trayectorias ratifican el alto impacto y la trascendencia de nuestra entidad en el desarrollo del país.

En el pilar de la Equidad la DIAN cumple un doble propósito. Por un lado, como administradores de los impuestos del orden nacional, nos corresponde la obligación de promover el estricto respecto a nuestro orden constitucional, donde todo ciudadano debe contribuirle a la nación, preservando los principios de justicia y equidad; y de otra parte, cumpliendo a cabalidad con nuestra misión de servidores públicos mediante la prestación de un servicio eficiente, acorde a la realidad del entorno y a las necesidades de los usuarios y de país. Este propósito está alineado con la estrategia del actual Gobierno, en la cual el mismo Presidente de la República nos insta a que sea visible y efectiva la presencia de nuestro servicio público en todo el territorio nacional.

“(DIAN 2016)”

### **Datos de la empresa**

La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C. Para efecto del presente informe, se tendrán en cuenta la seccional de Maicao la Guajira Ubicada en la Base Militar Antonio Galán. Teléfono 7254357 – 7260520 extensión: 43341

Jefe inmediato: Luis Ángel Siosi Pino, Jefe de la División de Gestión de la Operación Aduanera

Correo electrónico: [lsiosip@dian.gov.co](mailto:lsiosip@dian.gov.co)

### **Actividad de la empresa**

La administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana; los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior; así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación de mercancías y su administración y disposición.

El control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.

La administración de los impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias. La administración de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras.

La dirección y administración de la gestión aduanera comprende el servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de

mercancías a favor de la Nación, su administración, control y disposición, así como la administración y control de los Sistemas

Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional,

Turismo en la materia, para estos últimos, con excepción de los contratos relacionados con las Zonas Francas.

La administración de los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de estas obligaciones.

Le compete actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera, de control de cambios en relación con los asuntos de su competencia, así como los atinentes a los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional. “(DIAN 2016)”

### **Tipo de empresa**

La DIAN está organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

### **Sede principal y sucursal**

La jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio nacional, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá, D.C. La DIAN hace presencia en 49 ciudades de Colombia: Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cali, Cartagena, Cartago, Cúcuta, Florencia, Girardot, Ibagué, Inírida, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Medellín, Mitú, Montería, Neiva,



Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Asís, Puerto Carreño, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, San José del Guaviare, Sincelejo, Sogamoso, Tumaco, Tunja, Tuluá, Urabá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio, Yopal. Mediante puntos de contacto en Pitalito, Ocaña, Magangué, la Dorada y Buga. Para efecto del presente informe, se tendrán en cuenta las seccionales de Maicao.”(DIAN 2016)”

### **Reseña histórica de la empresa**

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1° de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

Mediante el Decreto 1071 de 1999 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). De igual manera, el 22 de octubre de 2008, por medio del Decreto 4048 se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. El 26 de abril de 2011 mediante el Decreto 1321 se modificó y adicionó el Decreto 4048 de 2008, relacionado con la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.”(DIAN 2016)”

### **Marco institucional**

#### **Misión**

En la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales somos responsables de administrar con calidad el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el servicio, la fiscalización y el control; facilitar las operaciones de comercio exterior y proveer

información confiable y oportuna, con el fin de garantizar la sostenibilidad fiscal del Estado colombiano”(DIAN 2016)”

### **Visión**

En el 2020, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia genera un alto nivel de cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, apoya la sostenibilidad financiera del país y fomenta la competitividad de la economía nacional, gestionando la calidad y aplicando las mejores prácticas internacionales en su accionar institucional. “(DIAN 2016)”

### **Valores**

Los valores en la DIAN son el marco de referencia ético de la gestión de la entidad. Hacen explícito el espíritu de la misión y la visión y son el referente ético de los modelos, políticas, planes, estrategias y gestión institucionales.

La práctica de los valores institucionales facilita la coordinación de los elementos del modelo de gestión, el tránsito por las rutas estratégicas institucionales, el despliegue de la política de gestión y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, dado que crea condiciones culturales favorables para su arraigo y desenvolvimiento. Los valores corresponden a aquellas formas de ser y de actuar de los individuos que son altamente deseables como atributos o cualidades, en la medida que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante que dignifica la interrelación de los seres humanos y su entorno, incluido el laboral.

Considerando el objeto y la misión de la DIAN, en la entidad adoptamos como institucionales los siguientes valores: Respeto, Honestidad, Responsabilidad y Compromiso, que fundamentan de una manera integral y ética el recaudo, el servicio y el control, con la concepción y gestión de las personas, la organización, los procesos y los recursos. Estos valores los entendemos de la siguiente manera:

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

- **Honestidad:** Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior.

En la DIAN somos honestos, pensamos honradamente y actuamos con rectitud. La práctica de la honestidad orienta el desarrollo de los procesos institucionales y la comunicación interna y externa.

- **Responsabilidad:** Es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias, Según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura. En la DIAN somos responsables. La práctica de la responsabilidad favorece la calidad del servicio que prestamos y facilita la gestión y la toma de decisiones.

- **Compromiso:** Es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común.

En la DIAN somos comprometidos y damos lo mejor de nosotros en nuestra relación con la ciudadanía y con otras instituciones del Estado. La práctica del compromiso, facilita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de metas. “(DIAN 2016)”

### **Objetivos institucionales**

El objetivo principal de la UAE DIAN es coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

En materia tributaria, la UAE DIAN administra el impuesto sobre la renta y complementarios, el impuesto sobre las ventas, el impuesto de timbre nacional y de los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, así como la recaudación y el cobro de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior y de las sanciones cambiarias.

En materia aduanera y cambiaria le corresponde la administración de los Derechos de Aduana y los demás impuestos al comercio exterior, así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación. Le corresponde además el control y vigilancia sobre el cumplimiento del régimen cambiario en materia de importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados

a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y su facturación y sobrefacturación de estas operaciones. “(DIAN 2016)”

## Funciones

Descripción de las funciones, procesos y procedimientos ejecutados de acuerdo con el protocolo de práctica.

- Participar en los programas de capacitación de competencia del área con el fin de difundir las actualizaciones en la normatividad aduanera y de comercio exterior.
- Capacitación en materia de importaciones del Decreto 390 del 7 de Marzo de 2016 donde se hizo énfasis en el Régimen de Origen, el día 23 de Junio de 2016 liderada por el Nivel central (DIAN Bogotá) para las seccionales de Riohacha y Maicao la Guajira.
- Socialización de la Ley Anticontrabando para los Importadores Exportadores, cooperativas, Agencias de Aduanas y Comerciantes de la Zona de Régimen Especial Aduanero, Maicao Uribía y Manaure, realizada en las instalaciones del SENA Seccional Maicao el día 08 de Julio de 2016.
- Reunión de articulación fronteriza con entidades de la República Bolivariana de Venezuela, donde asistieron funcionarios del SENIAT y DIAN Maicao, en donde se socializo el horario que se iba a manejar para el paso de mercancías por la zona fronteriza.
- Participe en la elaboración del calendario para cubrir los turnos en labores aduaneras en la frontera Colombo-Venezolana (Paraguachon)
- Apoyar en la elaboración de proyectos de actos administrativos necesarios para garantizar la correcta aplicación de los regímenes aduaneros.
- Elaboración de autos comisorios: este documento se realiza para asignar actividades específicas a los funcionarios de cada división, tales como levantes de mercancías, visitas a

empresas o a las diferentes agencias de aduanas en la zona de Maicao y las comisiones a puertos

- Comisión (Resolución 1509): documento que se realiza para que se puedan aprobar los viáticos de los funcionarios cuando deben salir de la zona.
- Otros documentos tales como: permisos, horas extras y vacaciones
- Respuestas a oficios que llegan a la División de Gestión de la Operación Aduanera por parte de otras divisiones de la seccional, Usuarios, SIJIN, DIJIN Y POLFA
  
- Mantener organizado y actualizado un sistema de información conformado por normas, conceptos, acuerdos comerciales, documentos información técnica, catálogos, libros, muestras y demás elementos del área técnica aduanera para brindar herramientas que faciliten el cumplimiento de las funciones del área.
- Mantener actualizada la Base de datos de Importación Temporal de vehículos para Turistas.
- Mantener actualizada la base de datos de las Prórrogas que otorgan otras seccionales pero que su Importación Temporal de Vehículos para Turistas es De la Seccional Maicao.
- Se creó una base de datos en donde se relacionan todas las Agencias de Aduanas, Importadores, Exportadores, Transportadores marítimos, Transportadores Terrestres, Almacenadoras, Cooperativas, Asociaciones y Gremios.
- Mantener Organizada y Ordenada toda la Documentación que ingresa a la División.
- Dar respuesta y entregar sellados los libros de registro de los diferentes establecimientos comerciales radicados en esta seccional
- Recibir y radicar en los libros de registros todos los documentos que se reciben en la división.

- Realizar actividades en el proceso de Importación Temporal de Vehículos para Turistas.
- Entregar la solicitud correspondiente a los usuarios
- Recibir la solicitud diligenciada por los usuarios
- Registrar cada solicitud
- Revisar y verificar los documentos en las diferentes bases de datos y en las páginas
- Web <http://www.intt.gob.ve/intt/> Instituto Nacional de Transporte Terrestre de Venezuela y <http://act1.mp.gob.ve/> Ministerio público de Venezuela.
- Notificar (cada acto administrativo debe ser notificado en sistema en la división que se realiza)
- Se entrega al área de notificaciones que pertenece a la División de Gestión Administrativa y Financiera, es aquí donde el usuario recibe la prórroga de importación Temporal de Vehículos para Turistas.



### **Marco normativo**

- 158 del Decreto 2685 de 1999: Importación Temporal de vehículos para Turistas.
- Art. 159 del Decreto 2685 de 1999: Requisitos del Documento de Importación Temporal.
- Art. 160 del Decreto 2685 de 1999: plazo para la Importación Temporal de Vehículos para Turistas.
- Art. 161 del Decreto 2685 de 1999: Aduana de Ingreso y de Salida.
- Memorando 000270 del 8 de Octubre de 2015 emitido por la Dirección de Gestión de Aduanas donde da directrices para los plazos de importación de medios de transporte. Importación temporal de vehículos de Turistas en circunstancias excepcionales de fuerza mayor por cierre de fronteras.

### **Aporte del practicante a la empresa**

Durante las prácticas empresariales tuve mucho que ver con el aspecto administrativo de la organización de la división en la que fui asignada, ya que además de tener contactos con los usuarios, maneje toda la parte de la documentación interna y externa de la división.

Una de mis funciones era mantener las bases de datos de vehículos de otros países que circulan en el territorio aduanero nacional, pero además de esto cree una base de datos con la que no contaba la división en donde se relacionan todos los vehículos de la zona que aparecen hurtados, los que aparecen internados, y que los que tienen prorrogas en otras Seccionales.

Elabore una base de datos en donde se relacionan todos los Importadores, exportadores, Asociaciones, Sociedades, Agencias de aduanas, Empresas de transporte marítimo, Empresas de transportes terrestres, almacenadores y comerciantes que operan en la zona de Maicao.

### **Aportes de la empresa al estudiante en la formación profesional**

Fue de gran importancia para mi formación como profesional haber realizado mis prácticas empresariales en esta entidad del estado, ya que fueron constantes las capacitaciones a las que asistí y esto me permitió fortalecer mis conocimientos en materia Aduanera.

## Conclusiones

El proceso de prácticas tanto para el estudiante como para la empresa son importante, ya que, por medio de este el pasante pone en práctica todos los conocimientos adquiridos anteriormente en el centro educativo, desarrollando y demostrando las habilidades, y las capacidades que posee para afrontar en su vida como un profesional. Cuando ingresa un estudiante a laborar llega con nuevas ideas y un espíritu joven emprendedor, y actualizado en procesos tecnológicos; el impacto se ve reflejado en la rapidez y agilidad de los procesos, cosas que les falta de gran manera a los actuales empleados y que debilita la eficiencia de la empresa.

Para la DIAN seccional Maicao no ha sido fácil el desarrollo completo de sus actividades, por la ubicación geográfica del Municipio, siendo una ciudad fronteriza en donde su actividad comercial en gran porcentaje es de procedencia ilegal, y los usuarios debido a desconocimiento de la Ley se rehúsan en buscar la legalidad en su totalidad. Pero aun así han hecho un buen trabajo, el cual se debe de mejorar para garantizar a los usuarios el debido proceso de sus trámites.

Es importante que los funcionarios de la DIAN MAICAO se capaciten de manera más frecuente. Deben actualizar sus conocimientos en temas muy puntuales, tales como: Actualización tecnológica, el manejo de diferente software con los que cuenta la empresa, servicio al cliente, entre otras cosas. Debido a que estamos en un mundo globalizado y este se maneja con las actualizaciones que generan el mismo. Y así también Mejorar sus habilidades, desarrollo y calidad de sus áreas de trabajo. Enfatizando en los temas que sean necesarios para cambiar la imagen que tiene la empresa en el Municipio. Finalmente, es importante el área de esparcimiento, en esto influye la buena destreza en sus sitios de trabajo.

## Recomendaciones

- Capacitar a todos los funcionarios de la D.I.A.N. En el área de Servicio al Cliente. Debido a que todos tienen que interactuar con los usuarios.
- Capacitar a los funcionarios en el área de sistemas informáticos. Así se agilizaran los procesos.
- Capacitar a los funcionarios en temas más específicos dependiendo su área de trabajo.
- Ampliar la planta laboral, debido a que hay sobrecarga de trabajo para los funcionarios; y se recomienda que sea personal joven. Esto le daría más eficiencia al desarrollo de las actividades en general de la Seccional.
- Ofrecer y hacer que los usuarios asistan a capacitaciones específicas y de interés para los mismos. Utilizando los medios de comunicación, como por ejemplo: La Radio, televisión y redes sociales.
- Organizar la escuela Académica en la seccional. Guiar y hacer acompañamiento a los pasantes, para facilitar el desarrollo de sus actividades de aprendizaje.