

**IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS EN EL
ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN SECCIONAL DIAN ARAUCA-ARAUCA**

EDWARD BENJAMIN FORERO HURTADO

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ARAUCA-ARAUCA

2018

**IMPLEMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS ADMINISTRATIVAS EN EL
ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN SECCIONAL DIAN ARAUCA-ARAUCA**

EDWARD BENJAMÍN FORERO HURTADO

CÓD. 1.116.800.433

TUTORA DE PRACTICA: ZANDY ATENAS CANTOR HORMIGA

SUPERVISORA DE PRACTICA: MARISOL MAESTRE DELGADO

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ARAUCA - ARAUCA

2018

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a Dios primeramente por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres: Benjamín Forero Hernández, Ana Hurtado Mantilla e Hermanos Yuly Paola Forero Hurtado, Juan Fernando Forero Hurtado, por ser los principales promotores de este sueño, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradecemos a nuestros docentes de la Universidad de Pamplona Y Principalmente a los de los programas de Administración de empresas, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión, de manera especial, al Master Marisol Maestre Delgado tutora de mi trabajo de grado quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

ABSTRACT

This report evidences the professional practice in training of the Business Administration program carried out from August to November of the year 2018 which was carried out in the National Tax and Customs Directorate (DIAN), this space of time resulted in a mutual benefit for the entity, contributing my knowledge obtained in the University of Pamplona, as for me, because this experience allowed to enrich personal and professional level.

Initially, the corporate name and history of this entity and the entire corporate part are shown. Then, to start with the improvement proposal begins with a thorough and detailed diagnosis starting with an EFI, EFE and SWOT matrix, analysis and description of the marketing area; so that from the shortcomings and problems obtained can be proposed improvements that contribute to the solution.

In this sense, a quality model called DEMING was proposed for the creation of a step by step project of Donation, Destruction and Return and thus be able to offer good administrative practices in the area of commercialization.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	9
1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL SECCIONAL ARAUCA DIAN	10
1.1 Reseña Histórica.	10
1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.	11
1.2.1 MISIÓN.	11
1.2.2 VISIÓN.	11
1.2.3 Objetivos	12
1.2.4 Valores	13
1.3 DIAGNÓSTICO.	14
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.	22
1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE	23
1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	24
1.6.1 Título.....	24
1.6.2 Objetivo General.....	24
1.6.3 Objetivos Específicos.....	24
1.6.4 Justificación.....	24
1.6.5 Cronograma (Diagrama de Gantt).....	26
2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.....	27
2.1 Título.....	27
2.1.1 Modelo DEMING.....	27

2.1.2 Paso a paso de la creación de los proyectos de Donación, Destrucción y Devolución.....	28
CONCLUSIONES.....	30
RECOMENDACIONES.....	31
ALCANCES DE LA PRÁCTICA.....	32
BIBLIOGRAFIA.....	33
ANEXOS	34

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama Seccional DIAN Arauca.....	17
Figura 2 Modelo DEMING.....	27

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Matriz EFI	18
Tabla 2 Matriz EFE.....	19
Tabla 3 ANALISIS FODA	20

INTRODUCCIÓN

El presente informe evidencia la práctica profesional en formación del programa Administración de Empresas realizada desde Agosto hasta Noviembre del año 2018 la cual fue realizada en la **Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN)**, este espacio de tiempo resulto en un beneficio mutuo para la entidad, aportando mis conocimientos obtenidos en la Universidad de Pamplona, como para mí, pues esta experiencia permitió enriquecer a nivel personal y profesional.

Se muestra inicialmente la razón social e historia de esta entidad y toda la parte corporativa. Luego, para iniciar con la propuesta de mejoramiento se inicia con un diagnóstico exhaustivo y detallado iniciando con una matriz EFI, EFE y DOFA, análisis y descripción del área de comercialización; para que a partir de las falencias y problemas obtenidos se pueda proponer mejoras que contribuyan a la solución.

En este mismo sentido se planteó un modelo de calidad llamado **DEMING** para la creación de un paso a paso de los proyectos de Donación, Destrucción y Devolución y así poder ofrecer buenas prácticas administrativas en el área de comercialización.

1. INFORME FINAL DE PRÁCTICA EMPRESARIAL SECCIONAL ARAUCA

DIAN

1.1 Reseña Histórica.

La **Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales** (conocida como **DIAN** son sus siglas) es una unidad administrativa especial (UAE) del estado colombiano. Es una entidad gubernamental técnica y especializada de carácter nacional que goza de personería jurídica propia, autonomía presupuestal y administrativa, adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) 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 Aduanas y Zonas Nacionales.

Naturaleza jurídica

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.

1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS.

1.2.1 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.

(La declaración de misión se fundamenta en nuestro objeto social, establecido en el Artículo 4 del Decreto 1071 de 1999)

1.2.2 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.

(Visión 2020: Es la visión perfecta, clara, definida.)

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

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

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

Para el desarrollo de estas tareas, la jurisdicción de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales comprende el territorio

nacional de la República de Colombia, y su domicilio principal es la ciudad de Bogotá.

1.2.4 Valores

- **Respeto:** Es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.
- **Honestidad:** Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior.
- **Compromiso:** Es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común.

- **Responsabilidad:** Es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias, según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.

1.3 DIAGNÓSTICO.

La **DIAN**, de acuerdo a sus funciones cuenta con diferentes divisiones en las cuales están conformadas por áreas de funcionamiento, este diagnóstico se realizó en la división de Gestión Administrativa y Financiera enfocado al Área de Comercialización, donde principalmente se realizan 3 procedimientos:

- **Donación** es el proceso en cual se oferta la mercancía ya con situación jurídica a favor de la nación por medio de un reporte de inspección que se realiza en un programa llamado ADA local que lo utiliza la **DIAN**, después de generar este informe queda relacionada la mercancía que se dispone a donar a nivel nacional, este informe se envía a nivel central el cual se encarga de ofertarlo a entidades gubernamentales, la cual la primera en aceptar la oferta de esta mercancía, se le realizara el procedimiento de donación, en el cual se establece un proyecto de donación el cual debe cumplir unos documento básicos de quien es el beneficiario de la mercancía, este procedimiento se puede hacer con cualquier mercancía que este con las condiciones adecuadas.

Hay otro procedimiento de donación que se realiza con las mercancía altamente perecedera como (pollo, carne de bovino, carne de cerdo, pescado, combustible y derivados de los lácteos) este procedimiento de donación no necesita tener situación jurídica definida se realiza en el área local como es en el caso de Arauca por ser mercancía altamente perecedera, necesita ser asignada en el menor tiempo posible o ya después quedaría para proyecto de destrucción.

Para llevar a cabo estas 2 opciones de donación de mercancía la **DIAN** debe gestionar por medio del funcionario un certificado que confirme el estado de la mercancía con entidad adecuada dependiendo la mercancía tales como: ICA, INVIMA, UNIDAD DE SALUD.

En el caso de los vehículos o motocicletas que están a favor de la nación por medio de la situación jurídica y están en buen estado para ser donados se hace el mismo proceso de ofrecimiento a entidades gubernamentales, la entidad encargada de notificar el estado de estos vehículos o motocicletas es el SENA, en el caso de los vehículos o motocicletas que no estén actas para donación pasaran a ser proyecto de chatarra.

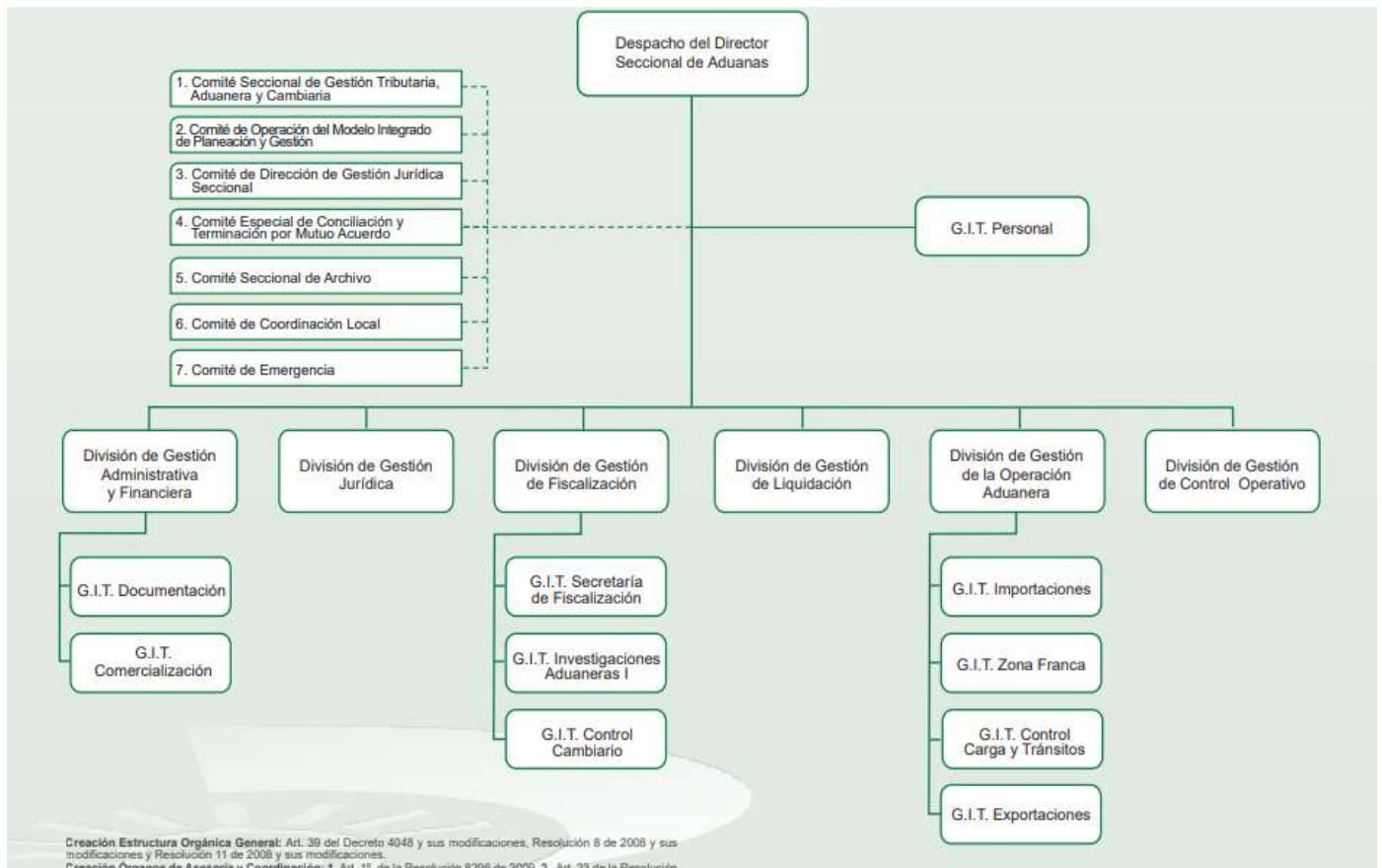
- **Devolución** el proceso de devolución de mercancía se presenta cuando el usuario a apelado contra el proceso y gana la situación jurídica, demostrando que la mercancía aprehendida debe ser devuelta, en este caso el funcionario de comercialización en conjunto con el jurídico de la **DIAN** determinan devolver la mercancía en la calidad de la que fue aprehendida, el funcionario de comercialización hace el proyecto de Devolución con toda la documentación que demuestre que la mercancía debe ser entregada a la persona que fue aprehendida.

- **Destrucción** el proyecto de destrucción para que sea realizado debe tener situación jurídica a favor de la nación, antes de que la mercancía se disponga al proceso de destrucción debe tener un certificado que respalde que no es acta para el consumo humano en el caso de los productos de consumo, en las circunstancias que la mercancía sea vehículos, motocicletas, tractores o motores fuera borda será certificado por el SENA que la mercancía no es acta para la donación y se realizara el proyecto de chatarra el cual se crea un proceso por cada vehículo los cuales deben llevar las experticias del vehículo, certificado del SENA e información del vehículo, los vehículos serán vendidos a la chatarrería que la **DIAN** tenga convenio, la **DIAN** recibirá 300 COP por cada kilo que le venda a la chatarrería, que serán pagados por adelantado por medio de una consignación.

Después de mirar los 3 procesos que se ejecutan en el área de comercialización y hacer un análisis de la bodega de la **DIAN**, se pudo observar que en la **DIAN** seccional de Arauca hubo un mal manejo de la creación de los proyecto de Donación, Destrucción y Devolución por los funcionarios anteriores, cuando realizaban los procesos administrativos omitían buenas prácticas para los procesos por eso el inventario se encuentra al máximo con la problemática de no tener espacio para los demás vehículos teniendo que utilizar las estaciones de policía como vías alternas, por esta razón hay represamiento de mercancía la cual ya se puede disponer para donación o destrucción, los vehículos venezolanos que están en propiedad de la **DIAN** tuvieron que esperar 6 meses vigencia legal mientras que nivel central determinara por medio del consulado venezolano que los vehículos no estaban solicitados por robo en el vecino país, ya en inventario se encontraban varios vehículos con estas situaciones listas solo era realizar su culminación de proceso que en este caso será donación o destrucción, se mira claramente la falencias a la hora de los procesos administrativos por no tener la documentación completa no se podían terminar los procedimientos, todo esto va

respaldado con la nueva funcionaria que tomo el cargo hace menos de 4 meses con la cual hemos sacado el diagnóstico del área de comercialización.

Figura 1 Organigrama Seccional DIAN Arauca



Fuente: Seccional DIAN Arauca

Tabla 1 Matriz EFI

MATRIZ EFI			
FORTALEZAS	VALORACIÓN	CALIFICACIÓN	PONDERADO
El positivismo y el entusiasmo laboral.	15%	4	0.6
Manejo de personal.	5%	3	0.15
Flexibilidad en los procesos.	5%	3	0.15
Personal capacitado.	10%	3	0.3
Actualización constante de los funcionarios.	15%	3	0.45
DEBILIDADES			
Funcionarios nuevos.	5%	1	0.05
Funcionarios anteriores entregaron procesos incompletos.	10%	2	0.2
Red interna muy inestable.	10%	2	0.2
Programas deficientes (ADA local y ADA web).	15%	1	0.15
Poco personal	10%	1	0.1
Total	100%		2.35

Fuente: Elaboración propia

Balance 2.35, En este caso se encuentran problemas reflejados en la matriz de Evaluación de Factores Internos ya que la media es de **2.50** demostrando que está por debajo del promedio.

Tabla 2 Matriz EFE

MATRIZ EFE			
OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACIÓN	PONDERADO
Realizar proyectos de Donación, Devolución y Destrucción.	15%	4	0.6
Generar bienestar en los procesos a favor de la Nación.	15%	3	0.45
Generar ingresos a favor de la DIAN.	5%	1	0.05
Aumentar el personal que cumplan procesos de aprehensión.	5%	1	0.05
Ayudar a la legalidad de las mercancías.	10%	2	0.2
AMENAZAS			
Contrabando.	15%	4	0.6
Detrimiento patrimonial.	10%	3	0.3
No cumplimiento de las metas.	15%	3	0.3
Deterioro de la mercancía aprehendida.	5%	2	0.10
Demandas por un mal procedimiento.	5%	1	0.05
Total	100%		2.95

Fuente: Elaboración propia

Balance 2.95, esto se interpreta como un balance positivo ya que dio por encima de la media que es **2.50**, en este caso no se encuentran muchas falencias reflejados en la matriz de Evaluación de Factores Externos, esto no quiere decir que no tenga problemáticas.

Tabla 3 ANALISIS FODA

Factores Internos	Fortaleza (F)	Debilidades (D)
	<ul style="list-style-type: none"> • El positivismo y el entusiasmo laboral. • Manejo de personal. • Flexibilidad en los procesos. • Personal capacitado. • Actualización constante de los funcionarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios nuevos. • Funcionarios anteriores entregaron procesos incompletos. • Red interna muy inestable. • Programas deficientes (ADA local y ADA web). • Poco personal.
Factores Externos	Oportunidades (O)	Estrategias (FO)
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar proyectos de Donación, Devolución y Destrucción. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener un seguimiento constante de los procesos del área de 	Estrategias (DO)
		<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a nivel central una mejora de las plataformas de la DIAN,

<ul style="list-style-type: none"> • Generar bienestar en los procesos a favor de la Nación. • Generar ingresos a favor de la DIAN. • Aumentar el personal que cumplan procesos de aprehensión. • Ayudar a la legalidad de las mercancías. 	<p>comercialización para el cumplimiento de su situación jurídica en el menor tiempo posible.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear espacios los cuales las pausas activas sean favorables para los funcionarios. 	<p>aprovechando las actualizaciones de las demás para un mejor funcionamiento del área.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguir capacitando a los funcionarios para la mejora de los procesos y tener buenas prácticas administrativas.
<p>Amenazas (A)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrabando. • Detrimento patrimonial. • No cumplimiento de las metas. • Deterioro de la mercancía aprehendida. • Demandas por un mal procedimiento. 	<p>Estrategias (FA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacitar y actualizar los funcionarios encargados de la realización de los procesos de aprehensión para que sean eficientes y no tengan fallos de ley en el trámite. 	<p>Estrategias (DA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solicitar personal capacitado para el área, ya que los funcionarios del área de comercialización cumplen múltiples funciones, haciendo que en ocasiones que

	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer un mejor lugar donde los vehículos aprehendidos puedan mantener un mejor cuidado, ya que con los que cuenta la DIAN seccional Arauca no cumplen con algunos parámetros. 	<p>los procesos demoren un poco más.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exigir la contratación directa con Almagrario entidad encargada de salvaguardar la mercancía de la DIAN como sucede en las demás seccionales.
--	--	--

Fuente: Elaboración Propia.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO.

DIAN, seccional Arauca división de Gestión Administrativa y financiera Area de comercialización es un area la cual laboral 4 personas 2 funcionarios DIAN y dos pasantes:

Funcionarios.

1. Eduardo simón Cedeño galindez Gestor 3 funcionario **DIAN**
2. Zully Paola Álvarez Morales Gestor 1 funcionario **DIAN**
3. Julia Amparo Gaibao Parales Pasante Sena
4. Edward Benjamín Forero Hurtado Pasante Universidad de Pamplona

Como Jefe inmediato esta la funcionaria Zully Paola Álvarez Morales quien es la encargada del Área de comercialización, cuenta con cualidades proactivas para el funcionamiento, aparte de tener un conocimiento amplio y flexible al aprendizaje, está dispuesta a la apropiación en cualquier situación del área y buscar las mejores soluciones siempre bajo los parámetros administrativos y legales.

Instalaciones.

Las instalaciones en donde se encuentra actualmente la **DIAN** seccional Arauca está ubicada en la Dirección: Cl. 31 #18-75, es un lugar con dos plantas en la cual el área de comercialización está ubicada a un costado de la parte superior, cuenta con 4 escritorios, 4 computadores de mesa, con una impresora conectada directamente con la red local, a su vez con un aire acondicionado con temperatura ambiente, tiene su propia área de archivo, maneja los inventarios de la mercancía en un contrato que tiene con una persona natural fuera de la seccional, por problemas de infraestructura la seccional se vio en la obligación de contratar una bodega para la custodia de la mercancía aprehendida la cual cuenta con seguridad las 24 horas.

1.5 FUNCIONES ASIGNADAS AL ESTUDIANTE

Las funciones que realice como pasante de la Universidad de Pamplona en la seccional DIAN Arauca División de Gestión Administrativa y financiera área de Comercialización fueron:

1. Apoyo en los procesos administrativos de la división Gestión Administrativa y financiera, colaborando al cumplimiento del plan operativo.
2. Crear expedientes de procesos de Donación, Destrucción y Devolución.
3. Hacer ingresos y egresos en el programa ADA web.

4. Validar la información de la mercancía en el ADA local.
5. Corroborar que la mercancía que nos entrega la POLFA sea la que está radicada en el acta de aprehensión.
6. Mantener un inventario actualizado de las bodegas de la DIAN en todos los tipos de mercancía.
7. Ayudar a las buenas prácticas administrativas en cualquier proceso del área de Comercialización.

1.6 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.6.1 Título Implementación de Buenas Prácticas Administrativas en el Área de Comercialización Seccional DIAN Arauca-Arauca

1.6.2 Objetivo General Formular Buenas Prácticas Administrativas en el Área de Comercialización Seccional DIAN Arauca.

1.6.3 Objetivos Específicos

- Analizar los procesos administrativos de la División de Gestión Administrativa y financiera Área comercialización.
- Aplicar la matriz EFI, EFE y FODA para concluir con un diagnóstico del área.
- Plantear Modelo Deming para un control de calidad en el orden de los proyectos de Destrucción, Donación y Devolución.

1.6.4 Justificación.

La importancia de aplicar esta propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos es fundamental para esta área, ya que se ve afectada para él

cumplimiento de sus metas, el área de comercialización debe tomar las buenas prácticas administrativas para poder crear los proyectos de Donación, Destrucción Devolución teniendo este orden de los proyectos para que no tengan ningún retraso o traba a la hora de ejecutarlo, por eso se sugiere el uso de estas buenas prácticas administrativas para que no se vea afectada toda la tramitología, ya que por medio del diagnóstico pudimos concluir que los procesos administrativos que se realizaban anteriormente no eran los más adecuados afectando directamente la **DIAN** haciendo que ocurra el detrimento patrimonial por la demora de la culminación de los procesos, ya que en este caso están a favor de la nación.

Los beneficios que se quieren lograr es optimizar el tiempo de los procesos con buenas prácticas administrativas dándoles terminación a los procesos de Donación, Destrucción y Devolución.

Artículo 526 del Decreto 2685 de 1999 establece los procedimientos de disposición de mercancía a través de las modalidades de Donación, destrucción o devolución en los casos que demuestren su legalidad.

1.6.5 Cronograma (Diagrama de Gantt)

ACTIVIDADES	TIEMPO DE EJECUCIÓN EN SEMANAS															
	AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
INDUCCIÓN	■	■														
INVESTIGACIONES Y CONSULTAS		■	■	■	■	■	■									
CONOCIMIENTO DEL ÁREA					■	■	■	■	■							
DIAGNOSTICO (EFI, EFE Y DOFA)								■	■							
PLANTEAMIENTO DE PLAN DE MEJORAMIENTO									■	■						
CREACION DE MODELO DEMING PARA LOS PROCESOS DE CALIDAD										■	■	■				
EJECUCIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO													■	■	■	■

Fuente: Elaboración Propia.

2. DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO.

2.1 Título

Implementación de Buenas Prácticas Administrativas en el Área de Comercialización Seccional DIAN Arauca-Arauca

Después de realizar detenidamente un diagnóstico aplicando las matrices EFI, EFE y DOFA se determinó la creación de un modelo **DEMING** mejorando la calidad de los procesos de Destrucción, Donación y Devolución así mismo creando un paso a paso de como deber ser creado cada proyecto.

2.1.1 Modelo DEMING

Figura 2 Modelo DEMING



Fuente: Elaboración Propia.

2.1.2 Paso a paso de la creación de los proyectos de Donación, Destrucción y Devolución.

Donación:

- Acta de aprehensión y anexos (custodia y fotos).
- Documento de ingreso de mercancía (DIIAM) (se hace en el ADA web).
- Reporte de inspección (se crea en el ADA local).
- Ofrecimiento (correo de procesos).
- Aceptación (carta de Aceptación)
- Oficio sobre evento a donación (descripción de la mercancía)
- Certifica (carta que indica que la mercancía está a disposición de la DIAN).
- Solicitud de disposición de bienes o mercancía (FT-CO-2305).
- Resolución de Donación.
- Carta de autorización a Funcionario para reclamar los elementos de la Donación.
- Acta de Entrega de Bienes y Mercancía (FT-CO-2304).
- Documento de egreso (DEM).

Destrucción:

- Reporte de inspección (se crea en el ADA local).
- Documento de ingreso de mercancía (DIIAM) (se hace en el ADA web).
- Solicitud de Concepto Sanitario (unidad de salud)
- Constancia de inspección sanitaria
- Reporte de inspección (se crea en el ADA local).
- Entrega de Actos administrativos FT-FI2398.
- Resolución de Destrucción.

- Correo comunicación programación evento de destrucción.
- Correo de la subdirección de Gestión Comercial mediante el cual informan la decisión para proceder con la destrucción.
- Auto comisorio.
- Acta de Entrega de Bienes de mercancía.
- Registro de pesaje.
- Acta de Destrucción y Gestión de Residuos.
- Documento de egreso (DEM).
- Informe gerencial.

Devolución:

- Acta de aprehensión y anexos (custodia y fotos).
- Ficha Técnica de Vehículos y Maquinarias Autopropulsadas (línea amarilla) Formato 1612.
- Resolución de Devolución.
- Acta de Entrega de Bienes y Mercancía FT-CO-2304
- Documento de egreso (DEM).
- Registro fotográfico de la Devolución.

CONCLUSIONES

- Se realizó un diagnóstico en el área de comercialización por medio de las matrices EFI, EFE y DOFA llegando a un análisis de los procesos administrativos que se venían ejecutando de una forma ineficiente la cual hacía que los procesos demoraban más de lo adecuado y no fuesen óptimo para la **DIAN**.
- Se pudo determinar que por malas prácticas administrativas indirectamente se estaba ocasionando detrimento patrimonial porque la mercancía que se disponía para donación duraba mucho tiempo en la bodega y cuando ya se disponía de ella solo se podía destruir o en llegado caso hacer el proyecto de chatarra.
- Para poder dar solución a todos estos procesos construimos un modelo de calidad llamado **DEMING** el cual proporciona una mejora continua y se dio a crear un paso a paso de cada proceso para tener buenas prácticas administrativas y de esa forma hacer que los procesos sean eficientes.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al Área de comercialización seccional Arauca **DIAN** que implemente el modelo de **DEMING** que es mejora continua de los procesos administrativos siguiendo el paso a paso de cada proceso sea de Donación destrucción o devolución para que sea un acto administrativo eficiente y se dé culminación.

También se sugiere que sea un área flexible al cambio y al aprendizaje ya que se debe estar actualizando de las nuevas normativas de los procesos, como de un proceso aprehensión por eso los formatos y procedimientos se deben estar actualizando continuamente para que los actos administrativos queden con soporte adecuados.

Es muy importante que en esta área siga teniendo la disposición de tener actitud proactiva, ya que el área lo requiere, es notable el mejoramiento que ha tomado el área de comercialización con los nuevos procesos y la actitud de los funcionarios.

ALCANCES DE LA PRÁCTICA

Mi experiencia como pasante en la **DIAN** seccional Arauca ha sido una experiencias que ha marcado mi vida personal y profesional, la verdad recibí mucho más de lo que esperaba, las experiencia laborales enseñan mucho, te enseñan a medirte en diferentes cualidades como el ser responsable, asumir riesgos apropiarse de los procesos en los cuales estas participando porque en realidad de eso se trata esta etapa de pasantías, fui una persona la cual pudo aprender de todas esas personas que son una sola llamados organización, trabajan todos con un fin con el objetivo de cumplir las metas en cada área y así cumplir el objetivo de la entidad, por qué escogí la práctica empresa porque creía y me convencí que es un campo de la realidad de lo que es el mundo laboral es muy diferente a las teorías que vemos en clase y de la per sección que tenemos como estudiante la verdad ha sido una etapa muy enriquecedora que me dio la vida y la **DIAN**, también tuve presente que en la práctica podía conocer gente adecuada y con experiencia que me ayudara en mi proceso de formación para seguir adquiriendo conocimiento como profesional.

BIBLIOGRAFIA

https://cursos.campusvirtualesp.org/pluginfile.php/2331/mod_resource/content/1/Modulo_4/4_Semana_M4.S4._LB_5_mod.gerencial.Deming._03.11.11_.pdf

<http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1874830>

<https://www.dian.gov.co/>

<http://planeacionestrategica.blogspot.es/1243897868/matriz-efe-efi/>

<https://es.scribd.com/doc/41375036/Chiavenato-Introduccion-a-La-Teoria-General-de-La-Administracion>

ANEXOS



DIRECCIÓN SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARAUCA

RESOLUCION NÚMERO

(0 0 0 2 1 0) 27 JUL 2018

Por la cual se hace una vinculación formativa

EL DIRECTOR SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARAUCA

En ejercicio de sus facultades legales y en especial las que le confiere el parágrafo 1° del artículo 13 de la Ley 1780 de 2016, la sección 7 del capítulo 1° del Título 6 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1072 de 2015, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 54 de la Constitución Política de 1991, dispone que es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran. También señala que el Estado debe propiciar la ubicación laboral de las personas en edad de trabajar.

Que el artículo 13 de la Ley 1780 de 2016 dispone que *"El Gobierno Nacional, a través del Ministerio del Trabajo y el Departamento Administrativo de la Función Pública, desarrollará y reglamentará una política que incentive, fomente y coordine los programas de jóvenes talentos, orientados a que jóvenes sin experiencia puedan realizar prácticas laborales, judicatura y relación docencia de servicio en el área de la salud, en las entidades públicas, las cuales contarán como experiencia para el acceso al servicio público (...)"*.

Que el parágrafo 1 del artículo 13 de la Ley 1780 de 2016, dicta que *"En caso de realizar en el sector público la práctica laboral, judicatura o relación docencia de servicio en el área de la salud, las entidades públicas podrán realizar la vinculación formativa del practicante y no será obligatorio celebrar convenios con la Institución Educativa, salvo en los casos en que la Institución Educativa lo solicite en el marco de la autonomía universitaria."*

Que el parágrafo 3 del artículo 13 de la Ley 1780 de 2016, señala que *"A través del Mecanismo de Protección al Cesante y con cargo al FOSFEC, podrá financiarse práctica laboral, judicatura y relación docencia de servicio en el área de la salud como mecanismo para que los jóvenes adquieran experiencia laboral relacionada a su campo de estudio"*.

Que el inciso 2 del artículo 15 de la Ley 1780 de 2016, consagra que *"por tratarse de una actividad formativa, la práctica laboral no constituye relación de trabajo"*.

Que el Sección 7 del Capítulo 1 del Título 6 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, reglamenta: (i) los lineamientos que permiten hacer uso de los recursos del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante – FOSFEC para financiar practica laboral, judicatura y relación docencia de servicio en el área de la salud, y (ii) la seguridad social de los estudiantes que hagan parte de los programas de incentivo para las prácticas laborales y judicatura en el sector público.

Que mediante Resolución 4566 de 2016, el Ministerio del Trabajo reguló la operación del programa de incentivos para las prácticas laborales en el sector público.

Que la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca cuenta con una plaza de

2. Colaborar en el cumplimiento del Plan Operativo para el Despacho y la Dirección Seccional Arauca.
3. Gestionar el desarrollo e implementación de indicadores, herramientas, mecanismo y sistemas de seguimiento y evaluación de la Gestión del Despacho.

Que la entidad Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca se presentó para participar como escenario de práctica, del programa de prácticas laborales en el sector público- Estado Joven, liderado por el Ministerio del Trabajo y el Departamento Administrativo de la Función Pública, registrando la plaza de práctica antes mencionada.

Que en el marco de este programa, se realizó un proceso de publicación de la plaza de práctica 1625966046-7, de preselección y selección del practicante, producto del cual fue escogido el estudiante **EDWARD BENJAMIN FORERO HURTADO**, identificado con número de cedula N° 1116800433.

Que **EDWARD BENJAMIN FORERO HURTADO** es estudiante del programa Administración de Empresas de la Institución de Educación Superior UNIVERSIDAD DE PAMPLONA, emitida por la UNIVERSIDAD DE PAMPLONA.

Que para el programa de incentivos de las prácticas laborales en el sector público, la Caja de Compensación Familiar COMFIAR y con cargo a los recursos del FOSFEC, será la encargada del pago del auxilio formativo y de la afiliación y cotización a los subsistemas de seguridad social en salud, pensiones y riesgos laborales del practicante.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Vincular formativamente al estudiante **EDWARD BENJAMIN FORERO HURTADO**, identificado con Cedula N° 1116800433, en la práctica laboral ordinaria 1116800433, ubicada en la dependencia Despacho de esta entidad pública, de conformidad con lo previsto en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Designar como tutor de la práctica laboral ordinaria a la que se refiere la presente Resolución, a **Zandy Atenas Cantor Hormiga**, quien deberá cumplir con todas las obligaciones que le correspondan, en el marco de lo estipulado por el programa "Estado Joven: prácticas laborales en el sector público".

ARTÍCULO TERCERO.- La duración de la práctica laboral ordinaria y por lo tanto de la vinculación formativa, es de es de cinco (5) meses, contados a partir de la suscripción del acta de inicio.

ARTÍCULO CUARTO.- La presente Resolución rige a partir de la fecha de su comunicación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Arauca a los 27 JUL 2018

EL DIRECTOR SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARAUCA

Aprobó: Jelsva
Rueda: Tzantir

CERTIFICACIÓN DE PRÁCTICA LABORAL

**LA DIRECTORA SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARAUCA
U.A.E. DIAN.**

HACE CONSTAR:

Que el estudiante EDWARD BENJAMIN FORERO HURTADO, identificado con **Cédula de Ciudadanía** No.1.116.800.433 Arauca - Arauca, estudiante de la Universidad de Pamplona del Programa de Administración de Empresas. Realizo su práctica Universitaria con una duración de 4 meses, comprendida entre el 1 agosto del 2018 hasta 30 noviembre 2018, cumpliendo a cabalidad con las funciones asignadas en Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Arauca.

Esta certificación se expide a solicitud del interesado, a los treinta (30) días del mes de noviembre de DOS MIL DIECIOCHO (2018).

Cordialmente,



LUZ ADRIANA CASTAÑO GARAY
Directora Seccional De Impuestos Y Aduanas De Arauca (A).

CERTIFICACIÓN DE PRÁCTICA LABORAL**LA DIRECTORA SECCIONAL DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE ARAUCA
U.A.E. DIAN.****HACE CONSTAR:**

Que el estudiante EDWARD BENJAMIN FORERO HURTADO, identificado con **Cédula de Ciudadanía** No.1.116.800.433 Arauca - Arauca, estudiante de la Universidad de Pamplona del Programa de Administración de Empresas. Realizo la respectiva entrega del Plan de Mejoramiento a la DIAN Seccional Arauca con el Objetivo del mejoramiento de los Procesos Administrativos.

Esta certificación se expide a solicitud del interesado, a los treinta (30) días del mes de noviembre de DOS MIL DIECIOCHO (2018).

Cordialmente,



LUZ ADRIANA CASTAÑO GARAY
Directora Seccional De Impuestos Y Aduanas De Arauca (A).



REPORTE DE EVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

OBJETIVO:	Evaluar el desempeño del practicante de acuerdo con los objetivos previamente planteados en la empresa con el fin de comprender las acciones que faciliten el cumplimiento de los mismos y logren el desarrollo personal y profesional del estudiante		
ESTUDIANTE:	EDUARDO BENJAMIN FORERO HUERO	ORGANIZACIÓN:	DIAN ABAJOA
PROGRAMA:	ADMINISTRACIÓN EMPRESAS	DEPENDENCIA:	DIVISION ADMIN Y FINANCIERA
EVALUADOR:	ZANDY ATENAS CAMOR H.	FECHA:	29 NOVIEMBRE 2018

CALIFICACION: MUY SOBRESALIENTE (MS)- SOBRESALIENTE (S)-POCO SOBRESALIENTE (PS)- ACEPTABLE(A)

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.	X				
INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO Facilidad para adaptarse a las orientaciones, compromisos y necesidades de las empresas que componen el equipo.	X				
INICIATIVA Y APORTE Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.		X			Aportes para mejorar el desarrollo de actividades
RESPONSABILIDAD Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.	X				
CALIDAD DE TRABAJO Compromiso y actividad en todas las actividades que realiza.	X				
PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA Disponibilidad para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.	X				Puntual, cooperativo.
COMUNICACIÓN Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) de forma clara y precisa, y para intermediarse.	X				
MADUREZ Grado de autocontrol y seriedad para manejar cualquier tipo de situación.	X				
ENTUSIASMO Capacidad para asumir actitudes de manera positiva y optimista.	X				
CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.		X			
TRABAJO BAJO PRESIÓN Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.	X				
CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:	RESPONSABLE, RESERVADO, PRUDENTE, ASERTIVO.				
ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:	Liderazgo	X			Proactividad
	Comunicación				Generación de Propuestas
	Otra, ¿Cuál?				
EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPERATIVAS:	SI	X			Proactivo, activo, independiente.
	NO				
RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:	Asumir funciones nuevas o asignadas antes que comience, en la prueba de ensayo y error para lograr metas				
FIRMA EVALUADOR					FIRMA PRACTICANTE
					Edward Forero



REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

Universidad de Pamplona
 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales
 Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial
 Pamplona (Norte de Santander)
 Km 1, Vía Bucaramanga
 Tel: (7) 5681761 - www.unipamplona.edu.co
 cenprac@unipamplona.edu.co

Nombre del Estudiante: **EDUARDO BENJAMIN FIELO HUERTO** Fecha: **29/11/18**
 Nombre de la Empresa: **DIAN ARAUCA** Programa: **ADMINISTRACIÓN EMPRESARIAL**
 Dependencia Entidad: **ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA** Evaluador: **ZANDY ATEVAS CANTOR**

OBJETIVO: Reflexionar en torno de las actitudes y habilidades que pueden dinamizarse durante el semestre de práctica para reafirmar los valores y principios ciudadanos fundamentales.

1 Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.
 1.1. Unipamplona 1.2. Familiar 1.3. Amistad 1.4. Autogestión
 1.5. ¿Otro Medio? Especifique ¿Cuál Otro? _____

2 ¿Qué lo motivó a elegir este medio? **Buscar nuevas opciones.**

3 ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? Si NO
 Explique **Aprendí mas de lo esperado.**

4 ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?
 4.1. Académicas 4.2. Laborales 4.3. Personales 4.4. Ninguna
 Explique _____

5 ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? Si NO

6 Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.
 6.1. Responsabilidad 6.2. Puntualidad 6.3. Compromiso 6.4. Participación
 6.5. Sensibilidad Social 6.6. Nacionalismo 6.7. Creatividad 6.8. ¿Otro?
 ¿Cuál? _____

7 Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califique, en el siguiente cuadro. Utilizando escala de 0.0 a 5.0, con base en las siguientes competencias y sus criterios.

COMPETENCIA	NOTA	EXPLIQUE ¿PORQUE?
Ciudadano Autónomo Hombre - Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	4.0	Envío de trabajos en la fecha.
Científico Hombre - Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	4.0	Falto un foco mas en ocasiones.
Profesional Hombre - Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	5.0	Relación de lo académico con lo laboral.
Nota Integral		