Informe de Práctica empresarial realizado en la empresa Dian

Diana Alexandra Prada Jaimes

Informe final de práctica empresarial presentado para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales

Director

Jaime Alexander Rangel Cáceres

Magíster en Administración

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División en Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Facultad de Negocios Internacionales

2026

Contenido

Introducción 9

1. Contexto de la práctica empresarial 11

1.1 Justificación 11

1.2 Objetivos 12

1.2.1 Objetivo general 12

1.2.2 Objetivos específicos 12

2. Perfil de la empresa 12

2.1 Razón social de la empresa 13

2.2 Objeto social de la empresa 13

2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa 14

2.4 Estructura organizacional 14

2.4.1 Misión de la empresa 15

2.4.2 Visión de la empresa 15

2.4.3 Organigrama de la empresa 16

2.5 Aspectos económicos 17

2.5.1 Entorno macroeconómico 17

2.5.2 Entorno microeconómico 18

2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa 19

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa 19

3. Cargo y funciones desempeñadas 20

3.1 Cargo desempeñado 20

3.2 Funciones asignadas 21

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas 22

4. Marco conceptual y normativo 22

4.1 Marco conceptual 22

4.2 Marco normativo 24

5. Aportes 25

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa 25

5.1.1 Identificación de la situación problémica 25

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa 26

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros 26

5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo 28

5.3 Plan de mejora 29

6. Conclusiones y recomendaciones 30

Referencias 32

Lista de tablas

Tabla 1. *Listado de funciones y horas asignadas* 21

Tabla 2. *Procesos, procedimientos y herramientas – DIAN*..... 22

Tabla 3. *Propuesta de plan de mejora – Guía de Gestión Documental* 29

Lista de figuras

Figura 1. *Organigrama Dian* 16

Figura 2. *Análisis PESTEL – Dian* 17

Figura 3. *DOFA - Dian* 18

Figura 4. *Guía de gestión documental - hoja de control electrónica* 27

Figura 5. *Guía de gestión documental - hoja de control física* 28

Resumen

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), a través del Grupo Interno de Trabajo de Acciones Aduaneras y Cambiarias, presentaba dificultades en la organización y gestión documental de los expedientes de control posterior, en las que se reflejaban errores de diligenciamiento, ubicación de documentos y cierre de carpetas, incluyendo expedientes de periodos anteriores con inconsistencias; este fue el problema que dio origen al trabajo. Frente a ello, el objetivo de la práctica fue apoyar los procesos administrativos y documentales del grupo mediante la revisión, organización y registro de información de expedientes y acciones de control posterior. Durante ese período, se desempeñó el cargo de asistente de apoyo en gestión documental, con funciones de registro de expedientes en el aplicativo IRIS, cargue de actas de notificación y conformación, identificación y cierre de unidades documentales. Por otro lado, para la solución de dichas problemáticas, se destaca la elaboración de una guía de gestión documental, la cual sirve como una herramienta de consulta permanente para la organización adecuada de los expedientes y la disminución de errores en las actividades de revisión y cierre. Aunque no se realizó una medición estadística formal del impacto, la práctica permitió fortalecer el orden documental del área, dejar una herramienta aplicable para el grupo y consolidar competencias como la organización, el trabajo en equipo y la atención al detalle, útiles para el trabajo del día a día.

Palabras claves: gestión documental, control aduanero, expedientes, comercio exterior, práctica profesional

Abstract

The Colombian National Tax and Customs Directorate (DIAN), through its Internal Working Group on Customs and Foreign Exchange Actions, was experiencing difficulties in organizing and managing post-audit control files. These difficulties included errors in completion, document location, and file closure, as well as inconsistencies in files from previous periods. This problem prompted the internship. The objective was to support the group's administrative and documentary processes by reviewing, organizing, and recording information in files and post-audit control actions. During this period, I served as a document management support assistant, responsible for registering files in the IRIS application, uploading notification and confirmation records, and identifying and closing document units. Furthermore, to address these issues, I developed a document management guide, which serves as a permanent reference tool for the proper organization of files and the reduction of errors in review and closure activities. Although no formal statistical measurement of the impact was conducted, the internship strengthened the department's document organization, provided the team with a practical tool, and consolidated skills such as organization, teamwork, and attention to detail—all valuable for daily work.

Keywords: document management, customs control, records, foreign trade, professional internship

Glosario

Acciones de control posterior: es aquel que se realiza con posterioridad a la nacionalización de la mercancía. De modo en la que funcionarios de fiscalización en ejercicio del control posterior revisen las declaraciones de importación que hayan obtenido levante, así las mismas hayan sido objeto de inspección aduanera por parte de funcionarios de las Divisiones de Operación Aduanera de las Direcciones Seccionales, y en razón a dicha revisión inicien procedimientos administrativos de decomiso, liquidaciones oficiales o sanciones, según corresponda. (Oficio 902814 de 2021 – Dian, 2021)

Aprehensión: es una medida cautelar consistente en la retención de mercancías, medios de transporte o unidades de carga, mientras la autoridad aduanera verifica su legal introducción, permanencia y circulación dentro del territorio aduanero nacional (Subdirección logística – Dian, s.f.)

Expedientes: un expediente es un conjunto organizado de documentos, trámites y diligencias relacionados con un mismo asunto o persona. Funciona como un historial o registro oficial que respalda un procedimiento legal, administrativo, médico o laboral. (Trujillo, et ál., 2022)

Gestión documental: es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación. (Gestión Documental - Función Pública, s.f.)

Iris: instrumento para revisión de insumos y expedientes sancionatorios.

Introducción

El comercio exterior colombiano opera bajo un estricto control aduanero, cuya finalidad es garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por parte de los distintos actores involucrados en las operaciones de importación y exportación. En este contexto, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), a través de sus Grupos Internos de Trabajo (GIT), ejerce funciones de fiscalización y control posterior, dentro de las cuales se enmarcan las acciones de aprehensión de mercancías y el manejo documental de los expedientes que soportan dichos procesos. La correcta organización de esta información resulta determinante para asegurar la trazabilidad de los procedimientos y facilitar la toma de decisiones administrativas.

El presente informe se desarrolla a partir de los conceptos de régimen aduanero, control posterior, aprehensión de mercancías y gestión documental, los cuales orientaron la comprensión de las actividades ejecutadas durante la práctica profesional en el GIT de Acciones Aduaneras y Cambiarias de la DIAN Bucaramanga. A base de estos conceptos se identificó que la organización y el cierre de los expedientes formaban un punto crítico dentro de los procesos del grupo, lo que dio lugar a la propuesta de una guía de gestión documental como herramienta de apoyo para los funcionarios. Se espera que esta propuesta contribuya a disminuir los errores recurrentes en el diligenciamiento y cierre de expedientes, fortaleciendo el orden documental y la eficiencia de las actividades del área.

Este documento se organiza en seis capítulos. El primero presenta el contexto, la justificación y los objetivos de la práctica; el segundo describe el perfil de la empresa; el tercero expone el cargo y las funciones desempeñadas; el cuarto desarrolla el marco conceptual y normativo que sustenta el trabajo; el quinto presenta los aportes realizados, incluida la propuesta

de valor agregado y el plan de mejora; y finalmente, el sexto capítulo recoge las conclusiones y recomendaciones derivadas de la experiencia.

1. Contexto de la práctica empresarial

En este capítulo se presenta el contexto en el cual fueron desarrolladas las prácticas profesionales en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), específicamente en el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Acciones Aduaneras y Cambiarias. Asimismo, se describen los objetivos de la práctica y las principales funciones desempeñadas, relacionadas con el apoyo administrativo, revisión documental y manejo de expedientes dentro de los procesos de control posterior realizados por la entidad.

1.1 Justificación

La realización de las prácticas profesionales en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), surge de la necesidad de la entidad en brindar apoyo en procesos administrativos y documentales desarrollados por el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Acciones Aduaneras y cambiarias. Debido al volumen de expedientes y acciones relacionadas con las aprehensiones de mercancías, el grupo requiere apoyo en actividades como revisión de documentos, organización de expedientes y registro de información, con el fin de mantener un adecuado control y seguimiento de los procesos.

La elección de esta práctica en la DIAN como opción de grado permite aplicar los conocimientos adquiridos durante la carrera de Negocios Internacionales, especialmente en temas relacionados como comercio exterior y régimen aduanero. Además, esta experiencia contribuye al fortalecimiento de habilidades profesionales como la responsabilidad, el manejo y orden de documentación administrativa dentro de una entidad.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Apoyar los procesos administrativos y documentales desarrollados por el Grupo Interno de Trabajo de Acciones Aduaneras y Cambiarias de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, mediante la revisión, organización y registro de información relacionada con los expedientes y acciones de control posterior, contribuyendo al adecuado desarrollo de las actividades del área.

1.2.2 Objetivos específicos

Apoyar la elaboración y organización de documentos y expedientes relacionados con las aprehensiones desarrolladas por el GIT de Acciones Aduaneras y Cambiarías.

Verificar el registro y actualización de información en el aplicativo IRIS, relacionada con las acciones administrativas y procesos de aprehensión.

Colaborar en la revisión documental y carga de actas de notificación necesarias para el cierre y archivo de expedientes.

2. Perfil de la empresa

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es una entidad pública colombiana adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, en la cual se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante el Decreto 2117 de 1992. Su propósito fundamental es administrar y controlar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, contribuyendo de manera directa al fortalecimiento fiscal del Estado y a la competitividad económica del país.

La entidad desempeña un rol estratégico en la estructura institucional del gobierno, ya que asegura el recaudo de los recursos necesarios para la financiación de los programas estatales, al tiempo que vela por la legalidad en las operaciones comerciales tanto a nivel nacional como internacional. (Presentación – Dian, s.f.)

2.1 Razón social de la empresa

La razón social de la entidad es "*Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales" (DIAN)*, la cual fue creada mediante el Decreto 2117 de 1992 como una Unidad Administrativa Especial con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Su naturaleza jurídica le permite actuar como una entidad estatal adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, responsable de ejercer funciones de fiscalización, control, administración y recaudo de los tributos internos, los tributos al comercio exterior y los demás recursos de carácter tributario o parafiscal que se asignen legalmente.

De acuerdo con el artículo 1 del mencionado decreto, la Dian se constituyó como una institución clave para el fortalecimiento del sistema fiscal colombiano, mediante la fusión de varias entidades preexistentes encargadas de funciones tributarias y aduaneras. (Decreto 2117 De 1992 - Gestor Normativo, 1992)

2.2 Objeto social de la empresa

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales -DIAN- tiene como objeto 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, los derechos de explotación y gastos de

administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. (Presentación – Dian, s.f.)

2.3 Dirección, teléfono, correo electrónico y jefe inmediato en la empresa

- Dirección: Cl 36 #14 - 03, Centro, Bucaramanga, Santander
- Teléfono: 314 4055540
- Correo electrónico: hcamachop@dian.gov.co
- Jefe Inmediato: Harvery Gonzalo Camacho Puentes

2.4 Estructura organizacional

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales cuenta con una estructura organizacional conformada por diferentes direcciones, divisiones y grupos internos de trabajo encargados de desarrollar funciones tributarias, aduaneras y cambiarias a nivel nacional. Esta estructura permite garantizar el adecuado funcionamiento de la entidad y el cumplimiento de los procesos de fiscalización, control, recaudo y servicio al ciudadano.

Asimismo, la Dian se encuentra organizada en diferentes seccionales y dependencias especializadas que apoyan el desarrollo de las actividades administrativas y operativas de la entidad. Dentro de estas dependencias se encuentra la División de Fiscalización y Liquidación Aduanera y Cambiaria, área en el cual fueron desarrolladas las prácticas profesionales, específicamente en el Grupo Interno de Trabajo de Acciones Aduaneras y Cambiarias. (Decreto 1742 De 2020 - Gestor Normativo, 2020)

2.4.1 Misión de la empresa

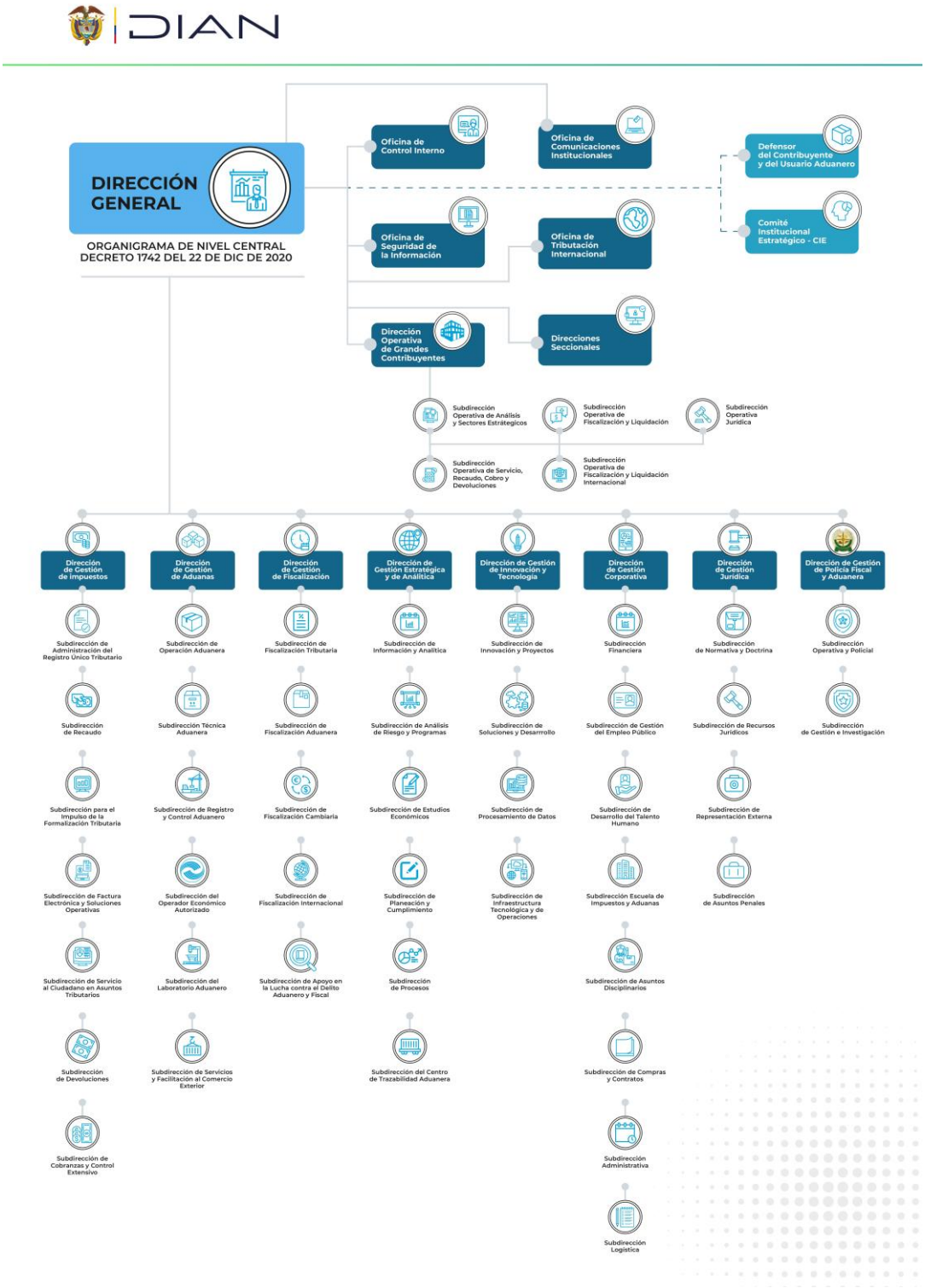
Trabajamos con empeño y dedicación para que toda la ciudadanía contribuya de manera justa y equitativa en el financiamiento del gasto público, garantizando la sostenibilidad fiscal del país y la consolidación del Estado social de derecho. (Misión 2024 – 2026 -Dian, s.f.)

2.4.2 Visión de la empresa

Ser reconocida como una administración tributaria y aduanera modelo, caracterizada por su modernización permanente, innovación y excelencia, que genera confianza y seguridad en la ciudadanía, mediante la aplicación de los principios de honestidad, transparencia, legitimidad y eficiencia en todas nuestras actuaciones. (Visión 2024 – 2026 – Dian, s.f.)

2.4.3 Organigrama de la empresa

Figura 1. *Organigrama Dian*



Tomado de Organigrama Dian, 2020

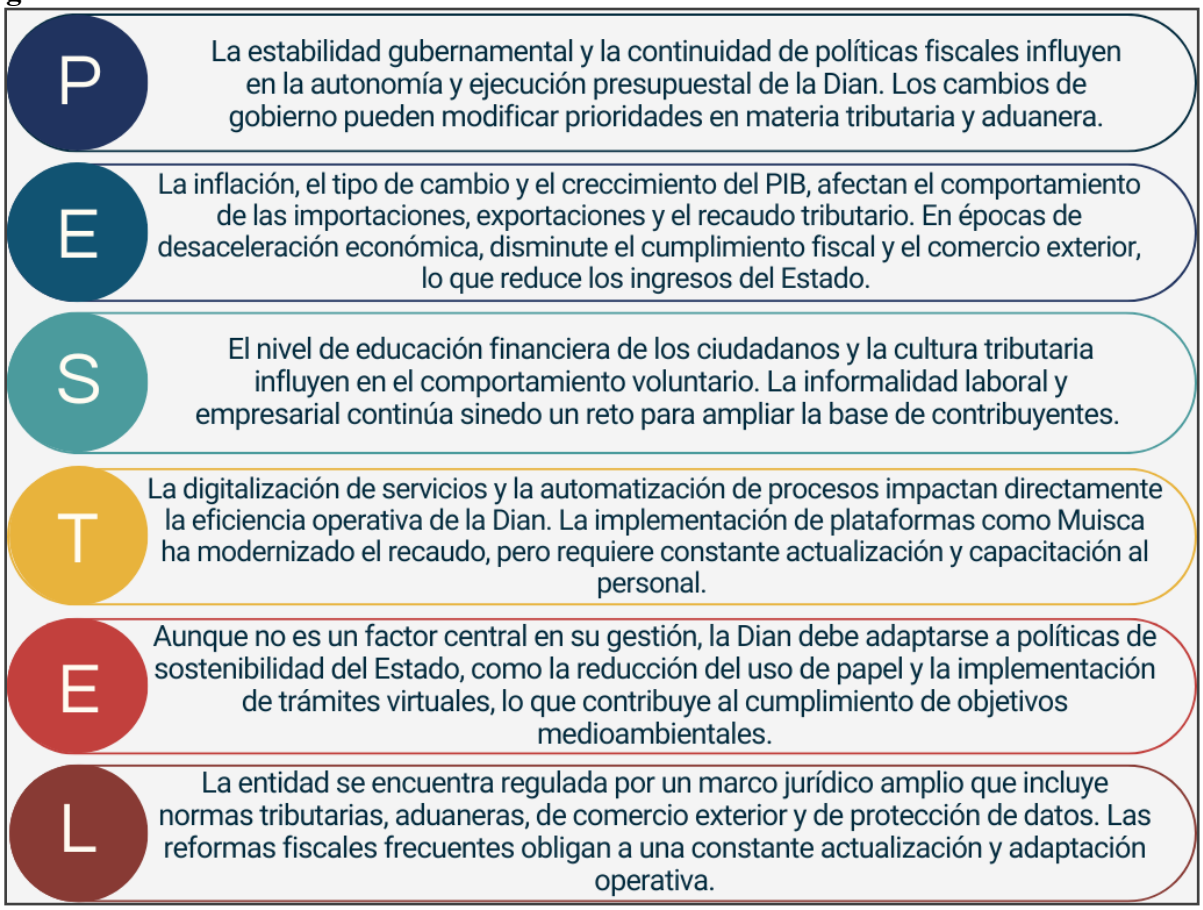
2.5 Aspectos económicos

2.5.1 Entorno macroeconómico

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), como entidad pública encargada del recaudo tributario y el control aduanero en Colombia, opera en un entorno macroeconómico altamente dinámico. Diversas variables externas influyen directa o indirectamente en su gestión y desempeño institucional.

Para comprender dicho contexto, se aplicó la herramienta de análisis PESTEL, que permite identificar factores clave que condicionan el entorno en el que se desenvuelve la entidad.

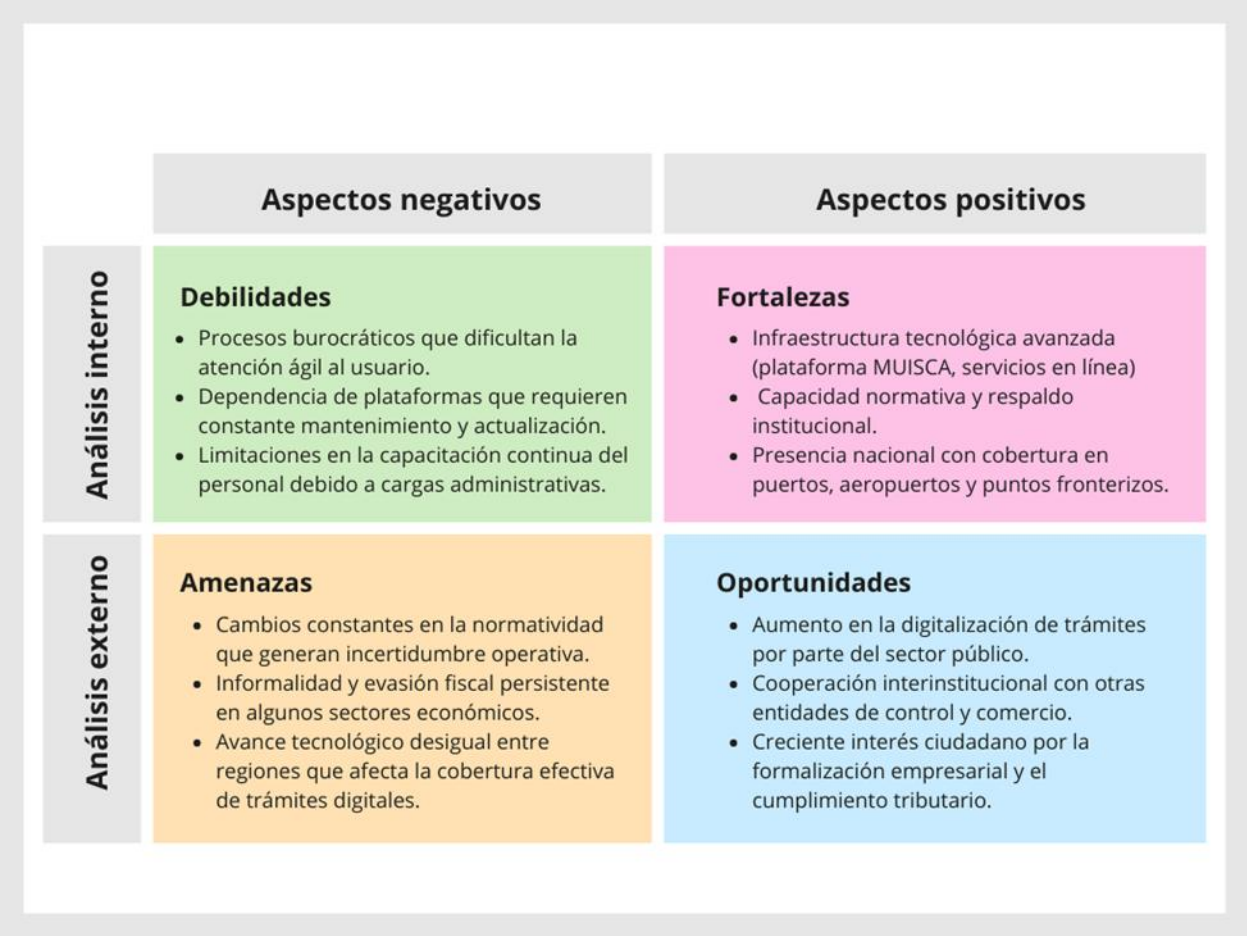
Figura 2. *Análisis PESTEL – Dian*



2.5.2 Entorno microeconómico

El entorno microeconómico de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) está compuesto por actores y condiciones del entorno inmediato que inciden en su operación diaria. Factores como los proveedores de tecnología, los intermediarios institucionales, los usuarios del sistema y las entidades con funciones similares, afectan su capacidad para cumplir con los objetivos institucionales de control fiscal y facilitación del comercio.

Figura 3. *DOFA - Dian*



2.6 Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Los trámites y servicios que ofrece la Dian están dividido en 3 áreas, las cuales son: trámites tributarios, trámites aduaneros y trámites cambiarios.

Trámites tributarios: son todos los relacionados con los impuestos nacionales. Incluye servicios como inscripción y actualización en el RUT, prestación y pago de declaraciones de renta, IVA, y retención en la fuente, solicitud de devoluciones y compensaciones, y expedición de la firma electrónica. (Trámites y servicios – Dian, s.f.)

Trámites aduaneros: es todo relacionado con el comercio exterior. Incluye servicios como la habilitación de usuarios aduaneros (Importadores, exportadores, agentes de aduana), declaración de importación y exportación, control y aforo de mercancías, y trámites de zonas francas. (Trámites y servicios – Dian, s.f.)

Trámites cambiarios: son los procedimientos relacionados al cambio de divisas. Incluye servicios como compra y venta de divisas, declaración de ingreso o salida de dinero en efectivo por usuarios diferentes a viajeros, declaración de ingreso o salida de títulos representativos de dinero por usuarios diferentes a viajeros y presentación de información exógena. (Trámites y servicios – Dian, s.f.)

2.7 Aspectos del mercado que atiende la empresa

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales desarrolla sus funciones en el sector público, prestando servicios a personas naturales, personas jurídicas, importadores, exportadores, agencias de aduanas, usuarios del comercio exterior y demás contribuyentes del país. Su labor está orientada a garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, contribuyendo al recaudo de los recursos del Estado y al control del comercio exterior.

Su cobertura es principalmente de carácter nacional, con presencia en todas las regiones del país mediante oficinas, puntos de atención y sedes en puertos, aeropuertos y pasos fronterizos estratégicos. No obstante, su actuación también tiene un alcance internacional, debido a su participación en acuerdos de cooperación fiscal y aduanera.

El entorno en el que opera la entidad esta influenciado por factores como los cambios en la legislación, la dinámica del comercio internacional, el uso de herramientas tecnológicas y la lucha contra la evasión fiscal, el contrabando y las infracciones cambiarias. Por esta razón, la DIAN fortalece continuamente sus procesos de fiscalización, control y servicio al ciudadano, con el fin de responder a las necesidades del país y promover el cumplimiento de la normatividad vigente.

3. Cargo y funciones desempeñadas

En este capítulo se describe el cargo desempeñado durante el desarrollo de las prácticas profesionales en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, así como las principales funciones, procesos, procedimientos y herramientas utilizadas en el cumplimiento de las actividades asignadas. Lo anterior permite comprender el rol desempeñado dentro del Grupo Interno de Trabajo de Acciones Aduaneras y Cambiarias y la experiencia adquirida durante el periodo de práctica.

3.1 Cargo desempeñado

El cargo desempeñado durante el desarrollo de la práctica profesional fue de asistente de apoyo en gestión documental, en el Grupo Interno de Trabajo (GIT) Acciones Aduaneras y Cambiarias, perteneciente a la División de Fiscalización y Liquidación Aduanera y Cambiaria de

la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Bucaramanga. En este cargo se brindó apoyo en las actividades administrativas y documentales relacionadas con los procesos de control posterior, contribuyendo al desarrollo de las funciones propias del grupo.

3.2 Funciones asignadas

Durante el desarrollo de la práctica profesional como asistente de apoyo en gestión documental, se cumplieron las siguientes funciones, organizadas de acuerdo con la jornada semanal establecida:

Tabla 1. *Listado de funciones y horas asignadas*

Nombre de la Función	*Horas por semana*
Registro de expedientes en el aplicativo Iris	16
Cargar actas de notificación	8
Conformación, identificación y cierre de unidades documentales	16
Total	*40*

Nota: esta tabla describe las funciones desarrolladas semanalmente durante la práctica profesional en la DIAN, así como la distribución de horas asignadas a cada actividad en una jornada de 40 horas semanales.

3.3 Procesos, procedimientos y herramientas

Tabla 2. *Procesos, procedimientos y herramientas – DIAN*

Proceso	*Procedimiento*	*Herramientas*
Registro de expedientes en el aplicativo Iris	Registrar y actualizar la información de los expedientes en el aplicativo Iris, incluyendo datos de vinculados, notificaciones y actualizaciones realizadas.	Aplicativo Iris, base de datos
Cargar actas de notificación	Cargar las actas de notificación, verificar el cumplimiento de los requisitos documentales y realizar el cierre del expediente para su posterior archivo.	Base de datos, actas de notificación, expedientes físicos y electrónicos
Conformación, identificación y cierre de unidades documentales	Organizar, revisar, conformar e identificar los expedientes, verificando que la documentación estuviera completa antes de su archivo.	Expedientes híbridos (físicos y electrónicos), hojas de ruta, base de datos

Nota: Esta tabla describe los procesos desarrollados durante la práctica en la DIAN, los procedimientos ejecutados para su cumplimiento, y las herramientas utilizadas en cada actividad. El contenido corresponde a la experiencia práctica y ha sido organizado conforme a los requisitos establecidos para la descripción de actividades institucionales.

4. Marco conceptual y normativo

En este capítulo se presentan los principales conceptos relacionados con las actividades desarrolladas durante la práctica profesional en el área aduanera y de fiscalización. Asimismo, se expone la normativa que orienta las funciones de la DIAN y los procedimientos relacionados con el control, la aprehensión y el manejo de mercancías dentro del territorio nacional.

4.1 Marco conceptual

El desarrollo de las prácticas profesionales en la DIAN estuvo relacionado principalmente con conceptos del área aduanero y de fiscalización. Para comprender las actividades realizadas en el Grupo Interno de Trabajo de Acciones Aduaneras y Cambiarías, es importante conocer el régimen aduanero, entendido como el conjunto de normas que regulan las operaciones de ingreso,

permanencia y salida de mercancías del país. Dentro de este régimen también se encuentran los diferentes controles que realiza la autoridad aduanera para verificar el cumplimiento de obligaciones establecidas para los usuarios de comercio exterior. (Decreto 1165 de 2019 – Dian, 2019)

Uno de estos controles es el control posterior o de fiscalización, el cual se realiza después de la nacionalización de las mercancías o de la finalización de una operación aduanera. Este permite revisar documentos, declaraciones y demás información relacionada con las operaciones de comercio exterior, con el propósito de verificar que se hayan cumplido las obligaciones aduaneras y detectar posibles irregularidades (Oficio 902814 de 2021 – Dian, 2021). Este proceso se relaciona directamente con las actividades desarrolladas en el grupo de práctica, ya que la DIAN tiene entre sus funciones dirigir y administrar la gestión aduanera, incluyendo las acciones relacionadas con la aprehensión de mercancías.

Dentro de estas actuaciones se encuentra la aprehensión de mercancías, que consiste en la retención de mercancías, medios de transporte o unidades de carga mientras la autoridad aduanera verifica si fueron introducidos, permanecen o circulan legalmente dentro del territorio nacional (Subdirección logística – Dian, s.f.). Por esta razón, durante la práctica fue necesario apoyar actividades relacionadas con la organización y revisión de expedientes, los cuales reúnen los documentos y acciones que hacen parte de cada proceso. La correcta organización de esta información permite llevar un mejor seguimiento de los casos y facilita el cierre y archivo de los expedientes correspondientes.

4.2 Marco normativo

El desarrollo de las prácticas profesionales estuvo relacionado con diferentes normas que regulan las actividades aduaneras y de fiscalización realizadas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. La principal norma aplicada fue el Decreto 1165 de 2019, el cual establece el régimen de aduanas y regula las operaciones de importación, exportación y control de mercancía en el territorio aduanero nacional. Esta norma define las facultades de la DIAN para ejercer control sobre las operaciones de comercio exterior y realizar acciones de fiscalización.

Asimismo, se tuvo en cuenta la Ley 2586 de 2026, que establece el nuevo régimen sancionatorio y de decomiso de mercancías, asi como el procedimiento aplicable cuando se presenta incumplimientos a las obligaciones aduaneras. Esta ley es importante porque regula aspectos relacionados con las aprehensiones, el decomiso y las acciones administrativas que hacen parte de los procedimientos adelantados por la Dian. (Ley 2586 de 2026 – Dian, 2026)

En cuanto a la normativa institucional, durante el periodo de práctica, estuvo vigente el Memorando No. 94 del 29 de abril del 2026 (Dia de las Madres) y el Memorando No. 153 del 30 de julio de 2026, el cual estableció los lineamientos para el desarrollo de las acciones de control en zona secundaria dentro del "Plan Navidad 2026". Este documento ordenó intensificar los controles sobre mercancías de procedencia extranjera entre el 3 de agosto y el 24 de diciembre de 2026, priorizando productos como textiles, calzado, tecnología, celulares y accesorios, con el fin de fortalecer la prevención del contrabando y el cumplimento de las obligaciones aduaneras. Además, estableció directrices para la planeación de los operativos y el reporte de resultados por parte de las diferentes seccionales. (Memorando No. 153 de 2026 – Dian, 2026)

5. Aportes

En este capítulo se presentan los principales aportes realizados durante el desarrollo de la práctica profesional en la DIAN. Se describe la situación identificada en el área, la propuesta de valor desarrollada para atenderla y los resultados obtenidos. Asimismo, se presentan los conocimientos y habilidades adquiridos durante la experiencia y el plan de mejora propuesto para fortalecer la gestión documental del grupo.

5.1 Propuesta de valor agregado a la empresa

Durante el desarrollo de la práctica profesional se identificó la necesidad de fortalecer la organización y gestión documental de los expedientes manejados por el GIT de Acciones Aduaneras y Cambiarias. A partir de la revisión de diferentes carpetas se observaron errores en su organización, diligenciamiento y cierre, además de expedientes de años anteriores que aún presentaban inconsistencias documentales. Esta situación podía generar dificultades al momento de revisar, hacer seguimiento y cerrar los expedientes.

Como respuesta a esta situación, se elaboró una guía de gestión documental con instrucciones sencillas sobre la forma adecuada de organizar y diligenciar las carpetas, junto con recomendaciones y aspectos que debían tenerse en cuenta durante el proceso. La guía fue entregada a los funcionarios como material de consulta, de manera que pudieran recurrir a ella cuando fuera necesario. De esta forma, la propuesta buscó apoyar la organización documental y disminuir los errores encontrados durante la revisión de los expedientes.

5.1.1 Identificación de la situación problémica

Durante las actividades de revisión de expedientes se identificaron diferentes errores en la organización y diligenciamiento de las carpetas, relacionados principalmente con la ubicación de

documentos, el cierre de los expedientes y el cumplimiento de algunos pasos del proceso documental. También se identificaron carpetas de años anteriores que no se encontraban organizadas de acuerdo con la forma requerida para su cierre y archivo.

Esta situación evidenció la necesidad de contar con un material de consulta que permitiera recordar de manera sencilla los pasos y recomendaciones para realizar correctamente la gestión documental. Por esta razón, se consideró adecuado elaborar una guía que sirviera como apoyo para los funcionarios encargados de estas actividades.

5.1.2 Contribución de conocimiento a la empresa

Para desarrollar la propuesta se tomó como punto de partida la experiencia adquirida durante la revisión de expedientes y las orientaciones recibidas por parte de los jefes inmediatos. En primer lugar, se identificaron los errores que se presentaban con mayor frecuencia en la organización de las carpetas. Posteriormente, se recopilaron los pasos y recomendaciones necesarias para realizar correctamente el proceso documental.

Con esta información se elaboró una guía de gestión documental en la que se organizaron las instrucciones de manera sencilla y paso a paso. El documento incluyó recomendaciones prácticas, aspectos que debían revisarse antes de cerrar un expediente y datos importantes para facilitar la consulta de los funcionarios. Finalmente, la guía fue compartida con los integrantes del grupo como herramienta de apoyo para sus actividades diarias.

5.1.3 Impacto desde los resultados y/o logros

La elaboración y entrega de la guía permitió contar con un material de consulta disponible para los funcionarios del grupo, facilitando el recuerdo de los pasos necesarios para organizar y

cerrar los expedientes. Asimismo, el proceso de revisión y organización de carpetas anteriores permitió dejar documentación pendiente en mejores condiciones para su cierre y archivo.

Como resultado, se contribuyó al fortalecimiento del orden documental y a la disminución de errores en las actividades revisadas. Aunque no se realizó una medición estadística formal antes y después de la implementación, el principal logro fue dejar una herramienta de apoyo que puede continuar siendo utilizada por los funcionarios en el desarrollo de sus actividades.

Figura 4. *Guía de gestión documental - hoja de control electrónica*

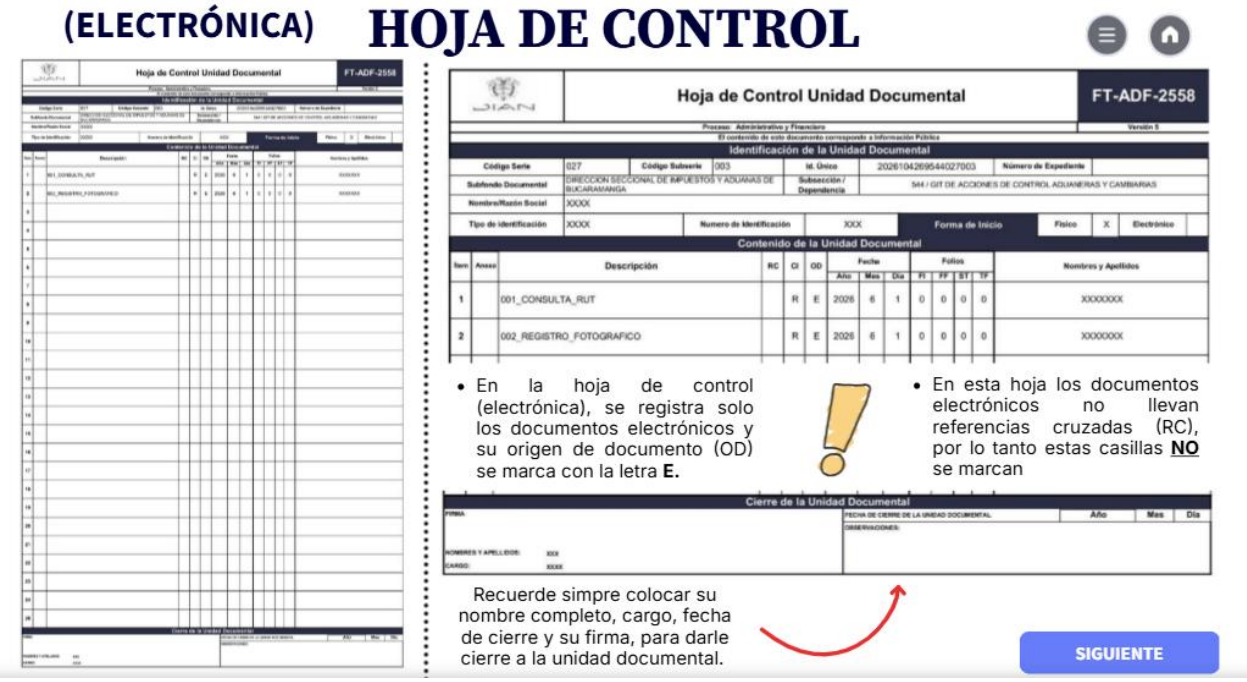
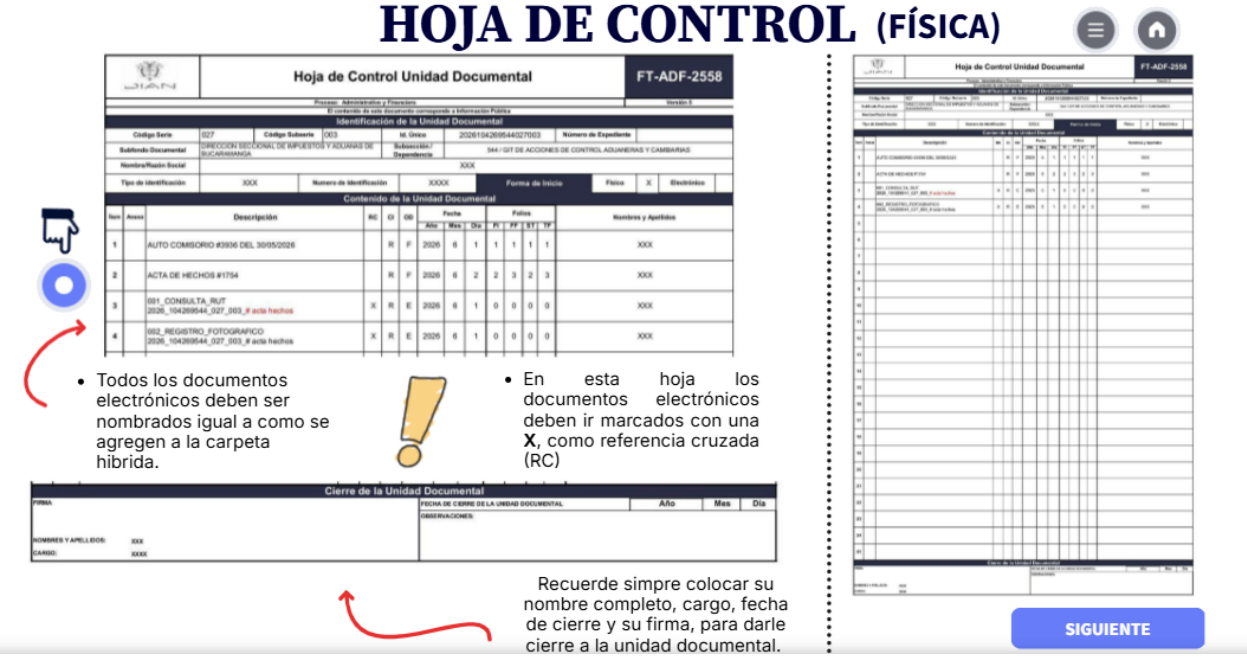


Figura 5. *Guía de gestión documental - hoja de control física*



5.2 Aportes de la empresa al proceso formativo

La realización de las prácticas profesionales en la DIAN permitió fortalecer los conocimientos adquiridos durante la carrera de negocios internacionales, especialmente en temas relacionados con el comercio exterior, el régimen aduanero y los procesos de control. La experiencia permitió conocer de manera directa cómo se desarrollan los procedimientos de revisión, organización y seguimiento de expedientes relacionados con las acciones aduaneras.

De igual manera, la práctica permitió desarrollar habilidades como la organización, responsabilidad, atención al detalle y manejo adecuado de la información. El uso de herramientas como el aplicativo IRIS también permitió adquirir experiencia en el manejo de sistemas utilizados para el registro y seguimiento de procesos administrativos.

Finalmente, el contacto constante con los funcionarios y el trabajo dentro de la entidad permitieron fortalecer competencias como el trabajo en equipo, la comunicación, el cumplimiento de instrucciones y la capacidad para identificar errores y proponer alternativas de solución. Estos

conocimientos y habilidades representan una base importante para el futuro desempeño profesional en áreas relacionadas con los negocios internacionales, el comercio exterior y la gestión aduanera.

5.3 Plan de mejora

Tabla 3. *Propuesta de plan de mejora – Guía de Gestión Documental*

Aspecto a mejorar	Metas	Acciones	Indicador	Hacer/ Verificar	Responsable	Recursos	Cronograma
Organización y gestión documental de los expedientes.	Disminuir los errores en la conformación, revisión y cierre de carpetas.	Elaborar y compartir una guía de gestión documental con pasos, recomendaciones y aspectos para tener en cuenta. Revisar expedientes y organizar aquellos que presenten inconsistencias.	Número de expedientes revisados y organizados.	Aplicar la guía en la revisión de expedientes y verificar su correcta organización y cierre.	GIT Acciones Aduaneras y Cambiarias.	Computador, expedientes físicos, guía de gestión documental y aplicativo IRIS.	Durante el periodo de práctica. (6 meses)

Nota: La propuesta busca fortalecer el orden documental de los expedientes y facilitar el correcto desarrollo de las actividades de revisión y cierre.

6. Conclusiones y recomendaciones

La práctica profesional realizada en el Grupo Interno de Trabajo (GIT) de Acciones Aduaneras y Cambiarias de la DIAN permitió atender la necesidad de apoyo administrativo y documental que motivó la elección de esta opción de grado, contribuyendo al fortalecimiento de la organización de los expedientes relacionados con las acciones de control posterior de la entidad.

En relación con el objetivo general, se logró apoyar los procesos administrativos y documentales del grupo mediante la revisión, organización y registro de información en el aplicativo IRIS, el cargue de actas de notificación y la conformación, identificación y cierre de unidades documentales. Estas actividades permitieron identificar los errores más frecuentes en el diligenciamiento y cierre de expedientes, información que sirvió de base para la propuesta de valor desarrollada, la cual fue una guía de gestión documental con instrucciones y recomendaciones prácticas, entregada a los funcionarios como material de consulta permanente.

Como resultado, se contribuyó a la disminución de errores en las actividades de revisión y cierre documental y se dejó organizada parte de la documentación pendiente de periodos anteriores. Si bien no se realizó una medición estadística formal del impacto, el análisis específico de la experiencia demuestra una mejora en el orden documental del grupo y la disponibilidad de una herramienta replicable para el desarrollo futuro de estas actividades, tal como se plantea en el plan de mejora propuesto.

En cuanto al aprendizaje, la práctica permitió aplicar y afianzar los conocimientos adquiridos durante el programa de Negocios Internacionales en temas de comercio exterior y régimen aduanero, además de fortalecer competencias como la organización, la atención al detalle, el trabajo en equipo y el cumplimiento de instrucciones. Por otro lado, en el ámbito laboral, el aporte realizado contribuye al fortalecimiento de los procesos de control posterior de la DIAN

Seccional Bucaramanga, con un impacto principalmente de carácter local y regional dentro de la gestión documental del grupo.

Se recomienda a la entidad dar continuidad al uso de la guía de gestión documental elaborada, socializarla con los funcionarios que se vinculen posteriormente al grupo y evaluar la posibilidad de extenderla a otras dependencias con procesos documentales similares. Asimismo, se sugiere para futuras prácticas realizar seguimiento periódico a la aplicación de la guía, con el fin de medir de manera más precisa su impacto en la disminución de errores documentales.

Referencias

Presidente de la República de Colombia. (1992, 29 de diciembre). *Decreto 2117 de 1992, por el cual se fusionan la Dirección de Impuestos Nacionales y la Dirección de Aduanas Nacionales en la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y se dictan otras disposiciones..* Diario Oficial N.º 40.703. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=69793

Presidente de la Republica de Colombia. (2020, 22 de diciembre). *Decreto 1742 de 2020, por el cual se modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.* Diario Oficial N.º 51.536. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=153986

Presidente de la República de Colombia. (2019, 2 de julio). *Decreto 1165 de 2019, por el cual se dictan disposiciones relativas al Régimen de Aduanas en desarrollo de la Ley 1609 de 2013.* Diario Oficial N.º 51.002. https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/decreto_1165_2019.htm

Congreso de Colombia. (2026, 19 de junio). *Ley 2586 de 2026, por medio de la cual se adopta el nuevo régimen sancionatorio y de decomiso de mercancías en materia aduanera, así como el procedimiento aplicable ante el incumplimiento de obligaciones y disposiciones aduaneras en el marco de las operaciones de comercio exterior y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial N.º 53.527.* https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/ley_2586_2026.htm

Departamento Administrativo de la Función Pública. (s. f.). *Gestión documental.* Función publica. https://www1.funcionpublica.gov.co/gestion-documental

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (s. f.). *Misión y visión 2024–2026*. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/Mision-Vision-2024-2026.pdf

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2026). *Memorando N.º 153 de 2026, por el cual se establece los lineamientos para el desarrollo de las acciones de control en zona secundaria dentro del "Plan Navidad 2026"*. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. [Documento no publicado].

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2021). *Organigrama DIAN*. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigramanuevo/Org_DIAN_2021.pdf

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2021, 17 de diciembre). *Oficio 902814: Concepto General Unificado 1465 de 2019 sobre Procedimientos Administrativos Aduaneros*. Normograma DIAN. https://normograma.dian.gov.co/dian/compilacion/docs/oficio_dian_902814_2021.htm

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (s. f.). *Presentación*. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx

Pérez Porto, J., Merino, M. (2022, 8 de abril). *Expediente: Qué es, definición y concepto.* Definición.de. https://definicion.de/expediente/

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (s. f.). *Abecé ingreso, recepción y descripción de mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la nación (ADA).* Subdirección logística DIAN.

https://www.dian.gov.co/dian/ventasremates/Documents/Abece-ingreso-recepcion-y-descripcion-ADA.pdf

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (s. f.). *Trámites y servicios.* Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. https://www.dian.gov.co/tramitesservicios/tramites-y-servicios/Paginas/default.aspx

Trujillo, E. (2021). *Expediente.* Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/expediente.html