

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES



NATALIA FIGUEROA MEDINA

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2018

INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL
DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

NATALIA FIGUEROA MEDINA

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

Asesor
ALFONSO CANONIGO GALVIS
Profesional en Comercio Exterior

UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
VILLAVICENCIO
2018

Autoridades académicas

FRAY JUAN UBALDO LÓPEZ SALAMANCA, O.P.

Rector General

FRAY MAURICIO ANTONIO CORTÉS GALLEGO, O. P.

Vicerrector Académico General

FRAY JOSÉ ARTURO RESTREPO RESTREPO, O.P.

Rector Sede Villavicencio

FRAY FERNANDO CAJICA GAMBOA, O.P.

Vicerrector Académico Sede Villavicencio

Adm. JULIETH ANDREA SIERRA TOBÓN

Secretaria de División Sede Villavicencio

Doc. JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano Facultad de Negocios Internacionales

Nota de aceptación

JAVIER HUMBERTO TRILLOS CELIS

Decano de Facultad de Negocios Internacionales

ALFONSO CANONIGO GALVIS

Profesional en Comercio Exterior

Director Trabajo de Grado

MARTHA XIMENA SILVA MANRIQUE

Jurado

EDISON ORLANDO GARZON CESPEDES

Jurado

Villavicencio, Septiembre de 2018

Agradecimientos

En primer lugar me gustaría agradecerle a Dios por estar presente en cada una de las etapas de mi vida, sin él nada de esto sería posible. A mi mamá por haberme proporcionado la mejor educación y enseñarme a creer en mis capacidades. A mi hermana por acompañarme y animarme en momentos difíciles. A mis profesores por haber contribuido en mi formación académica. Finalmente a todas las personas que de forma directa o indirecta hicieron parte de este proceso que duro cerca de cinco años y que finalmente hoy culmina.

Contenido

	Pág.
TABLA DE FIGURAS.....	7
TABLA DE APENDICES.....	8
GLOSARIO	9
RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCIÓN	12
1. OBJETIVOS	13
1.1 Objetivo General.....	13
1.2 Objetivos Específicos.....	13
2. PERFIL DE LA EMPRESA	14
2.1 Reseña histórica	14
2.2 Misión	14
2.3 Visión.....	15
2.4 Organigrama	15
2.5 Instalaciones de trabajo.....	16
3. CARGO Y FUNCIONES	17
3.1 Cargo Asignado	17
3.2 Objetivos del cargo	17
3.3 Actividades	17
3.3.1 Asistencia al contribuyente	18
3.3.2 Labores desempeñadas: Durante el tiempo en la entidad como pasante universitaria se realizaron las siguientes labores:	18
3.4 Aportes a la formación profesional.....	18
3.5 Aportes del estudiante a la empresa.....	19
3.6 Obstáculos en el proceso de práctica empresarial.....	19
4. RECOMENDACIÓN	20
CONCLUSION.....	21
5. BIBLIOGRAFÍA	22
APENDICES.....	23

Tabla de figuras

	Pág.
<i>Figura 1.Organigrama, DIAN.Tomado de: Pagina Web, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.....</i>	15
<i>Figura 2.Proceso de asistencia al cliente, DIAN.Tomado de: Pagina Web, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.....</i>	16

Tabla de apendices

	Pág.
<i>Apendice A: División de Gestión de Asistencia al cliente. Elaboracion propia.</i>	23
<i>Apendice B: Area de kiosko. Elaboración propia.</i>	23

Glosario

RUT: El Registro Único Tributario, RUT, administrado por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio; los responsables del Régimen Común y los pertenecientes al régimen simplificado; los agentes retenedores; los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros, y los demás sujetos de obligaciones administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, respecto de los cuales esta requiera su inscripción. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), 2018)

Contribuyente: Es el responsable directo del pago del tributo, respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación tributaria. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), 2018)

Impuesto: Es el tributo que establece la ley a favor del sujeto activo, y a cargo de los sujetos a quienes se les atribuya la realización del hecho imponible de la obligación tributaria. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), 2018)

Agendamiento: Programación de citas, a través del servicio de agendamiento de la Entidad, para aquellos trámites que requieran la presencia del usuario en las oficinas DIAN. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), 2018)

Resumen

El presente informe tiene como finalidad mostrar el trabajo que realicé durante el desarrollo de la práctica profesional en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Seccional Villavicencio en la División de Gestión de asistencia al cliente. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) tiene como objetivo 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, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar.

El apoyo que preste como pasante fue en de la División de Gestión de asistencia al cliente, que se encarga de asistir al contribuyente en el punto de contacto dispuesto por la Entidad para atender solicitudes relacionadas con la inscripción, actualización y solicitudes especiales del Registro Único Tributario, mecanismo electrónico, autorización de facturación y presentación de información requerida por la DIAN de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes.

La práctica se realizó a a partir del 5 de marzo hasta el 7 de septiembre del año 2018, cumpliendo con una jornada laboral de 8 horas diarias completando un total de 960 horas alcanzando el requerimiento exigido por la universidad para el desarrollo de la practica profesional. Las diferentes actividades realizadas durante los seis meses de duración de la práctica fueron propicias para aprender sobre temas tributarios y contables y al mismo tiempo para adquirir algunas de las habilidades que debe tener un individuo para desenvolverse correctamente en el ámbito laboral.

Palabras Clave: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, Gestión de asistencia al cliente, práctica profesional, Registro Unico Tributario.

Abstract

The purpose of this report is to present the work I did during the development of the professional practice at the Direction of Taxes and National Customs Sectional Villavicencio in the Customer Assistance Management Division. The Direction of National Taxes and Customs (DIAN) aims to help guarantee the fiscal security of the Colombian State and the protection of national economic public order, through the administration and control to the due fulfillment of the tributary, customs, exchange duties, the rights of exploitation and administrative expenses on the games of luck and chance.

The support I gave as a practitioner was in the Customer Assistance Management Division. This division is responsible for assisting the client in the point of contact established by the Entity to respond to requests related to the registration, updating and special requests of the Unique Tax Registry, electronic mechanism, billing authorization and presentation of information required by the DIAN in accordance with the current regulations and procedures.

The practice was carried out from March 5th until September 7th of 2018, fulfilling a workday of 8 hours a day completing a total of 960 hours reaching the requirement demanded by the university for the development of professional practice. The different activities carried out during the six months that the practice lasted were conducive to learning about tax and accounting issues and at the same time to acquire some of the skills that an individual must have to function properly in the workplace.

Keywords: Direction of Taxes and National Customs, Customer assistance management, professional practice, Unique Tax Registry.

Introducción

La practica empresarial dentro del proceso de formación del profesional en Negocios Internacionales permite que el estudiante aplique los conocimientos adquiridos en las aulas y desarrolle las aptitudes y capacidades necesarias para un adecuado desempeño profesional, de esta forma, la practica se convierte en un factor vinculante entre los espacios educativos y el campo laboral.

De acuerdo con el concepto de formación integral que le es inculcado al estudiante tomasino y con la finalidad de fortalecer la parte humanista, generando espacios en donde el estudiante pueda aportarle a la sociedad y afiance el compromiso con la comunidad, la universidad ha dispuesto dentro de sus opciones de grado la practica empresarial para que el estudiante por un periodo de seis meses trabaje en una empresa en la que pueda aportar sus conocimientos y al mismo tiempo pueda aprender. Este proceso genera un resultado positivo para el estudiante, ya que esta experiencia ofrece un espectro amplio de como es el trabajo dentro de cualquier empresa, al ser considerado como un integrante más de la organización el cual debe cumplir con tareas delegadas por un jefe inmediato y un horario laboral.

El presente informe busca mostrar el trabajo realizado y el aprendizaje obtenido durante el proceso como pasante universitaria en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio, que es la entidad estatal vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público que se encarga de administrar los impuestos. Entre los colaboradores de la DIAN se encuentran los pasantes universitarios y de instituciones de educación superior, que complementan la formación academica adquirida con el programa de estudios con la practica laboral en la entidad, previa revisión de hoja de vida y de las necesidades institucionales. Dicha practica contribuye a los procesos de gestión adelantados por la Entidad y en el crecimiento personal y profesional de los estudiantes.

1. Objetivos

1.1 Objetivo General

Realizar actividades de apoyo en la División de Gestión de asistencia al Cliente de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio, específicamente en el área de kiosko contribuyendo al mejoramiento del servicio de atención a los clientes.

1.2 Objetivos Específicos

- Asistir a los contribuyentes en los procesos de inscripción en el RUT, actualización de información del RUT, descarga de Firma Electrónica, Numeración de Facturación y presentación de información exógena y declaraciones.
- Apoyar a los funcionarios de la División en la recepción y verificación de los documentos presentados por los contribuyentes para la realización de los trámites que se llevan a cabo en la división.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio de asistencia que se le brinda a los contribuyentes.
- Participar en capacitaciones de transferencia de conocimiento sobre normatividad tributaria.

2. Perfil de la 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. Tiene como objeto 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, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas de nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), 2018)

2.1 Reseña histórica

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), es una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, 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). En 1999 por medio del decreto 1071 se da una nueva reestructuración y se organiza la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), 2018)

2.2 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. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), 2014).

2.3 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 practicas internacionales en su accionar institucional. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), 2014)

2.4 Organigrama

El Organigrama de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio representa gráficamente la estructura, posición y el grado de autoridad de cada de unas de las dependencias existentes. El despacho de la Directora de la Dirección Seccional es en donde se lleva a cabo la toma de las decisiones de mayor importancia, luego se encuentran cinco divisiones, siendo una de ellas la División de Gestión de asistencia al cliente.(ver figura 1) (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), 2018)

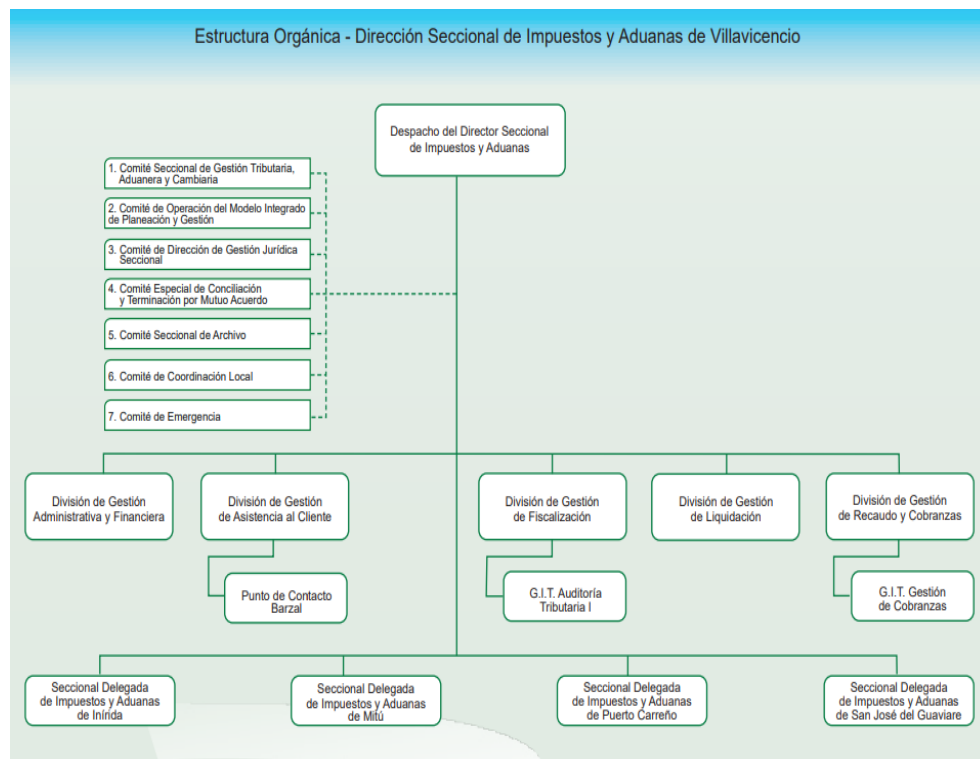


Figura 1. Organigrama, DIAN Tomado de: Pagina Web, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

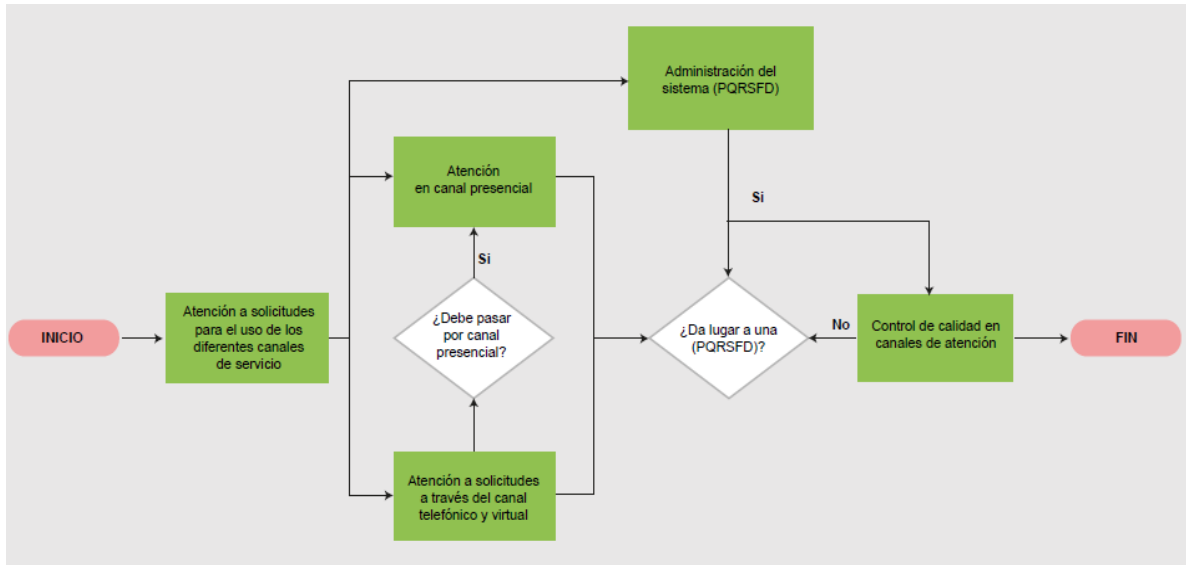


Figura 2. Proceso de asistencia al cliente, DIAN Tomado de: Pagina Web, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

2.5 Instalaciones de trabajo

Para un óptimo desarrollo de las prácticas empresariales en la División de Gestión de asistencia al cliente, la entidad puso a mi disposición y la de mis compañeros en el área de kiosko un escritorio equipado con un computador en el cual se realizaba el filtro de la información, un atril para activar citas y dar turnos a la personas no agendadas y una sala con 12 computadores en donde los contribuyentes realizaban los trámites por autogestión. Además de eso la DIAN tenía una sala dispuesta para las capacitaciones y actividades internas que se realizaban, había una sala en cada piso.

3. Cargo y Funciones

3.1 Cargo Asignado

Pasante universitaria de la División de Gestión de asistencia al cliente, Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio.

3.2 Objetivos del cargo

- Recepcionar los documentos pertinentes para la correcta tramitación de la inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, así como la emisión de mecanismo electrónico.
- Prestar asistencia al contribuyente en el punto de contacto dispuesto por la Entidad para atender solicitudes relacionadas con la inscripción, actualización y solicitudes especiales del Registro Único Tributario, mecanismo electrónico, autorización de facturación y presentación de información requerida por la DIAN de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes.
- Promover el adecuado uso de los servicios informáticos electrónicos disponibles en la pagina web de la Entidad.
- Apoyar y participar en la formulación, ejecución y seguimiento de los planes de la División con el fin de lograr el cumplimiento de las metas institucionales.
- Participar en los procesos de capacitación que apoyan la ejecución del Plan Institucional de Capacitación de la Entidad.

3.3 Actividades

En el periodo de prácticas empresariales en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, realicé diversas actividades de importancia e interés dentro del campo de acción en el que actúa la dependencia. Pude prestar apoyo en la División de Gestión de asistencia al cliente en el área

de kiosko, una de las de mayor importancia en la Entidad. A continuación se relacionan las actividades que considero las de mayor aprendizaje y relevancia.

3.3.1 Asistencia al contribuyente

El área de Asistencia al contribuyente es la encargada de recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Unico Tributario, a través de los canales de atención establecidos por la DIAN. Así mismo, la División debe fomentar la cultura de la contribución, de acuerdo con la normativa, políticas y convenios establecidos.

3.3.2 Labores desempeñadas

- Recibir y verificar que los documentos que los contribuyentes traían para poder efectuar los tramites en la División estuvieran completos y cumplieran con los requisitos establecidos.
- Consultar la información de los contribuyentes en la base de datos de la Entidad y hacer el filtro para brindar una mejor atención al contribuyente, reduciendo los tiempos de espera prestando un servicio más eficiente y amable.
- Orientar y asistir al contribuyente en el kiosko durante la preinscripción, actualización de datos y otras solicitudes especiales del RUT, descarga de firma electrónica, numeración de facturación y presentación de declaraciones e información exógena.
- Promover el uso de los servicios informáticos de la Entidad para que los contribuyentes hicieran tramites de autogestión desde la casa sin necesidad de dirigirse al punto de contacto.

3.4 Aportes a la formación profesional

Al realizar las practicas en la DIAN, específicamente en la División de Asistendia al cliente pude conocer aspectos tributarios que antes no comprendía. De igual forma tener que estar diariamente en contacto con todo tipo de público me enseñó a relacionarme y trabajar bajo

presión, perdí la pena e hice contactos que posiblemente en el futuro puedan ofrecerme alguna oportunidad laboral.

3.5 Aportes del estudiante a la empresa

Mis aportes al desarrollo de las funciones de la División de Gestión de atención al cliente fueron principalmente agilizar los procesos que los contribuyentes debían realizar de forma autónoma en el área de kiosko y brindarles acompañamiento y orientación al momento de ejecutar ciertas tareas relacionadas con los tramites que se efectúan en la División. En la dependencia pude dar algunas sugerencias para mejorar aun más el servicio que se prestaba a los contribuyentes a partir de lo que observé en el área de kiosko.

3.6 Obstáculos en el proceso de práctica empresarial

Durante la práctica empresarial pude dar cumplimiento a las funciones que me fueron asignadas dentro de la División de Gestión de atención al cliente. Mis jefes y compañeros de División confiaron en mis capacidades y me delegaron tareas con un alto grado de responsabilidad, puesto que la mayor parte del tiempo tenía que estar asesorando y asistiendo a los contribuyentes en actividades relacionadas con la presentación de información requerida por la DIAN y de las declaraciones.

4. Recomendación

Tener la oportunidad de realizar las practicas empresariales en una entidad del Estado como la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales es importante porque aporta conocimientos y experiencia para la vida profesional y personal. Sin embargo, considero que la entidad debería reconocer un poco más el apoyo de los pasantes universitarios ya que las tareas que realizan son relevantes dentro del buen funcionamiento de la organización. Personalmente creo que no tener una retribución económica, como si la tienen los aprendices Sena, llega a ser desmotivante para el practicante universitario porque se esta invirtiendo el mismo tiempo y se están realizando las mismas actividades que otras personas hacen, solo que sin ningún incentivo económico.

Por lo anterior, me parece que es pertinente que la universidad tenga una participación más activa en el proceso de elección del sitio en el que los estudiantes desarrollaran sus practicas, y se lleven a cabo reuniones donde se plantee la posibilidad de que los pasantes reciban una de compensación monetaria por el trabajo realizado o algún tipo de ayuda para el transporte o la alimentación, puesto que muchos estudiantes viven lejos o aun se encuentran estudiando y los gastos pueden llegar a ser un poco altos.

Conclusion

Haber realizado mis practicas en la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Villavicencio me ayudó a entender la forma en la que funciona el Estado en cuanto a regulación tributaria. Obtuve una amplia variedad de conocimientos en esta materia, puesto que en el día a día tenía que estar repasando los mismos conceptos y aplicarlos durante la ejecución de los multiples tramites que los contribuyentes debían realizar.

Durante los seis meses como pasante en la DIAN adquirí experiencia, sobre todo al enfrentarme al ambiente laboral y a las responsabilidades como miembro de la organización. Lo anterior debido a que el área de kiosko era una parte importante dentro de la división y el nivel de estrés que debía manejar a diario al tener que lidiar con diferentes tipos de personalidades era bastante alto, entonces tenía que ser tolerante y respetuosa con cada contribuyente que se acercaba al punto de contacto ya que en ese momento no era solo una pasante sino una persona que representaba a la entidad.

El hecho de tener que interactuar con muchas personas diariamente me ayudó a desenvolverme y a perder la pena, ya que dentro de mis funciones estaba el orientar y asesorar a los contribuyentes, debía mostrarme segura y ser lo más clara posible al dar la información para que esta fuera convincente y el cliente se fuera satisfecho con el servicio y la atención que le estábamos prestando.

Bibliografía

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (1 de 09 de 2018). Reseña histórica.

Obtenido de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN):

<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (01 de 01 de 2014). Misión y visión.

Obtenido de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN):

https://www.dian.gov.co/dian/entidad/MisionVision/DocumentoPlanEstrategicoDIAN20142018_17042016.pdf

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). (01 de 01 de 2018). Organigrama.

Obtenido de Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN):

<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Organigrama.aspx>

Apendices

Apendice A: División de Gestión de Asistencia al cliente. Elaboracion propia.



Apendice B: Area de kiosko. Elaboración propia.

