

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA VILLAVICENCIO		INFORME TÉCNICO OPCIONES DE GRADO.	
Código: DO-VI-F-192	Versión: 02	Emisión: 03/12/2019	Página 1 de 11

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE VILLAVICENCIO - DIAN

MARÍA ALEJANDRA SANABRIA NEIVA

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
VILLAVICENCIO

2020

FACULTAD DE CONTADURÍA PÚBLICA
COORDINACIÓN DE OPCIONES DE GRADO
COMITÉ DE INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

Código Práctica	Tipo De Actividad	Marque con una (X) la opción de grado.
CG	Curso de Grado	
TG	Trabajo de Grado	
P	Preparatorios	
PP	Promedio Ponderado	
TS	Trabajo Social	X

RESUMEN EJECUTIVO E INFORME ACADÉMICO.

Proyecto o Actividad desarrollada objeto de informe técnico de la opción de grado:

Trabajo social desarrollado en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)

Conformación del equipo de trabajo:

Funcionarios Área de Persuasiva:

- Ana Luisa Giraldo Fonseca
- Luis Emiro Camero
- Liliana Cabrera Cabrera
- Blanca Emilia López Benito
- Dagoberto Pastrana
- Wilmer Ferley González Rincón
- Edgar Alfonso López Cristancho

Funcionarios Área Coactiva:

- Luz Darcy Campo Infante
- Silvia Elena Correa Castillo
- Carmen Alicia Corona González

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA VILLAVICENCIO		INFORME TÉCNICO OPCIONES DE GRADO.	
Código: DO-VI-F-192	Versión: 02	Emisión: 03/12/2019	Página 3 de 11

Jefe GIT de trabajo de gestión de Cobranzas:

- Teófilo Rojas Álvarez

Institución (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:

Facultad de Contaduría Pública

Datos de contacto de la empresa(s) vinculada (s) en el desarrollo del proyecto o actividad área(s) funcional(es) específica(s) de Trabajo:

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) - Área de Cobranzas

Ciudad y fecha de realización del Informe:

Villavicencio; 03 de junio del 2020

INTRODUCCIÓN.

De acuerdo al conocimiento adquirido durante el proceso de aprendizaje y la necesidad de poner en práctica estos conocimientos en un ambiente real, este informe ejecutivo se realiza para evidenciar los conocimientos adquiridos, desarrollar nuevas estrategias como profesional y darle cumplimiento a los requerimientos exigidos como estudiante universitario y así lograr comprender los retos que se afrontan en una empresa y cómo el estudiante ya preparado puede generar ese granito de arena a los procesos de la organización.

En este orden de ideas, este trabajo constituye una base sólida y de gran importancia, contiene las actividades realizadas durante el mes que estuve en la entidad (febrero-marzo) del periodo 2020-1, antes de entrar en cuarentena debido al Estado de emergencia económica, social y ambiental decretado por el gobierno nacional en el país, en los meses abril a junio se realiza un informe reflexivo como producto final para sustentar las pasantías 2020-1

DESCRIPCIÓN.

Las pasantías se dividieron en dos (2) partes, debido a la contingencia que se presenta actualmente y que afecta las actividades presenciales por riesgo de contagio con SARS COV 2 y enfermar por COVID-19.

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA VILLAVICENCIO		INFORME TÉCNICO OPCIONES DE GRADO.	
Código: DO-VI-F-192	Versión: 02	Emisión: 03/12/2019	Página 4 de 11

La primera parte se realizó en la DIAN en el periodo comprendido del 12 de febrero del 2020 hasta el 16 de marzo del 2020, en la subdivisión de Cobranzas, en el área de Denuncias Penales, bajo la orden del Dr. Teófilo Rojas y con la supervisión del Dr. Wilmer Ferley González

La segunda parte consistió en la realización de un informe reflexivo sobre las acciones realizadas en la entidad, puntos débiles dentro de los procesos trabajos y las diferentes propuestas de mejora para maximizar el desempeño del área, este informe fue llevado a cabo desde el 08 de mayo del 2020 hasta el 05 de junio del 2020

Objetivo General:

- Conocer e identificar los diferentes procesos que maneja el área de Cobranzas, para adquirir los conocimientos necesarios que permitan generar prontas soluciones a las problemáticas e ineficiencias que se generen dentro de la misma.

Objetivos específicos:

- Contribuir al área de cobranzas con los conocimientos teóricos aprendidos dentro de la Universidad Santo Tomás- Sede Villavicencio.
- Desarrollar con eficiencia las tareas y funciones asignadas por el área de Cobranzas
- Poner en práctica los conocimientos adquiridos por el programa de contaduría publica

Objetivos practica:

- Cumplir satisfactoriamente con el requisito de la opción de grado.
- Adquirir nuevos conocimientos y crear nuevas estrategias que aporten para para el quehacer profesional del contador público

PALABRAS CLAVE (DESCRIPTORES)

PALABRAS CLAVES	
Acto administrativo	Notificación
Contribuyentes	Obligación financiera
Oficio persuasiva	Declaración tributaria
Muisca	DIAN
Acuerdo	Contaduría Publica

ASPECTOS ÉTICOS DE BUENAS PRÁCTICAS ACADÉMICAS

- Integridad: La integridad implica no solamente honestidad sino también relacionarse justa y verazmente en la entidad.
- Ética: Son las normas y valores que rigen el actuar de los trabajadores en la entidad. Yo como persona maneje valores universales como responsabilidad, honestidad, respeto, discreción, aplicados directamente en el entorno laboral.

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA VILLAVICENCIO		INFORME TÉCNICO OPCIONES DE GRADO.	
Código: DO-VI-F-192	Versión: 02	Emisión: 03/12/2019	Página 2 de 11

- Secreto empresarial: Se debe proteger la información que es relevante e importante para la DIAN.
- Custodia de información: Se debe conservar, almacenar y dar una respectiva seguridad de los documentos que se manejen en el área de Cobranzas

METODOLOGÍA

Las pasantías se realizaron en el área de cobranzas durante el periodo 2020 (febrero – marzo) bajo una capacitación del Dr. Wilmer Ferley González, quien se desempeña en el cargo de Gestor II, quien explicó los procesos y procedimientos para las denuncias penales.

Todo comienza con una base de datos quien está a cargo del Dr. Wilmer, allí reposan datos donde se relacionan contribuyentes que aún no han cancelado su saldo total o parcial de las declaraciones de Renta, Impuesto a las ventas (IVA), Retenciones en la fuente, Impuesto Nacional al Consumo. Se debe verificar mediante la plataforma MUISCA que los valores suministrados en la base de datos sean los respectivos, es decir, que los contribuyentes no hayan cancelado las declaraciones, después de verificar esto se opta por realizar un oficio persuasivo anexando soporte ya sea por transportadoras de mensajería terrestre (472) o correo electrónico, la declaración correspondiente al oficio persuasivo, el certificado de existencia y representación legal o de inscripción de documentos (de la Cámara de Comercio de Villavicencio), el RUT del representante legal y de la empresa, el cual será enviado al contribuyente por los correos autorizados por la DIAN (correo certificado 472 o correo electrónico), donde se le invita al contribuyente cancelar la obligación pendiente.

El contribuyente cuenta con un mes después de la fecha de notificación para cancelar la obligación que se le haya descrito, es importante aclarar que en muchas ocasiones el contribuyente no se encuentra en el domicilio relacionado en el RUT o que la dirección este errada, por tal motivo se realiza la notificación en la página web de la DIAN.

Si la persona no realiza el pago o hace un acuerdo de pago con el funcionario que remite la notificación, se realizara el respectivo proceso de denuncia penal la cual es enviada al área de Jurídica de la entidad (DIAN). Para tal efecto se debe preparar la siguiente documentación: oficio persuasivo, copia de la notificación enviado por correo certificado o correo electrónico, las copias de las obligaciones pendientes por pago con su respectiva firma electrónica, copia de la certificado de existencia y representación legal o de inscripción de documentos (Cámara de Comercio) o Acta de Constitución y su respectiva certificación de la obligación firmada por el funcionario (Aplica solo para IVA e Impuesto Nacional al Consumo).

Es importante mencionar que se debe tener una capacitación para el manejo de la plataforma Muisca sobre las obligaciones financieras, el estado de los contribuyentes y soportes que sean necesarios para la realización de la denuncia penal.

Los anteriores procesos y procedimientos se realizaron antes de entrar en cuarentena debido al Estado de emergencia económica, social y ambiental decretado por el gobierno nacional en el país donde lastimosamente se suspendieron las pasantías en la DIAN,

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA VILLAVICENCIO		INFORME TÉCNICO OPCIONES DE GRADO.	
Código: DO-VI-F-192	Versión: 02	Emisión: 03/12/2019	Página 3 de 11

Para seguir con las pasantías desde la Facultad de Contaduría Pública de la Universidad se planteó como alternativa el realizar un informe reflexivo sobre las acciones realizadas en la empresa, puntos débiles dentro de los procesos trabajos y las diferentes propuestas de mejora para maximizar el desempeño del área.

EXPERTO O EXPERTOS QUE VALIDARON LOS INSTRUMENTOS

La persona que validaba mi proceso de las funciones asignadas en el área de cobranzas era el Dr. Wilmer Ferley González, Gestor II de la DIAN

REFERENTES TEÓRICOS

El ejercicio de la labor de la cobranza, se han preparado modalidades laborales, en lo consecuente que la DIAN como entidad principal de recaudo de impuestos entra en el ejercicio de un control interno y organización. Desde sus inicios muchos de los contribuyentes no generan el pago correcto en la fecha adecuada, dando unos intereses y sanciones moratorias. Aunque la DIAN notifica a los respectivos contribuyentes que deben hacer los pagos antes de iniciar sus respectivos escalonamientos judiciales, en los cuales hasta una demanda penal. El escenario caracterizado trabajado es oportuno para el aprendizaje de control, formando estrategias y nuevas fortalezas en la dependencia. La manera de implementar sistemas de gestión continuos, han desenfocado a un lento proceso de recaudo, en ocasiones las cuestiones se han disminuido más de lo esperado. Cabe aclarar que como sigue siendo el principal recaudador a nivel nacional, las dependencias departamentales y municipales, están a la transmisión de la información por parte de la principal en la ciudad de Bogotá D.C.

REFERENTES CONCEPTUALES

En el ejercicio de la práctica profesional, en pro del fortalecimiento de gestión de cobranza en la DIAN, se lleva a cabo el aprendizaje del manejo del cobro a personas naturales y/o jurídicas dictaminadas por la principal en Bogotá D.C., ligados a la normatividad vigente existentes y emitidas por la DIAN.

Dentro de los referentes conceptuales se toman dos páginas webs, los cuales explican de manera simple las principales funciones en la implementación de una gestión de cobranza dentro de una empresa u organismo encargado de recaudo

Procedimientos de cobranzas: De acuerdo con (Inconcerte, 2020) la recuperación de las cuentas por cobrar por parte del sector correspondiente, no se denomina una "estrategia de cobranza", en un dominio singular. En cambio, esto enlaza a muchas más estrategias colectivas y acciones para las diferentes deudas. Aclarar que, aunque deban ante una entidad requiere un cobro normal, los procedimientos por las diferentes cuantías e impuestos, nos dan a que se utilicen y efectúen estrategias distintas. Lo importante de todas estas alternativas y/o procedimientos en la recuperación de la cartera existente, es el mayor esfuerzo. Generando una importante planificación y eficacia de los ejercicios que trabajen con un

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA VILLA VIOLENCIA		FORMATO DE RÚBRICA DE VALORACIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE OPCIONES DE GRADO INFORME TÉCNICO OPCIONES DE GRADO.	
Código: 7125-F-189	Emisión: 29/09/2016	Página 2 de 2	
Código: DO-VI-F-192	Versión: 02	Emisión: 03/12/2019	Página 4 de 11

Documento:
 documento engranaje. Para ello encontramos una cobranza preventiva, una mora temprana, y mora tardía, ayudando este procedimiento la implementación de TIC's.

Relación cobranza con los demás departamentos: De acuerdo a (Garardo Crudo, 2013) El departamento de crédito y cobranza, tiene una relación utilitaria y estrecha con todos los departamentos de la empresa. En algunas ocasiones su relación suele ser continua y de gran importancia para procedimientos de primera necesidad, y con otros son de uso poco usual.

REFERENTES CONTEXTUALES: MARCO CONTEXTUAL

El periodo de entrega respecto el ejercicio laborado, se dio durante la época en la cual, de febrero a marzo, esto se realizó para el ejercicio del trabajo social, por consiguiente, su forma de ejercicio se identificó como una estructura organizacional para la evidencia de diferencias tributarias de los impuestos. Bajo la supervisión del GESTOR II, se orienta el ejercicio aquellos que estuvieran en ejercicio de una mora, por procesamiento penal.

REFERENTES LEGALES: MARCO LEGAL

Resolución número 000015 de la Dirección de impuestos y aduanas nacionales, Colombia, 18 de febrero del 2020.

Ley 2010 del 27 de diciembre de 2019, Congreso de Colombia

RESULTADOS

Análisis DOFA			
OPORTUNIDADES (+)		AMENAZAS (-)	
1 Poder recaudar más tributos		1 No pagos	
2 La demanda regional es grande		2 Las gestiones no son adecuadas	
3 Gran cantidad de empresas adeudadas		3 Mejorar el recaudo de una forma más minuciosa	
4 Convenios internos con Cámara de Comercio para localizar empresas		4 Las empresas ya no estén vigentes	
FORTALEZAS (+)		FA	
1 Gestión de pago		1 Fomento de innovación tecnológicas y capacitación oportuna de auxiliares en la	
2 Apoyo de practicantes		2 Mejoramiento de recopilación de información e indagación	
3 Documentación de soporte		3 Enviar documentación de las empresas que no se encuentren vigentes	
DEBILIDADES (-)		DA	
1 No oportunos en el momento de encontrar a los contribuyentes		1 Alianzas estratégicas	
2 Pocos recursos TIC		2 Orientación del servicio al cliente en propuestas para localización de morosos	
3 Falta de materiales tecnológicos de apoyo		3 Realizar trabajos de practica acordes a cada especialidad específica	

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA VILLAVICENCIO		INFORME TÉCNICO OPCIONES DE GRADO.	
Código: DO-VI-F-192	Versión: 02	Emisión: 03/12/2019	Página 5 de 11

Fuente: Elaboración propia

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO O PROSPECTIVA

Después de haberse culminado con éxito la opción de grado en la modalidad de trabajo social se ha llegado a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- Al realizar las pasantías en una entidad pública, ayuda al estudiante a tener una visión más clara aplicando los conocimientos adquiridos durante la formación profesional.
- Obtención de conocimientos y afinamiento de destrezas en la parte de cobranzas
- Poder abrir relaciones con profesionales de alto nivel y calidad tanto de manera objetiva como subjetiva
- Tener la posibilidad de tener mayores conocimientos en las diferentes áreas que conforman la DIAN, de tal manera que el conocimiento sea más amplio.
- Facilitar al practicante algún sustento para transporte y/o alimentación para poder cumplir con las exigencias de la entidad.

REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS, VIDEOS, WEB Y CONSULTA A EXPERTOS

- Conocimientos del Dr. Wilmer Ferley González, Gestor II. (Denuncias penales en Retención de la Fuente, Renta, Impuesto al Consumo, Impuesto a las Ventas)
- Plataforma MUISCA, Obligaciones Financieras: (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, 2020)
- Portal DIAN: (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN, 2020)
- Artículo 867 del Estatuto Tributario: (Presidencia de la República, 1989)
- Artículo 402 del Código Penal: (Congreso de Colombia, 2000)

REFERENCIAS

Congreso de Colombia. (24 de julio de 2000). *Ley 599 de 2000*. Obtenido de Código Penal: https://leyes.co/codigo_penal/402.htm

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN. (08 de junio de 2020). *Obligaciones Financieras, MUISCA*. Obtenido de <https://muisca.dian.gov.co/WebArquitectura/DefLogin.faces>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, DIAN. (08 de Junio de 2020). *Portal DIAN*. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/>

Presidencia de la República. (30 de marzo de 1989). *Decreto 624 de 1989*. Obtenido de Estatuto Tributario: <https://estatuto.co/?e=71>