

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – DIAN



ANGIE YUBELLY CASTILLO DORADO

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO

2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL – DIAN

ANGIE YUBELLY CASTILLO DORADO

Informe final de práctica presentado como requisito para optar al título de profesional en
Negocios Internacionales

Asesor

Mg. MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Magister en Educación

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS

FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

VILLAVICENCIO

2018

Autoridades Académicas

P. JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

P. MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

P. JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

P. FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Dr. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Directora trabajo de grado

EDISÓN ORLANDO GARZON CESPEDES

Jurado

ALFONSO CANÓNIGO GALVIS

Jurado

Villavicencio, Septiembre 27 de 2018

Contenido

Pág.

Resumen.....	8
Introducción	10
1. Objetivos.....	11
1.1 Objetivo General	11
1.2 Objetivos Específicos	11
2. Información de la empresa	12
2.1 Nombre y Razón Social.....	12
2.2 Reseña Histórica.....	12
2.3 Misión.....	13
2.4 Visión	13
2.5 Estructura Organizacional	13
2.6 Mapa de procesos	14
2.7 Área de trabajo	15
3. Funciones laborales	17
3.1 Nombre del cargo	17
3.2 Objetivos del cargo.....	17
3.3 Descripción del área	17
3.3.1 Labores desempeñadas.....	17
3.3.2 Dificultades	18
3.3.3 Pertinencia.....	18
4. Herramientas otorgadas por la DIAN	20
5. Impactos del cargo	21
6. Aportes profesionales por parte del estudiante.....	22
Conclusiones.....	23
Referencias	24

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Estructura Orgánica	15
Figura 2. Mapa de procesos	16

Glosario

1. **DECLARACIÓN DE RENTA:** documento en el que se consignan los ingresos, los egresos y las inversiones presentado cada año ante la DIAN usado para determinar la obligación a pagar el debido impuesto.
2. **DIAN:** Dirección de impuestos y aduanas nacionales.
3. **DIGITURNO:** marca registrada de Ciel Ingeniería para la asignación de citas
4. **INFORMACIÓN EXÓGENA:** conjunto de operaciones realizadas por personas naturales y jurídicas con terceros respecto a sus productos o servicios.
5. **KIOSCO:** nombre del área de trabajo en la cual se desarrollaron las actividades encargadas
6. **MUISCA:** Modelo Único de Ingresos y Servicios de Control Automatizado el cual recopila información que facilita el comercio y la tributación
7. **RUT:** registro único tributario que indica la actividad económica de la persona o entidad ante terceros

Resumen

Como requisito para optar por el título universitario de Profesional en Negocios Internacionales, al culminar el proceso de formación académica de 8 semestres, el estudiante debe cumplir satisfactoriamente lo exigido por el comité de opciones de grado.

La práctica empresarial, como opción de grado elegida en este caso, se fundamenta en el apoyo a los procesos de gestión administrativa, funciones realizadas en el cargo de practicante en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

En un periodo de 960 horas comprendidas entre el mes de marzo a septiembre del presente año, se ponen en práctica la formación adquirida durante la academia, contribuyendo, por un lado, al alcance de los objetivos de la organización, así como a la formación del profesional en potencia, destacando la importancia de la academia en el ámbito laboral y la pertinencia que esta tiene con los contenidos programáticos de la carrera.

Palabras Clave. Negocios Internacionales, Práctica empresarial, DIAN, Gestión administrativa, informe.

Abstract

As a requirement to opt for the university degree of Professional in International Business, at the end of the academic formation process of 8 semesters, the student must comply satisfactorily the requirements of the degree options committee.

Business practice, as a degree option chosen in this case, is based on the processes of administrative management support, functions performed in the position of intern at the Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

In a period of 960 hours between the month of April to September of this year, the training acquired during the academy is put into practice, contributing, on the one hand, to the achievement of the objectives of the organization, as well as to the training of the professional potential, highlighting the importance of the academy in the workplace and the relevance that this has with the programmatic contents of the career.

Key words. International Business, Business Practice, DIAN, Administrative management, report

Introducción

Por más de diez años, en Villavicencio, la Universidad Santo Tomás ha formado profesionales íntegros en diversas carreras. Una de ellas es la facultad de Negocios Internacionales, la cual establece como alternativa para optar por el título de profesional la práctica empresarial en concordancia con lo establecido en el Reglamento general de Opciones de Grado, un espacio mediante el cual el estudiante pone en escena mediante su ejercicio laboral el aprendizaje adquirido durante la etapa académica.

Dado que el perfil profesional del Negociador Internacional es tan amplio, el estudiante puede desplazarse en las ramas que se derivan de esta tales como las ciencias económicas, administrativas y contables, brindando la posibilidad de desempeñarse en estos campos, razón por la cual la DIAN, es una organización en la cual se permite el ejercicio de las funciones como practicante al involucrar dichas ciencias afines a la carrera.

De esta manera, se da inicio el día 05 de marzo de 2018, a la práctica empresarial en el punto de contacto de la Oficina de DIAN en Villavicencio, para la realización de actividades relacionadas al área contable y administrativa y de servicio al cliente, conectando los conocimientos de la academia con las funciones laborales, gracias al énfasis en finanzas optado durante los dos últimos semestres de la carrera, y lo aprendido en las demás áreas comprometidas en el cargo.

El ejercicio de la práctica se desarrolla en un tiempo correspondiente a 960 horas, requeridas por la facultad, comprendidas hasta el 07 de septiembre del año en curso, dando como resultado el presente informe final.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Dar a conocer las actividades realizadas en la DIAN como practicante, basadas en el apoyo a las actividades de asistencia al cliente y gestión administrativa para aportar positivamente a los objetivos de la organización y a la formación del profesional en Negocios Internacionales, en relación con los conocimientos adquiridos durante la academia.

1.2 Objetivos Específicos

- Orientar y acompañar a los contribuyentes en los procesos realizados ante la DIAN.
- Reconocer la importancia de la formación académica en el ejercicio de las funciones laborales en una organización.
- Identificar la pertinencia de las actividades realizadas con base a los contenidos programáticos vistos durante la carrera.

2. Información de la empresa

La DIAN es 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. Está constituida por los bienes que posee y por los que adquiere a cualquier título o le sean asignados con posterioridad, para 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, aduanera y 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 (DIAN, 2018).

2.1 Nombre y Razón Social

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio.

2.2 Reseña Histórica

La DIAN, entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º 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. El 17 de julio de 2015 mediante Decreto 1292 se modifica parcialmente la

estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN, 2018).

2.3 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, p. 11).

2.4 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, p. 11).

2.5 Estructura Organizacional

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 representación legal está a cargo del Director General, quien puede delegarla de conformidad con las normas legales vigentes. El cargo de Director General es de libre nombramiento y remoción; en consecuencia, se provee mediante nombramiento ordinario por el Presidente de la República; hace presencia en más de 40 ciudades y municipios de Colombia. En Villavicencio se encuentra organizado como se observa en la figura 1 (DIAN, 2018).

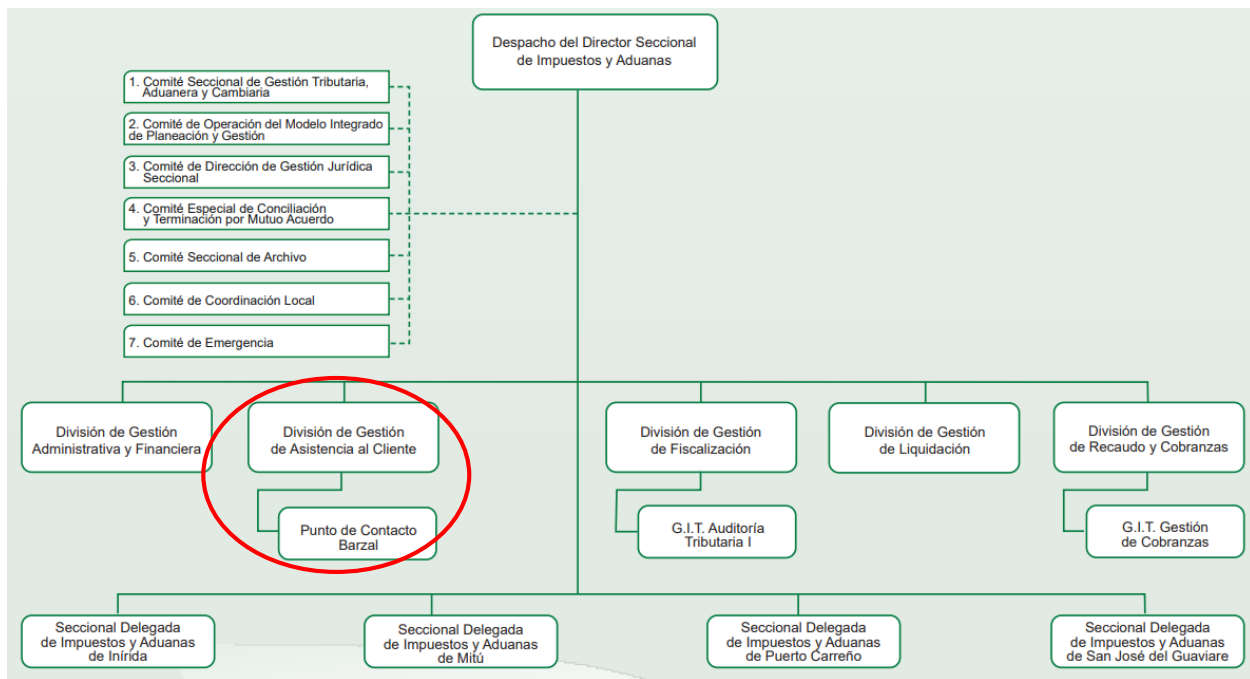


Figura 1. *Estructura Orgánica - Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio.*
Adaptado de la página web de la DIAN. (DIAN, 2018).

2.6 Mapa de procesos

-Procesos Estratégicos: Tienen como finalidad orientar a la entidad para que cumpla con su misión, visión, política y objetivos y satisfacer las necesidades de las partes interesadas (organización, persona o grupo) que tengan un interés de la entidad (DIAN, 2018).

-Procesos Misionales: Tienen que ver con la razón de ser y las responsabilidades de la DIAN como institución del Estado que se refleja en su misión, que comprende 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, 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 (DIAN, 2018).

-Procesos de Apoyo: Proporcionan el soporte a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora (DIAN, 2018).

-Procesos de Evaluación y Control: Permiten garantizar un ejercicio de medición, retroalimentación y ajuste, de tal forma que la entidad alcance los resultados propuestos. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales (DIAN, 2018).

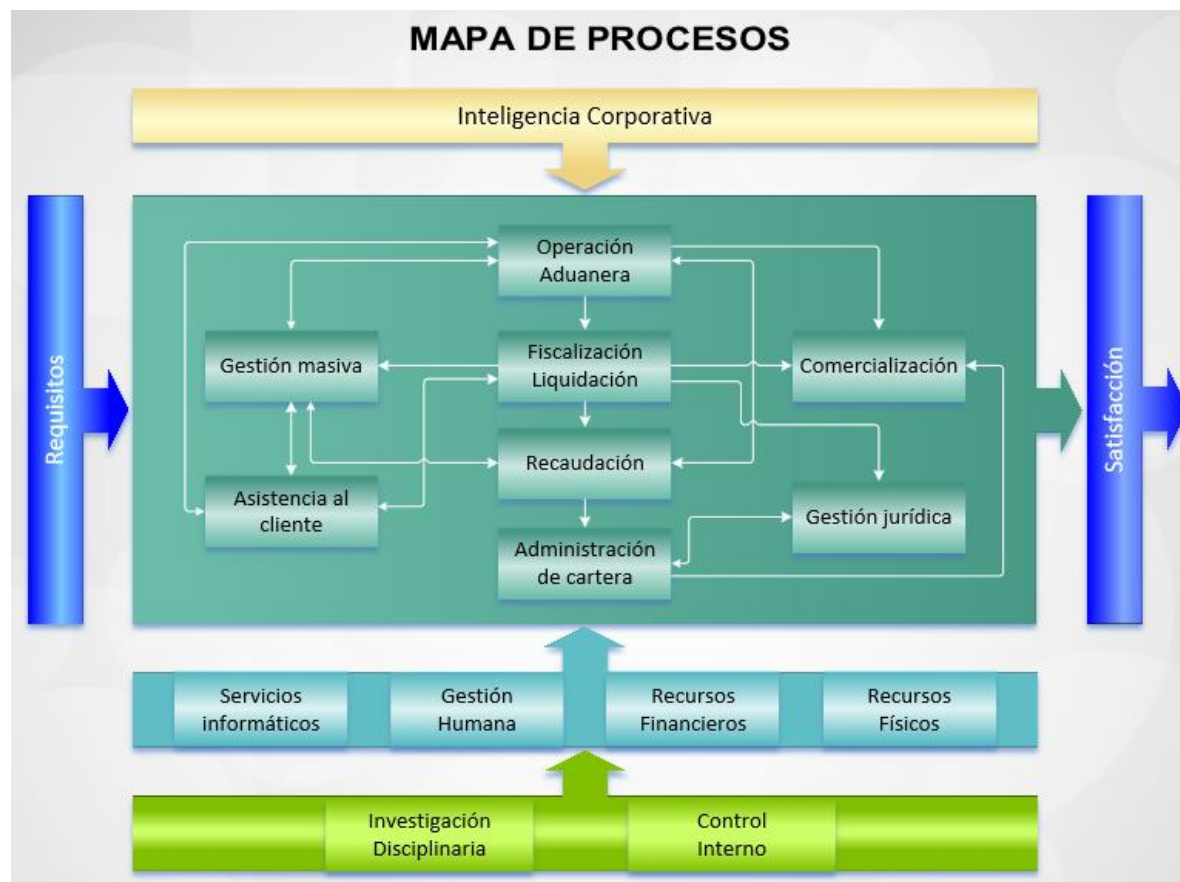


Figura 2. *Mapa de procesos*. Adaptado de la página web de la DIAN (DIAN, 2018).

2.7 Área de trabajo

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio

Directora: Madeleine Manchola Baracaldo

Dirección: Carrera 33 A N° 39 – 39 / 43 Centro.

PBX: 6828208 - 6828059

Jefe de División

Ricardo Gutiérrez Pachón

Dirección: Carrera 33 A N° 39 – 39 / 43 Centro.

PBX: 6828208 - 6828059

3. Funciones laborales

Asistencia administrativa y gestión de asistencia al cliente

3.1 Nombre del cargo

Practicante en Punto de Contacto de aduanas.

3.2 Objetivos del cargo

- Acompañar a los contribuyentes en procesos realizados en el Kiosco (manejo de la plataforma oficial de la DIAN, MUISCA)
- Atención en el filtro, recepción de documentos y revisión de requisitos para los procesos a realizar de los usuarios.

3.3 Descripción del área

En el desarrollo de las funciones administrativas, se prestó apoyo a los procesos del punto de contacto (Kiosco y Filtro), espacio ubicado en el primer piso de la seccional Villavicencio donde se presta el servicio de asistencia al cliente, desempeñándose en el cargo ejercido anteriormente por un profesional por el cual se entra a apoyar en las actividades allí destinadas con una practicante más de la facultad y dos aprendices Sena. Las funciones del cargo se ejecutaron el primer mes en la oficina de atención al cliente en el Barzal, y posteriormente, tras su ampliación, en el único punto de la ciudad ubicado en el centro de Villavicencio, asistiendo de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y 2:00 pm a 6:00 pm.

3.3.1 Labores desempeñadas

Filtro: Punto de información para el apoyo con las citas asignadas por el Digiturno; recibir al contribuyente, orientarlo en el trámite que va a realizar e informar requisitos necesarios según corresponda.

Kiosco: apoyar en los procesos solicitados por los contribuyentes, tales como, la actualización del RUT, gestión del RUT por primera vez, descarga de firma electrónica, numeración de facturación, inquietudes en declaración de renta para jurídicas y naturales.

3.3.2 Dificultades

El área de trabajo se desarrolló en un contexto donde era débil el acompañamiento de las actividades por parte de un trabajador de la DIAN. Por ende, el desarrollo de las funciones se veía truncado en ocasiones al no existir quién orientara las tareas del trabajo a realizar.

- ✓ Debilidad en los conocimientos del área contable, lo cual implicaba temor por no conocer cómo resolver cada situación de los contribuyentes
- ✓ Aprender a manejar el sistema MUISCA, debido a que todos los trámites eran realizados por dicha plataforma, así como los constantes problemas técnicos del sistema ya que ralentizaban los procesos
- ✓ Ausencia de remuneración salarial
- ✓ No hubo inducción a las actividades a realizar
- ✓ Aprender a lidiar con las actitudes y emociones de los usuarios que a diario llegaban a la oficina y la veloz frecuencia con que se debían atender los casos debido a la alta afluencia de público.

3.3.3 Pertinencia

Una vez habilitado el cargo de practicante, las actividades abarcaron el área contable, económica, administrativa, legal y tributaria.

- ✓ Legislación aduanera, cambiaria y tributaria: entender el conjunto de disposiciones legales y reglamentarias que abarcan el cobro de tributos a los declarantes
- ✓ Finanzas públicas: fundamental para comprender cuales son las potestades de la organización para la cual estaba realizando mi practica empresarial y tener una mayor comprensión de mis funciones

- ✓ Geografía económica: permitió entender el contexto económico nacional en el que se encuentran los colombianos, especialmente el funcionamiento de las entidades públicas y así brindar recomendaciones más acertadas a los contribuyentes.
- ✓ Derecho comercial: dio las bases para identificar con claridad el tipo de usuario que va a realizar el trámite de acuerdo a su actividad social descrita en el RUT y brindar la información más acertada.
- ✓ Contabilidad empresarial: aprender de qué se compone una declaración de renta para naturales y jurídicas, fue fundamental para procesar la información obtenida con los datos suministrados por los contribuyentes

4. Herramientas otorgadas por la DIAN

Durante el tiempo de la práctica profesional, la oficina principal de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio en el punto de contacto, puso a disposición del practicante todos los implementos necesarios que se requerían para el cumplimiento de las actividades solicitadas, tales como:

- Herramientas tecnológicas y de comunicación
- Infraestructura
- Medios electrónicos
- Equipo de oficina
- Capacitación técnica en el área (declaración renta natural y exógena)

5. Impactos del cargo

Como profesional en formación en Negocios Internacionales, el cargo desempeñado permitió desplazarme dentro de diversas líneas de la carrera, como la contabilidad y el derecho aduanero y tributario. Esta oportunidad abre la visión del practicante, y así mismo muestra las amplias oportunidades laborales a las cuales se puede aplicar debido al perfil del negociador internacional.

El énfasis en finanzas elegido durante la carrera, así como las demás materias relacionadas con esta área, permitieron una ligera adaptación a las actividades destinadas para el cargo de practicante, las cuales guardaban estrecha relación con el contenido del pensum académico del programa.

El cargo trajo consigo el fortalecimiento de lo aprendido durante la academia; permitió desarrollar las habilidades laborales. Deja también la ilusión de continuar aprendiendo más, con la certeza de que el énfasis elegido permitió dar lo mejor de sí mismo y las actividades encargadas exigían capacitarse más en el tema para poder brindar la información a los usuarios de forma clara y correcta, lo que implicaba estar actualizada en materia aduanera y tributaria.

Es por eso que este ejercicio demuestra que la práctica empresarial es una gran oportunidad para reforzar los conocimientos, darnos a conocer en el mundo laboral y relacionarnos con este entorno, mientras se va creciendo profesionalmente.

6. Aportes profesionales por parte del estudiante.

Como tomasina, puedo decir que durante mi paso por la oficina de la DIAN se consiguió prestar un mejor servicio al contribuyente al optimizar el servicio de asistencia, asesoramiento y acompañamiento a los usuarios, ya que las funciones designadas para el puesto (que anteriormente lo ocupaba un profesional) quedaron en manos de los practicantes que junto a mí atendían los mismos casos, y que de cierta manera se convertían en un apoyo para resolver las inquietudes y acompañar las solicitudes de los contribuyentes.

Agilidad en los procesos, oportuna resolución de inquietudes, buen servicio al cliente, conocimientos en el área, proactividad y trabajo en equipo, son los principales aportes brindados para la organización. Considero que mi permanencia significó un óptimo desempeño de los procesos encomendados ya que fueron cumplidas a cabalidad las responsabilidades asignadas.

Conclusiones

La Universidad Santo Tomás como formadora de profesionales íntegros es imagen del desempeño de los egresados; característica de la cual se pudo dar cuenta al momento de realizar cada una de las funciones encargadas.

El ambiente laboral como practicante, le permite al estudiante que acaba de culminar su etapa académica, poner en práctica los conocimientos aprendidos en la carrera; es un escenario que permite adquirir experiencia en el área y desarrollar habilidades para el ejercicio como profesional.

Las labores de Asistencia administrativa y gestión de asistencia al cliente como practicante en la DIAN fueron cumplidas a cabalidad durante novecientas sesenta horas en donde se encontró pertinencia con cada uno de los contenidos programáticos del área contable, administrativa, legal y tributaria

Referencias bibliográficas

Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. (2016). *Plan estratégico 2014-2018* . Obtenido de www.dian.gov.co: https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/DocumentoPlanEstrategicoDIAN20142018_17042016.pdf

Dirección Nacional de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN. (2018). *La entidad*. Obtenido de www.dian.gov.co: <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>