



**DISEÑAR HERRAMIENTAS Y ORIENTAR A CONTRIBUYENTES EN LOS
PROCESOS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PARA CONTRIBUIR A LA
GESTIÓN Y PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN EN LA JURISDICCIÓN DE LA
DIAN SECCIONAL PAMPLONA Y SUS PUEBLOS ALEDAÑOS (SILOS, CHITAGÁ,
MUTISCUA, PAMPLONITA Y CÁCOTA) POR MEDIO DE LA SOLUCIÓN GRATUITA
DE LA DIAN EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020.**

GUILLERMO ARTURO MACHADO MEJÁ

C.C 1.122.814.750

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

PAMPLONA

2020 – 1



**DISEÑAR HERRAMIENTAS Y ORIENTAR A CONTRIBUYENTES EN LOS
PROCESOS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA PARA CONTRIBUIR A LA
GESTIÓN Y PROCESOS DE IMPLEMENTACIÓN EN LA JURISDICCIÓN DE LA
DIAN SECCIONAL PAMPLONA Y SUS PUEBLOS ALEDAÑOS (SILOS, CHITAGÁ,
MUTISCUA, PAMPLONITA Y CÁCOTA) POR MEDIO DE LA SOLUCIÓN GRATUITA
DE LA DIAN EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020.**

JUAN MANUEL VILLAMIZAR RAMÍREZ

SUPERVISOR DE PRÁCTICA

ÁLVARO PARADA CARVAJAL

DIRECTOR

CENTRO DE PRÁCTICAS Y ASESORÍA EMPRESARIAL

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA

PAMPLONA

2020 – 1



AGRADECIMIENTOS

Dios, tu amor y bondad no tienen fin, me permites sonreír ante todos mis logros que son el resultado de tu ayuda, y cuando caigo y me pones a prueba, aprendo de mis errores y me doy cuenta que los pones en frente mío para que mejore como ser humano, y crezca de diversas maneras. Hoy me bendices en todos los sentidos y te lo agradezco padre, y no cesan mis ganas de decir que es gracias a ti que esta meta está cumplida. Gracias por estas presente no solo en esta etapa tan importante de mi vida, sino en todo momento ofreciéndome lo mejor y buscando lo mejor para mi persona.

Doy gracias a mi madre María Josefa Mejía Ipuana por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ella entre los que se incluye este. Formándome entre reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, me motiva de manera constante para alcanzar mis anhelos, sentó en mi las bases de responsabilidad y deseos de superación, sus virtudes y gran corazón me llevan admirarla cada día más.

Agradezco a la Universidad de Pamplona , DIAN Pamplona y cuerpo de docentes por la paciencia y dedicación y permitirme vivir esta experiencia tan importante ayudando a formarme como un profesional integral lleno de valores y conocimientos. Gracias a los compañeros y amigos presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.



TABLA DE CONTENIDO

ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN	10
JUSTIFICACIÓN.....	12
TABLA DE ILUSTRACIONES	14
TABLAS.....	15
ORGANIGRAMAS	16
1. INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL SECCIONAL DIAN PAMPLONA – NORTE DE SANTANDER.....	17
 LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PAMPLONA.....	17
 1.1 RESEÑA HISTORICA	17
 1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS	19
 1.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	19
 1.2.2 MISIÓN	25
 1.2.3 VISIÓN	25
 1.2.4 VALORES.....	26
 1.2.5 OBJETIVOS DE LA EMPRESA	27
 1.2.5.1 Objetivos Estratégicos.....	27
 1.2.5.2 Objetivos Tácticos.....	28



1.2.6 POLÍTICAS	30
1.2.6.1 En relación con el cumplimiento de la misión.	30
1.2.6.2 En relación con el recaudo.	30
1.2.6.3 En relación con el servicio.....	30
1.2.6.4 En relación con el control y fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.....	31
1.2.6.5 En relación con el desarrollo organizacional.....	32
1.2.6.6 En relación con los recursos.....	33
1.2.6.7 En relación con la información.....	33
1.2.6.8 En relación con el Talento Humano.	33
1.2.7 ¿PARA QUÉ EXISTE LA DIAN?	34
1.3 DIAGNOSTICO	34
1.3.1 DIRECTOR SECCIONAL	34
1.3.1.1 Funciones.....	34
1.3.2 SERVICIOS INFORMATICOS	35
1.3.2.1 Funciones.....	36
1.3.3 COMERCIALIZACION	37
1.3.3.1 Funciones.....	37
1.3.4 RECURSOS FINANCIEROS	38



1.3.4.1 Funciones.....	38
1.3.5 OPERACIÓN ADUANERA- GESTIÓN MASIVA.....	38
1.3.5.1 Funciones.....	39
1.3.6 GESTIÓN HUMANA	39
1.3.6.1 Funciones.....	39
1.3.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	41
1.3.8 Estructura organizacional.	42
1.3.9 MATRIZ DOFA.....	43
1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO	45
1.4.1 AREA DE GESTION Y ASISTENCIA AL CLIENTE	45
1.4.1.1 Funciones.....	46
1.4.2 GESTIÓN MASIVA	47
1.4.2.1 Funciones.....	47
1.4.3 FUNCIONES ASIGNADAS COMO PASANTE EN EL DEPARTAMENTO DE GESTION Y ASISTENCIA AL CLIENTE	48
1.4.3.1 Apoyo al programa de Facturación Electrónica:	49
1.5 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO	50
1.5.1 TÍTULO	50
1.5.2 OBJETIVOS.....	50



1.5.2.1 GENERAL	50
1.5.2.2 ESPECIFICOS	50
1.5.4 CRONOGRAMA	52
2. METODOLOGÍA PARA LA PROPUESTA DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL .	55
2.1 CAPACITACIONES FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y PRESENCIAS INSTITUCIONALES	55
2.1.1 IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA.....	55
2.1.2 CALENDARIO DE IMPLEMENTACIÓN PARA SUJETOS OBLIGADOS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL INSCRITA EN EL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO -RUT. (RESOLUCIÓN 000042 05 MAYO 2020)	56
2.1.2.1 MICRO SITIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA.....	57
2.1.3 CAPACITACIONES	59
2.1.3.1 CAPACITACIÓN NAF UNIVERSIDAD DE PAMPLONA	59
2.1.3.2 PRESENCIA INSTITUCIONAL SILOS NORTE DE SANTANDER....	60
2.2 PROCESO DE HABILITACIÓN COMO FACTURADOR ELECTRÓNICO SOLUCIÓN GRATUITA DIAN.....	62
2.2.1 MATRIZ FACTURACIÓN ELECTRONICA.....	62
2.2.2 METODOLOGIA IMPLMENTADA EN LA PROPUESTA.....	64
2.2.2.1 OBJETIVO GENERAL	64



2.2.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	64
2.2.2.3 EVIDENCIAS DE APOYO	68
CONCLUSIONES	74
RECOMENDACIONES	76
ALCANDES DE LA PRÁCTICA	78
GLOSARIO	80
WEBGRAFIA	83
ANEXOS	84



ABSTRACT

Electronic invoicing consists of the transmission of invoices or documents between sender and receiver by electronic means, digitally signed with certificates, and with prior validation by DIAN so that state entities have accurate and timely information, and in said register, they can combat evasion, with the same legal validity as paper invoices.

The implementation of the FE is a fair and necessary measure imposed by the national government in order to control tax evasion and improve tax management, to meet this purpose the DIAN is in the process of implementing the electronic invoice with prior validation established after regulation 2248 of 2017, currently electronic invoicing is regulated by decree 358 of 2020 and its implementation schedule is resolution 000042 of 2020. The objectives of the FE are to create a versatile and dynamic entity, since obtaining adequate and timely and prior validity means that the management of officials to evaluate the information is more agile, avoiding the reprocessing of administrative waste and generating a dynamic in the technological part, with respect to the economic movement of each company and thus achieve a real and timely economic diagnosis.

The proposal to improve electronic invoicing processes seeks to achieve the objectives proposed by DIAN, to be able to implement a relationship with taxpayers and to provide guidelines, helping to meet the goals proposed for the year 2020, creating awareness of the use of the electronic billing. Reason why it is convenient to implement the DIAN free solution electronic invoicing model for micro and small companies, so that it really allows achieving objectives and controlling evasion, while being beneficial for all the actors in the system.



INTRODUCCIÓN

La dirección de Impuestos y Aduana Nacionales DIAN es el máximo ente encargado del cobro de los impuestos y la regulación de las leyes para el mismo; su máximo ejercicio es el de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias de tanto persona naturales como jurídicas dentro del territorio colombiano. Además de ello facilita el intercambio de negocios con otros países. Esta entidad gubernamental se creó con la intención de 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 operaciones tributarias, aduaneras y cambiarias. Es decretada por la Constitución Política Colombiana bajo el decreto 2117 de 1992. En 1993 se fusionaron la Dirección de Impuestos Nacionales DIN y la Dirección de Aduanas Nacionales DAN con lo que hoy día y desde 1999 se conoce como DIAN, Directora de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Ahora bien, en la ciudad mitrada de Norte de Santander, Pamplona, desde el 01 de noviembre de 2007 existe una seccional de la DIAN con la intención de hacer ejercicio no solo para el municipio sino para los que están aledaños al mismo, esto por el ejercicio de actividad económica en la región. La seccional de la DIAN de la ciudad de Pamplona bajo la dirección actualmente de JESUS DAVID SANABRIA tiene el objetivo de asesorar y hacer cumplir las leyes de impuestos tributarios en la región que comprende los municipios de Pamplonita, Chitagá, Cácuta, Cucutilla, Silos, Bochalema y Pamplona.



Como pasante del programa de Contaduría Pública de la Universidad de Pamplona, tengo la función de implementar un plan de mejoramiento u oportunidad de mejora dentro de la entidad haciendo participe los conocimientos adquiridos durante el proceso de aprendizaje en la academia. Busco reducir la brecha entre los objetivos propuestos por la DIAN en el tema de Facturación Electrónica y los contribuyentes ayudando en la generación de conciencia por parte de los Usuarios en la importancia y los beneficios de Ser Facturador como ser Adquiriente Electrónica y Orientación en el Uso de la Plataforma en Habilitación y en el Ambiente de Prueba. Fundamentándome en la contabilidad social, la cual se define como la ciencia que busca satisfacer los requerimientos de sus usuarios externos e internos, haciendo buen procedimiento de la materia prima, maquinas, capital y los recursos humanos, sin tener en cuenta que las entidades de carácter público como esta son entes económicos de un subsistema social obligada a cumplir los objetivos fijados por el Estado en general , sino una entidad que busca poseer una responsabilidad social, y que las funciones de los contadores públicos vayan encaminadas al desarrollo de las comunidades mediante la enseñanza y la menor complejidad en los planteamientos que se exigen por el Estado. En este informe se da a conocer aspectos generales de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Pamplona, como lo son la reseña histórica, misión, visión, objetivo, políticas, valores e imagen corporativa. Posteriormente un diagnóstico, donde se puede encontrar una breve descripción de las dependencias de la seccional, una matriz de debilidades, fortalezas y oportunidades, amenazas enfocadas al área en desarrollo, de la cual tomare referencia para realizar mi oportunidad de mejora, y basándome en información anterior, para poder generar mejores resultados.



JUSTIFICACIÓN

El reconocimiento de las entidades públicas depende de que se ajusten apropiadamente a las cambiantes condiciones y exigencias normativas del estado. Contar con una excelente calidad de sus procesos y desarrollo de su objeto social es lo que los potencializa a ser cada día mejores y a ofrecer un servicio valorado como efectivo y oportuno que permitan cumplir con las características que requieren los usuarios. Esto exige a los funcionarios públicos un manejo eficiente y empresarial en el desarrollo de sus funciones que acarreen el desarrollo de procesos de alta calidad y buen manejo de los recursos según el campo de acción.

Dentro de los objetivos de la seccional DIAN pamplona está el de mantener la estabilidad Fiscal del estado para esto se tienen que generar estrategias que ayuden a contrarrestar desde un punto de vista aduanero el contrabando y desde el punto de vista tributario la evasión y la elusión de impuestos, para cumplir con este fin la DIAN está en proceso de implementación masificación de Factura Electrónica con Validación previa este establecido después de la norma 2248 del 2017.

El Objetivo de la Facturación Electrónica es validar previamente la información para que las entidades del estado cuenten con información veraz y oportuna, y sobre dicho registro poder combatir la evasión y la elusión de impuestos, que los informes tributarios y fiscales concuerden de manera coherente con los respectivos soportes de manera inmediata.

Los objetivos de la Facturación Electrónica es crear una Entidad versátil y dinámica ya que obtener la oportuna y a tiempo y previamente validad, conlleva que la gestión de



los funcionarios para evaluar información sea más ágil, evitando reproceso desgaste administrativos y generando una dinamizada en la parte tecnológica con respecto al movimiento económico de cada empresa y así lograr un diagnostico económico real y oportuno.

Es por esto que, en la realización de mi práctica empresarial en el área de gestión y asistencia al cliente en la DIAN, se enfoca en el desarrollo de métodos que contribuyan al mejoramiento y fortalecimiento de los procesos de la entidad permitiendo prestar un servicio más ágil en la satisfacción de las necesidades del contribuyente.

Para La Dirección Seccional Delegada De Impuestos y Aduanas De Pamplona – DIAN, es de gran relevancia contar con dicho herramienta guía al alcance, que al aplicarlo permita mejorar de forma integral la gestión de su organización, documentando los procesos, que nos permitan la estandarización de los mismos, garantizando una atención eficiente entre el contribuyente y la entidad, debido al desarrollo de una cultura colaborativa en pro del beneficio común.

Con estas estrategias y herramientas de ayuda propuestas se busca cerrar la brecha entre los objetivos propuestos por la DIAN en el proceso de masificación de la FE, siendo estos procesos un conector de relación con los contribuyentes y orientación en Facturación Electrónica, ayudando a cumplir las metas propuestas por la DIAN y el estado con la reciente ley 2010 de 2019 con la cual se busca cumplir para el primer semestre del 2020 con los calendarios de facturación electrónica establecidos con la resolución 00064 y el nuevo proyecto de ampliación de calendarios próximo a salir , generando una conciencia sobre el uso de la Facturación Electrónica.



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Logo Dian.....	19
Ilustración 2. Logo Facturación Electrónica	19
Ilustración 3.Mapa Puntos De Contacto DIAN	21
Ilustración 4.Micrositio De Facturación Electrónica	57
Ilustración 5.Capacitación NAF Universidad de pamplona	59
Ilustración 6.Presencia Institucional Silos - Norte De Santander	60
Ilustración 7.Matriz Registro De Facturación Electrónica 2020-1	62
Ilustración 8. Instructivo Proceso De Habilitación y Registro Facturador Electrónico.....	68
Ilustración 9.Instructivo Proceso De Resolución De Facturación	69
Ilustración 10. Instructivo Proceso Asociación De Prefijos Resolución FE	69
Ilustración 11. Instructivo Creación De Productos, Servicios y Clientes.....	70
Ilustración 12. Instructivo Proceso De Generación De Factura Electrónica venta	70
Ilustración 13. Facebook DIAN Pamplona - Unipamplona	71
Ilustración 14.Folleto Facturación Electrónica	72
Ilustración 15.Folleto Facturación Electrónica	73



TABLAS

Tabla 1.Puntos De Contacto DIAN	20
Tabla 2.Matriz DOFA	44
Tabla 3.Matriz DOFA	44
Tabla 4.Cronograma.....	52
Tabla 5.Porcentaje Soportados Sin Factura Electrónica	55
Tabla 6 Calendario De Implementación Resolución 000042 05 De Mayo 2020 ..	56



ORGANIGRAMAS

Organigrama 1.Estructura Organizacional.....	41
Organigrama 2.Estructura Organizacional 2.....	42



1. INFORME FINAL PRÁCTICA PROFESIONAL SECCIONAL DIAN PAMPLONA – NORTE DE SANTANDER

LA DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PAMPLONA.

1.1 RESEÑA HISTORICA

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (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).

Pamplona, ciudad mitrada, religiosa, estudiantil y cuna de artistas, poetas y cuenteros; que se encuentra ubicada en la región sur occidental de Norte de Santander; sobre la carretera que une a la ciudad de Cúcuta con Bucaramanga; por lo tanto, tiene ubicación estratégica de control a ingreso de mercancías procedentes de Venezuela. Su economía ha venido creciendo paulatinamente, y está basada en la prestación de servicios (alojamiento, alimentación, etc.) a los estudiantes de la Universidad de Pamplona, comercio al por menor y turismo en las festividades religiosas; por lo tanto, se demandan de manera permanente servicios tributarios relacionados con el área de gestión y asistencia al cliente y que implicaban el traslado de los contribuyentes a la ciudad de Cúcuta. De forma adicional, por ser parte del corredor vial que comunica a Venezuela con el interior del país, se hace necesario el fortalecimiento de la presencia



institucional a través de puesto de control aduanero en cumplimiento de los objetivos estratégicos relacionados con el control al contrabando.

Por lo anteriormente expuesto se decide crear la Administración Local de Impuestos y Aduanas de Pamplona mediante Decreto 2392 del 18 de Julio de 2006.

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.

A partir del proceso de reestructuración de la Entidad llevado a cabo en el año 2008, con Resolución No. 0010 del 04 de noviembre se autoriza el funcionamiento de la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Pamplona, delegada de la Dirección Seccional de Aduanas de Cúcuta; y en sus artículos 3 y 4 establece las competencias territoriales en materia tributaria y aduanera.

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.



1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

1.2.1 DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN



LOGO DIAN

Ilustración 1. Logo Dian



**LOGO FACTURACIÓN
ELECTRÓNICA**

Ilustración 2. Logo Facturación Electrónica

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.

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 DIAN hace presencia en las siguientes ciudades y municipios de Colombia, distribuidas así:



Dirección Seccional Impuestos y Aduanas (30)	Dirección Seccional de Aduanas (6)	Dirección Seccional de Impuestos (7)	Dirección Seccional Delegadas de Impuestos y Aduanas (7)	Puntos de Contactos
Arauca, Armenia, Barrancabermeja, Bucaramanga, Buenaventura, Florencia, Girardot, Ibagué, Ipiales, Leticia, Maicao, Manizales, Montería, Neiva, Palmira, Yopal, Pasto, Pereira, Popayán, Riohacha, Santa Marta, San Andrés, Sincelejo, Sogamoso, Tunja, Tuluá, Urabá, Quibdó, Valledupar, Villavicencio.	Bogotá, Barranquilla, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín.	Bogotá, Barranquilla, Cali, Cartagena, Cúcuta, Medellín, Grandes Contribuyentes en Bogotá.	Mitú, San José del Guaviare, Puerto Asís, Túmaco, Puerto Carreño, Inírida, Pamplona.	Pitalito, Ocaña, Magangue, La Dorada, La Estrella, Barzal y Buga, Cali Centro, Cali Sur, en Bogotá: Aduana de Bogotá, Américas, Bima, Bosa, Centro, Calle75, Carrera 30, Suba.

Tabla 1. Puntos De Contacto DIAN.



Ubicación en el mapa:



Ilustración 3. Mapa Puntos De Contacto DIAN



El patrimonio de la entidad está constituido por los bienes que posee y por los que adquiera a cualquier título o le sean asignados con posterioridad.

La DIAN existe, 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.

La representación legal de la DIAN 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.

A la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales le competen las siguientes funciones:

- I. La administración de los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior; así como la dirección y administración de la gestión aduanera, incluyendo la aprehensión, decomiso o declaración en abandono a favor de la Nación de mercancías y su administración y disposición.



- II. Igualmente, le corresponde 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 subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.
- III. La administración de los impuestos comprende su recaudación, fiscalización, liquidación discusión, cobro, devolución, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.
- IV. La administración de los derechos de aduana y demás impuestos al comercio exterior, comprende su recaudación, fiscalización, liquidación, discusión, cobro, sanción y todos los demás aspectos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones aduaneras. La dirección y administración de la gestión aduanera comprende el servicio y apoyo a las operaciones de comercio exterior, la aprehensión, decomiso o declaración en abandono de mercancías a favor de la Nación, su administración, control y disposición.
- V. Le compete actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia tributaria, aduanera y de control de cambios, en relación con los asuntos de su competencia.
- VI. La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales desarrollará todas las actuaciones administrativas necesarias para cumplir con las funciones de su competencia.



En la actualidad, la tipología de los procesos asumida en la DIAN es la siguiente: estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y control.

- **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.

- **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.

- **Procesos de Apoyo:**

Proporcionan el soporte a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.



- **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.

1.2.2 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.

1.2.3 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 aplica. 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.



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 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.

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.



Justicia: Es actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad e igualdad y sin discriminación. Es respetar la verdad, ser razonable, responder a consensos compartidos sobre qué es lo bueno y qué es lo malo y con base en ello, otorgar a cada quien lo que le corresponde, ajustados a reglas, obrar correctamente y mantener armonía entre los miembros de una sociedad.

1.2.5 OBJETIVOS DE LA EMPRESA

La Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN- 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 del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

1.2.5.1 Objetivos Estratégicos

- Contribuir a la sostenibilidad de las finanzas públicas del Estado colombiano.
- Aportar al mejoramiento de la competitividad del país.
- Fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
- Desarrollar las mejores prácticas de la gestión de Buen Gobierno para incrementar los niveles de confianza y credibilidad.



1.2.5.2 Objetivos Tácticos

- Optimizar el proceso de administración de cartera para incrementar el recaudo.
- Liderar la construcción de un marco tributario y aduanero eficiente, equitativo y simplificado.
- Realizar acciones integrales e innovadoras de control y fiscalización para reducir la evasión, la elusión y el contrabando.
- Asegurar y facilitar las operaciones de comercio exterior, reduciendo los costos y tiempos a las partes interesadas.
- Focalizar el control aduanero hacia las actividades que generen riesgo para la seguridad nacional.
- Cumplir con los acuerdos de cooperación e intercambio de información suscritos por la entidad y los compromisos derivados de los Tratados y Acuerdos con incidencia tributaria y aduanera.
- Establecer programas de incorporación, formalización y formación de contribuyentes y usuarios al sistema tributario, aduanero y cambiario.
- Profundizar en el conocimiento sobre los usuarios y contribuyentes mediante técnicas de inteligencia de negocios y gestión de riesgos para fortalecer el servicio y desarrollar estrategias diferenciadas de control.
- Mejorar la percepción de la ciudadanía y la confianza en la entidad a través de la unidad de criterio y seguridad jurídica.



- Fortalecer el talento humano y promover su desarrollo, en el marco de la política integral de gestión humana.
- Incrementar la eficiencia administrativa mediante la optimización de los procesos, trámites, sistemas internos, riesgos de operación y la gestión documental.
- Optimizar la gestión financiera de la entidad.
- Desarrollar y mantener la tecnología de la información y las telecomunicaciones para optimizar la gestión institucional y la Estrategia de Gobierno en Línea, en función de un mejor servicio al ciudadano.
- Fortalecer las acciones de la gestión institucional mediante procesos de comunicación que generen respeto por parte de los ciudadanos clientes hacia la entidad.
- Garantizar la participación ciudadana, la transparencia en la gestión y la sanción de toda acción ilícita o de corrupción.
- Mejorar la efectividad del servicio al ciudadano–cliente en el cumplimiento de la misión institucional.



1.2.6 POLÍTICAS

La DIAN, en el marco de su misión, visión y consciente de la importancia que su gestión representa para el bienestar económico y social del país, asume su compromiso considerando las siguientes directrices:

1.2.6.1 En relación con el cumplimiento de la misión.

- Gestionar con estrategias efectivas de servicio, control y fiscalización acorde con estándares de calidad y mejores prácticas internacionales.
- Promover la simplificación de las normas del sistema tributario, aduanero y cambiario, así como aquellas que regulan el accionar de la DIAN garantizando los principios del sistema impositivo colombiano.
- Realizar análisis permanentes del contexto de las variables económicas, políticas y sociales del país con el fin de fortalecer su capacidad de respuesta.

1.2.6.2 En relación con el recaudo.

- Realizar las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de la meta de recaudo fijada por el Gobierno Nacional, de forma que se coadyuve a la sostenibilidad de las finanzas públicas del país.

1.2.6.3 En relación con el servicio.

- Incrementar el uso de internet y de las telecomunicaciones avanzadas, como medio para que los clientes institucionales se informen, realicen trámites y transacciones en forma interactiva.



- Continuar con la implementación de servicios informáticos electrónicos cuya respuesta satisfaga las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos, así como, las disposiciones legales en materia de competitividad, productividad y el programa de gobierno en línea.
- Incentivar el uso de canales formales, como el sistema bancario, para el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- Ofrecer alta calidad en la atención a los clientes institucionales a través de los diversos canales de servicio.
- Agilizar los procedimientos de comercio exterior e incrementar la efectividad de los controles aduaneros, a partir de la racionalización de trámites, la aplicación de técnicas de inspección no intrusivas y de otros instrumentos tecnológicos de seguimiento y control.
- Adelantar programas y campañas efectivas de concientización y explicación de las
- obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias para fomentar la aceptación social de la tributación y el cumplimiento de estas normas.

1.2.6.4 En relación con el control y fiscalización de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

- Enfatizar en la fiscalización integral y de fondo desincentivando las prácticas evasoras, elusivas e ilegales como el contrabando y el lavado de activos.



- Incrementar la percepción del riesgo subjetivo en agentes económicos y la ciudadanía en general para mejorar el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales que administra la entidad.
- Mejorar la coordinación de las actuaciones conjuntas con las demás entidades involucradas en el control y la fiscalización tributaria, aduanera, cambiaria y de las operaciones de comercio exterior.
- Fortalecer el diseño de programas de fiscalización estructurados a partir de un modelo de administración de riesgos del cumplimiento que permita construir segmentos y perfiles de contribuyentes y usuarios basados en el análisis de la información recibida por la DIAN y el conocimiento derivado en las actividades del nivel operativo.
- Consolidar la fiscalización relacionada con precios de transferencia, inversión extranjera y operaciones económicas internacionales.
- Avanzar en la consolidación de una aduana que propenda por la protección del medio ambiente, la propiedad intelectual y la seguridad en las fronteras.

1.2.6.5 En relación con el desarrollo organizacional.

- Mejorar continuamente el desempeño organizacional, con un enfoque hacia el cliente, basado en procesos, mecanismos de control y evaluación.
- Modernizar la gestión administrativa como condición esencial para fortalecer la cadena de valor institucional.
- Ser exigente en el cumplimiento de los estándares de calidad de los productos y servicios recibidos y entregados.



- Comunicar de manera clara, concreta y oportuna el desarrollo de los aspectos relevantes de la organización a los clientes internos y externos.
- Garantizar la unidad de criterio jurídico en los diferentes procesos de la organización.

1.2.6.6 En relación con los recursos.

- Realizar una adecuada planificación, distribución y ejecución de los recursos físicos, tecnológicos y financieros con base en los principios de transparencia, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y eficacia.

1.2.6.7 En relación con la información.

- Cimentar la toma de decisiones con base en información oportuna y confiable, generada en sistemas desarrollados con tecnología avanzada.
- Promover el intercambio de información y la integración de acciones de facilitación, control y fiscalización con diversos organismos públicos y privados, nacionales e internacionales.

1.2.6.8 En relación con el Talento Humano.

- Propender por el desarrollo integral de las personas vinculadas a la entidad.
- Generar todas las condiciones legales y presupuestales para que la carrera administrativa e incentivos laborales operen plenamente.
- Diseñar e implementar la estrategia para gestionar el conocimiento y cimentar las mejores prácticas internacionales en la administración tributaria, aduanera, cambiaria y de comercio exterior.



- Promover en los empleados públicos el cumplimiento del marco legal y el Código de Buen Gobierno de la Entidad.

1.2.7 ¿PARA QUÉ EXISTE LA DIAN?

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.

1.3 DIAGNOSTICO

Áreas de la dirección seccional delegada de impuestos y aduanas nacionales:

1.3.1 DIRECTOR SECCIONAL

Propósito principal: Dirigir la ejecución, evaluación, control y mejoramiento de estrategias, planes operativos, proyectos, programas, modelos, herramientas y acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos y metas asignadas a la Seccional en pro de la misión institucional, de acuerdo con la normativa vigente, planeación estratégica y políticas institucionales.

1.3.1.1 Funciones

1. Responder en lo de su competencia, por la ejecución del Plan Estratégico Institucional y proponer los ajustes necesarios.



2. Dirigir, coordinar y supervisar la elaboración y ejecución de los planes operativos de las dependencias a su cargo.
3. Responder por la ejecución del Plan de Capacitación de los empleados públicos de la Dirección Seccional de la DIAN.
4. Ejercer las funciones de superior técnico y jerárquico administrativo de las dependencias a su cargo y superior técnico en materias de su competencia, del nivel delegado.
5. Dirigir, supervisar y evaluar la gestión de las áreas en las Direcciones Seccionales.
6. Orientar y apoyar en los aspectos normativos y procedimentales a los empleados públicos de la DIAN que laboren en los Puntos de Atención al Cliente.
7. Mantener actualizada la información requerida por los servicios informáticos, apoyo de los procesos y de la gestión propia y transversal de la DIAN.
8. Cumplir y hacer cumplir las normas que regulan los regímenes y procedimientos tributarios, aduaneros y cambiarios.
9. Prevenir, reprimir, investigar y sancionar las infracciones a la legislación tributaria, aduanera y cambiaria en su territorio, conforme a las normas vigentes.

1.3.2 SERVICIOS INFORMATICOS

Propósito principal: Implementar las acciones necesarias en la ejecución de los productos y servicios propios de la gestión de tecnologías de la información y las



comunicaciones de la Entidad, en el marco de las políticas nacionales, sectoriales e institucionales, la normativa y los procedimientos vigentes.

1.3.2.1 Funciones

1. Atender incidentes y requerimientos de los servicios en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones, de acuerdo con los estándares y procedimientos definidos.
2. Operar la plataforma de tecnología de información y telecomunicaciones de la DIAN, de acuerdo con las políticas, lineamientos institucionales, procedimientos, los estándares y la arquitectura definida.
3. Monitorear la funcionalidad, disponibilidad y el desempeño de los servicios informáticos de la DIAN, de acuerdo con las políticas, lineamientos, procedimientos y necesidades institucionales.
4. Registrar la información en la base del conocimiento de productos y servicios en materia de tecnología de información y telecomunicaciones de la DIAN, de acuerdo lineamientos institucionales, conceptos técnicos, estándares y procedimientos vigentes.
5. Ejecutar las actividades asignadas en la ejecución y control de los planes operativos y proyectos de la Subdirección de Gestión de Tecnología de Información y Telecomunicaciones o proceso de Servicios Informáticos, de acuerdo con las necesidades institucionales y procedimientos vigentes.
6. Gestionar la creación, modificación, ajuste, mantenimiento, operación, permisos de acceso e implantación de los sistemas de información corporativos del proceso de



Servicios Informáticos, así como de la información contenida en ellos, de conformidad con las políticas, planes, procedimientos, estándares institucionales vigentes, nivel y grado de responsabilidad del empleo.

1.3.3 COMERCIALIZACION

Propósito principal: Estructurar acciones de mantenimiento, mejora, seguimiento y orientación en el desarrollo de los procesos administrativos y financieros de la Seccional, que permitan la toma de decisiones relacionadas con el cumplimiento misional, de acuerdo con la normativa vigente, las políticas gubernamentales y el contexto macroeconómico.

1.3.3.1 Funciones

1. Desarrollar actividades relacionadas con el ingreso, administración, custodia, disposición, egreso e inventario de mercancías aprehendidas, decomisadas o declaradas en abandono a favor de la nación y bienes recibidos en pago de obligaciones fiscales, de acuerdo con la normativa vigente, los procedimientos establecidos, jurisdicción y competencia.
2. Hacer inspección física de las mercancías y bienes recibidos en pago de obligaciones fiscales, clasificación, alistamiento y disposición de las mismas, elaborando los soportes respectivos de acuerdo con los procedimientos establecidos
3. Registrar la información correspondiente al ingreso, transporte, disposición y egreso de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación y los bienes recibidos en pago de obligaciones fiscales teniendo en cuenta las novedades



soportadas en los documentos requeridos, de acuerdo con la normativa vigente y los procedimientos establecidos.

1.3.4 RECURSOS FINANCIEROS

Propósito principal: Ejecutar procedimientos concernientes a la gestión financiera de la Entidad, de acuerdo con la normativa vigente, la competencia de la Seccional y los procedimientos establecidos.

1.3.4.1 Funciones

1. Elaborar el anteproyecto de presupuesto de la Dirección Seccional, de acuerdo con la normativa aplicable, política de financiamiento y gastos de la entidad, los lineamientos técnicos de Nivel Central, el procedimiento establecido y grado de responsabilidad del empleo.
2. Efectuar las acciones de registro y control de la ejecución presupuestal de la Dirección Seccional, de acuerdo con la normativa aplicable, las asignaciones y los procedimientos establecidos.
3. Realizar los pagos legalmente autorizados de acuerdo con la normativa vigente, la competencia y procedimientos establecidos.

1.3.5 OPERACIÓN ADUANERA- GESTIÓN MASIVA

Propósito principal Implementar acciones orientadas a la facilitación y control de las operaciones aduaneras en concordancia con las normas nacionales, acuerdos internacionales y mejores prácticas.



1.3.5.1 Funciones

1. Representar a la entidad en reuniones de carácter nacional e internacional en los temas de mediano impacto de competencia del área, de acuerdo con los lineamientos institucionales.
2. Implementar mecanismos orientados a la mejora del servicio y el control del comercio exterior en zona primaria y secundaria de su competencia, en temas de competencia del área, de acuerdo con la normativa, los procedimientos y las necesidades institucionales
3. Autorizar el ingreso o salida de mercancías hacia o desde el territorio aduanero nacional sometidas a los diferentes regímenes aduaneros, previa verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas y procedimientos vigentes.

1.3.6 GESTIÓN HUMANA

El procedimiento inicia con la recepción del Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP) para el pago de horas extras y la definición de los perfiles de empleo, continua con las actividades necesarias para su selección, vinculación, promoción y desarrollo y finaliza con la desvinculación del servidor público.

1.3.6.1 Funciones

1. Gestionar la actualización, modificación o eliminación de perfiles de empleo del manual de funciones y requisitos de la Entidad, de acuerdo con la normativa, la planta de personal y los procedimientos establecidos.

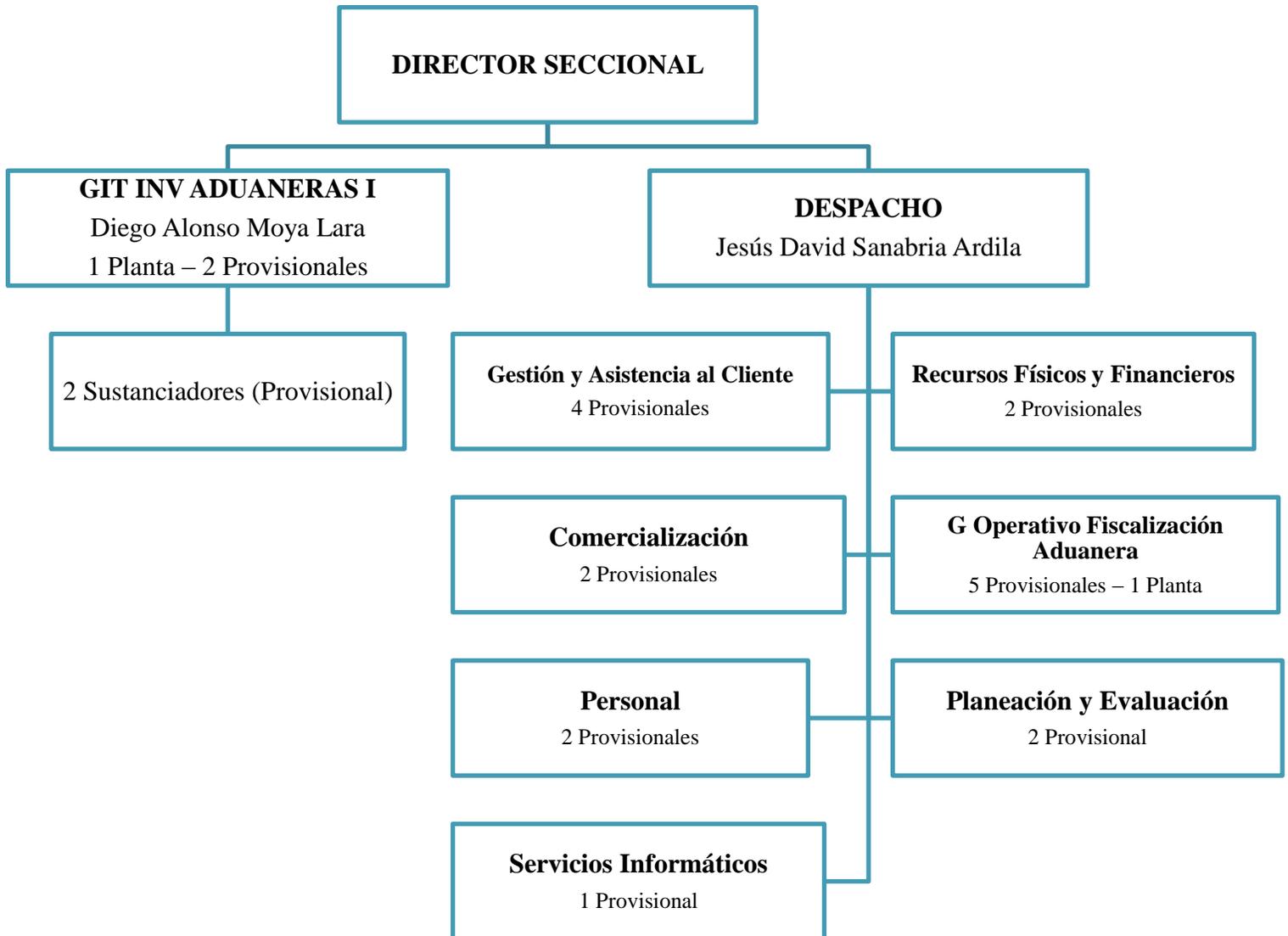


2. Tramitar los requerimientos relacionados con situaciones administrativas, afiliaciones, novedades, traslados y liquidaciones al SGSS y caja de compensación de los empleados y de sus familias, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, las directrices de la entidad y los procedimientos vigentes.

3. Las situaciones administrativas de personal deben constar por escrito y estar incluidas en el Sistema de Gestión del Talento Humano y en la historia laboral en forma oportuna. La entidad realizará la liquidación y pago de nómina y obligaciones acorde con el cronograma establecido y ejecutará eficientemente el Plan de Bienestar Social Laboral y Salud Ocupacional para los servidores públicos de la Entidad.



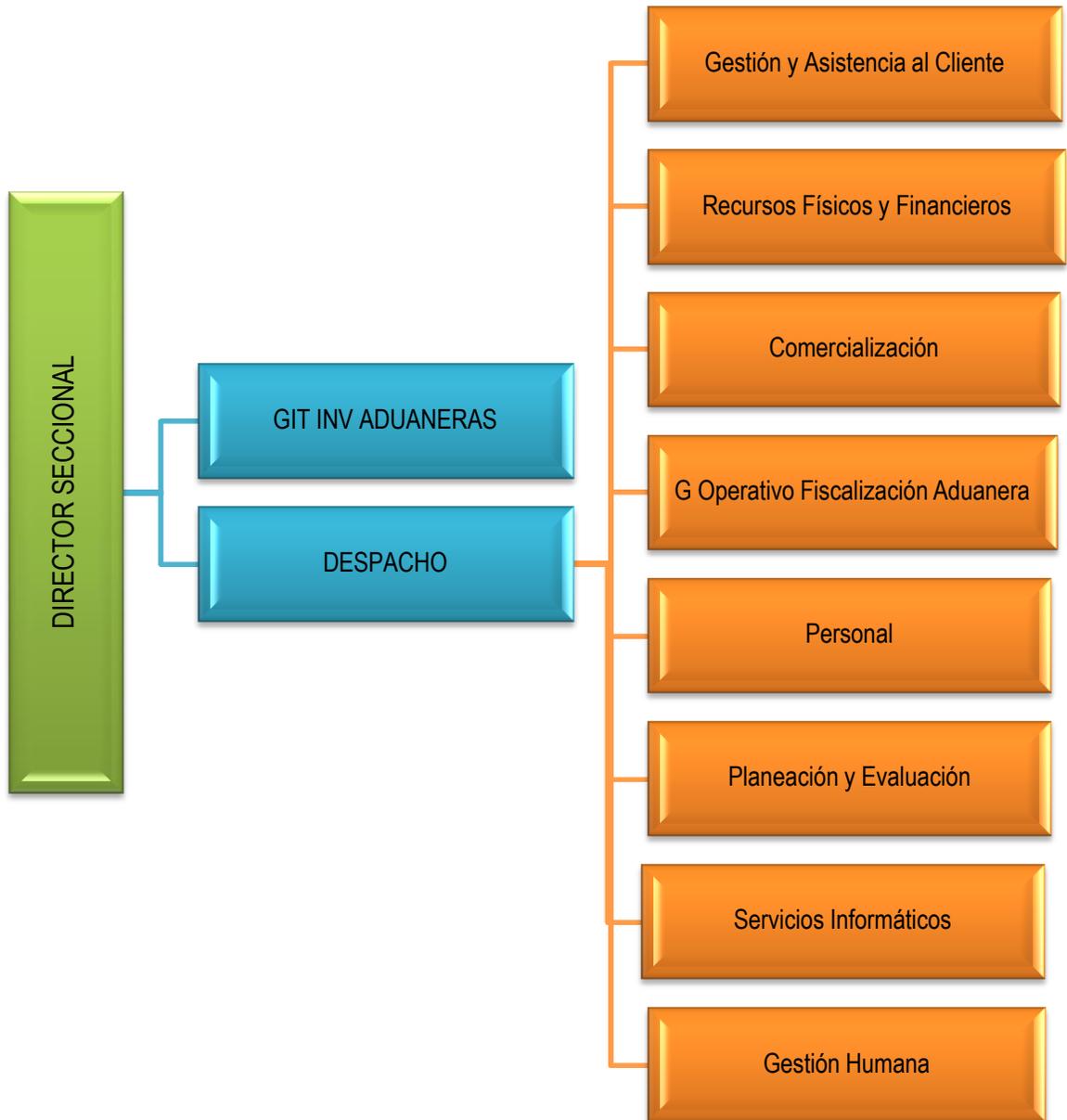
1.3.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Organigrama 1. Estructura Organizacional



1.3.8 Estructura organizacional.



Organigrama 2.Estructura Organizacional 2



1.3.9 MATRIZ DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Condiciones cambiantes de la normatividad y requisitos para la implementación de los procesos, debido a las diferentes reformas que imparte el gobierno.• Desconocimiento de los beneficios por estas.• Fallas en los sistemas informáticos de Internet (Muisca).• Miedo al cambio.	<ul style="list-style-type: none">• Canales de comunicación activos y abiertos a colaborar con la entidad en diferentes instituciones estatales y privadas.• Cuenta con el personal idóneo y capacitado para cada área.• Al ser validada por la DIAN, se garantiza que cumple con los requisitos necesarios para tener efectos fiscales, para el facturador y sus clientes.• Simplifica la gestión documental de archivo.• Ayuda a disminuir la Evasión y la Elusión.



Tabla 2. Matriz DOFA

FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• La entidad cuenta con instalaciones adecuadas para la prestación del servicio y atención al cliente, así mismo, con personal altamente capacitado e idóneo en el cumplimiento de su objeto social.• Calificados en los años de ejercicios como prestadores de buen servicio notado por los usuarios externos.• Están bien definidos los departamentos y las funciones que cada quien debe cumplir.• Facilita la devolución del IVA.• Es posible cargar el Inventario de manera automática.• Mejora la presentación de las declaraciones (Renta, Consumo, IVA).• Amigable con el medio ambiente.	<ul style="list-style-type: none">• Informalidad en la jurisdicción de la ciudad de Pamplona, por parte de los contribuyentes, en la realización y constitución legalmente, para el desarrollo de sus actividades económicas.• Condiciones Climáticas que debiliten las plataformas digitales y se presente inconsistencias al momento de la validación previa realizada por la DIAN.• Condiciones socio-económicas (desordenes públicos, fuerzas al margen de la ley)

Tabla 3. Matriz DOFA



De acuerdo a la DOFA señalada anteriormente, como propuesta de mejoramiento a implementar como pasante del programa de contaduría pública de la Universidad de Pamplona en la Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas Nacionales en el departamento de gestión y asistencia al cliente, se observa la necesidad de implementar ayudas en el proceso de masificación de la factura electrónica ya que los usuarios y obligados a facturar tienen aún un desconocimiento de la implementación y ejecución de esta en la actualidad, se existe la necesidad de seguir reforzando ayudas como didácticas y visuales para los contribuyentes para que puedan entender y comprender los beneficios de la Facturación Electrónica y como este cambio ayudara con el impacto ambiental y a la economía del país y de cada contribuyente a su vez entender que la migración hacia la tecnología lo que logra o se busca potencializar es cada vez la calidad de nuestros servicios y Automatización de estos.

1.4 DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE TRABAJO

1.4.1 AREA DE GESTION Y ASISTENCIA AL CLIENTE

Propósito principal: Orientar el desarrollo de las políticas, planes, proyectos, investigaciones, servicios, productos y estrategias de los procesos de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, en el marco de las políticas nacionales, sectoriales e institucionales, la normativa, competencia y procedimientos vigentes.



1.4.1.1 Funciones

1. Ejecutar acciones que fomenten la cultura de la contribución de acuerdo con la normativa, políticas y convenios establecidos.
2. Asistir a los clientes en las actividades relacionadas con la presentación de la información requerida por la DIAN y de las declaraciones, así como en el adecuado uso de los servicios informáticos electrónicos.
3. Orientar los requerimientos de tipo tributario, aduanero y cambiario, presentados por el cliente en los canales dispuestos por la entidad, de acuerdo con la normativa, las políticas y lineamientos institucionales y los procedimientos vigentes.
4. Realizar clasificación, asignación, direccionamiento y seguimiento de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias, de acuerdo con la normativa vigente, el sistema de gestión y procedimientos establecidos.
5. Prestar asistencia al cliente en los puntos de contacto dispuestos por la Entidad, de acuerdo con la normativa y los procedimientos vigentes.
6. Realizar gestión persuasiva tendiente a la difusión y cumplimiento de obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias de acuerdo con los lineamientos y políticas institucionales.
7. Atender las solicitudes relacionadas con la inscripción, actualización, suspensión o solicitudes especiales del Registro Único Tributario, mecanismo digital, autorización de facturación, presentación de información requerida por la DIAN y registro de libros de contabilidad, de conformidad con la normativa y procedimientos vigentes.



8. Realizar las campañas y/o estrategias de servicio propias de los procesos de Gestión Masiva y Asistencia al Cliente, de conformidad con la normativa, competencia, lineamientos y procedimientos vigentes.

9. Realizar acciones y propuestas de nuevas estrategias que aseguren la veracidad y confiabilidad de la información incorporada en el Registro Único Tributario, de conformidad con los procedimientos, protocolos y metodologías establecidas.

1.4.2 GESTIÓN MASIVA

Atendiendo las solicitudes de las personas naturales y jurídicas obligadas por Ley, frente a Registro Único Tributario, su actualización, el mecanismo digital, presentación de información, facturación, entre otros, con el fin de prevenir y subsanar errores o incumplimientos relacionados con las obligaciones de los clientes.

1.4.2.1 Funciones

1. Inscribir en el Registro Único Tributario a las personas naturales y jurídicas obligadas por Ley o que son sujeto de las obligaciones administradas por la Entidad y mantener su información actualizada; así como dar trámite a las solicitudes de actualización, calificación, autorización, habilitación, suspensión o cancelación de carácter tributario, aduanero o cambiario que por ley deben ser gestionadas por la Entidad.

2. Habilitar, autorizar y/o inscribir a personas naturales y/o jurídicas, como usuarios aduaneros o auxiliares de la función pública y/o profesionales de compra y ventas de divisas y cheques de viajeros, previo cumplimiento de los requisitos normativos.



3. Mantener la información actualizada de las personas naturales y jurídicas en el Registro Único Tributario.

4. Prevenir y subsanar errores o incumplimientos relacionados con las obligaciones de los clientes.

1.4.3 FUNCIONES ASIGNADAS COMO PASANTE EN EL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE

1. Adelantar actividades de cultura tributaria a los clientes externos de la DIAN, brindar herramientas que les faciliten cumplir las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

2. Suministrar información actualizada en los trámites y servicios de atención y acompañamiento en orientación y capacitación a los clientes en tema de:

3. Brindar herramientas que les faciliten cumplir las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

4. Suministrar información actualizada en los trámites y servicios de atención de los contribuyentes.

5. Acompañamiento de orientación y capacitación a los contribuyentes que lo requieran en:

- Inscripción en el registro único tributario RUT.
- Actualización del registro único tributario RUT



- Creación de usuarios muisca para consulta de información u trámites por parte de los contribuyentes.
 - Ejecución de las Firmas Electrónicas a los contribuyentes.
 - Realización de la resolución de facturación para las personas Naturales.
 - Cancelación de establecimiento de comercio ante el RUT.
 - Creación por el portal muisca de solicitudes especiales y PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).
5. Apoyar las campañas y jornadas especiales relacionadas con el área de gestión de asistencia al cliente que realice la entidad.

1.4.3.1 Apoyo al programa de Facturación Electrónica:

- ✓ Emisión de Resolución de Facturación Electrónica y Talonario por contingencia de Facturación Electrónica.
- ✓ Emisión de Resolución de Facturación.
- ✓ Registro como Facturador Electrónico.
- ✓ Habilitación para Facturar Electrónicamente.



1.5 ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

1.5.1 TÍTULO

Diseñar herramientas y orientar a contribuyentes en los procesos de facturación electrónica para contribuir a la gestión y procesos de implementación en la jurisdicción de la DIAN seccional pamplona y sus pueblos aledaños (silos, Chitagá, Mutiscua, pamplonita y Cácuta) por medio de la solución gratuita de la DIAN en el primer semestre del año 2020.

1.5.2 OBJETIVOS

1.5.2.1 GENERAL

Diseñar herramientas que permitan orientar a obligados y voluntarios a facturar electrónicamente en los procesos de registro y habilitación en la implementación de factura electrónica para contribuir al mejoramiento de la gestión y proceso de masificación en la jurisdicción de la DIAN seccional Pamplona (Silos, Chitagá, Mutiscua y Cacota) mediante la Solución Gratuita de la DIAN en el primer semestre del 2020 de manera Oportuna, eficiente y concisa.

1.5.2.2 ESPECIFICOS

- ✓ Conocimiento de la normativa y realización de campañas de concientización sobre la Facturación Electrónica gratuita a través de capacitaciones y presencias institucionales en los municipios pertenecientes a la jurisdicción de la seccional DIAN Pamplona y los comerciantes del presente municipio.



- ✓ Generar herramientas y ayudas a través de cartillas y videos tutoriales que incentiven a obligados y voluntarios a iniciar los procesos de facturación electrónica en cuanto a su calendario de implementación, habilitación, ventajas y beneficios.
- ✓ Cuantificar la recurrencia de personas jurídicas y naturales a la seccional de la DIAN de Pamplona solicitando su inscripción para ser facturador electrónico por cualquiera de las tres opciones para facturar (GRATUITO, Aliado, Propio).
- ✓ Orientar a los contribuyentes en los procesos iniciales y finales de los paso a paso de la solución gratuita DIAN en el ámbito de Facturar Electrónicamente y sus Beneficios.
- ✓ Creación de canales de información (Facebook, canal Youtube, Instagram, whatsapp) donde se facilite la masificación de información y orientación a los contribuyentes y se evidencien las actividades realizadas.



1.5.4 CRONOGRAMA

Tabla 4.Cronograma

ENTIDAD		DIRECCIÓN SECCIONAL DELEGADA DE IMPUESTOS Y ADUANAS DE PAMPLONA													
DEPENDENCIA		GESTIÓN Y ASISTENCIA AL CLIENTE													
JEFE INMEDIATO		DOCTOR JESÚS DAVID SANABRIA ARDILA DIRECTOR SECCIONAL													
JEFE DE ÁREA		ING. MARIO ALEXANDER PARADA SANCHEZ													
CORDINADOR		RAMIRO FLOREZ													
DURACIÓN		6 MESES													
ACTIVIDADES	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIIL		MAYO		JUNIO		JULIO		
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
Conocimiento de la entidad y división organizacional.		■	■												
Conocimiento de los procesos y funciones del área de gestión y asistencia al cliente.			■	■											
Conocimiento de los trámites que diligencia el área y su respectiva normatividad.				■	■	■									
Recolección de la información.			■		■		■								
Análisis de los				■	■	■									



trámites de personas jurídicas y naturales, categorización, recurrencia y el tiempo que acarrea el proceso de facturación.														
Creación de la propuesta.														
Entrega del primer informe de práctica.														
Estudio de tiempo que ocasiona el proceso de trámite y recurrencia del representante.														
Realizar estudio de los riesgos que se pueden presentar en el proceso de facturación.														
Estructuración de estrategias pedagógicas, visuales y audiovisuales.														
Entrega segundo informe de práctica.														
Correcciones de la oportunidad de mejora.														
Culminación del proceso establecido.														
Evaluación de los														



objetivos establecidos.														
Establecimientos de conclusiones y recomendaciones.														
Presentación de las estrategias ajustado al director de la seccional.														
Socialización e implementación de las estrategias y ayudas multimedia a los contribuyentes obligados y voluntarios.														
Entrega del informe final.														



2. METODOLOGÍA PARA LA PROPUESTA DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

2.1 CAPACITACIONES FACTURACIÓN ELECTRÓNICA Y PRESENCIAS

INSTITUCIONALES

2.1.1 IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURA ELECTRÓNICA

DEFINICION DE LA FACTURA ELECTRONICA: Es una representación informática de un documento tributario, generado electrónicamente, y que reemplaza al documento emitido en papel, este documento permite dar validez tributaria a operaciones comerciales efectuadas a través de documentos que se generaron electrónicamente y que cuentan con un soporte del mismo tipo. La factura electrónica no es más que la factura como todos la conocemos, solo que esta en formato digital (PDF), en lenguaje XML, con un sello y firma electrónica que garantiza su autenticidad.

A partir del 1 de enero de 2020, se requerirá factura electrónica para la procedencia de impuestos descontables, y costos o gastos deducibles, de conformidad con la siguiente tabla:

Año	Porcentaje máximo que podrá soportarse sin factura electrónica
2020	30%
2021	20%
2022	10%

Tabla 5. Porcentaje Soportados Sin Factura Electrónica



2.1.2 CALENDARIO DE IMPLEMENTACIÓN PARA SUJETOS OBLIGADOS DE ACUERDO CON LA ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL INSCRITA EN EL REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO -RUT. (RESOLUCIÓN 000042 05 MAYO 2020)

Mediante la presente resolución se desarrollan los sistemas de facturación, los proveedores tecnológicos, el registro de la factura electrónica de venta como título valor, se expide el anexo técnico de factura electrónica de venta y se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación.

1. Calendario de implementación para sujetos obligados de acuerdo con la actividad económica principal inscrita en el Registro Único Tributario -RUT.

Grupo	Fecha de inicio de registro y habilitación en el servicio informático de validación previa de factura electrónica de venta (DD/MM/AAAA)	Fecha máxima para iniciar a expedir factura electrónica de venta (DD/MM/AAAA)	Resolución 139 Del 21 de noviembre de 2012, o la que modifique o adicione o adicione o sustituya						
			Código CIU División a dos (2) primeros dígitos		Código CIU a tres (3) primeros dígitos (sólo para divisiones 46 y 47)				
1	15/05/2020	15/06/2020	05	06	07	08	09		
2			Resolución 139 Del 21 de noviembre de 2012, o la que modifique o adicione o adicione o sustituya						
			Código CIU División a dos (2) primeros dígitos		Código CIU a tres (3) primeros dígitos (sólo para divisiones 46 y 47)				
3			58	59	60	61	62	63	
			94	95	96				
4			10	11	12	13	14	15	
			464	475	476	479	477		
5			71	72	73	74	75		
			86	87	88				
6			69	70	84				
			463	471	472	473	478		
7			16	17	18	19	20	21	
			22	23	24	25	26	27	
8			28	29	30	31	32	33	
			35	36	37	38	39		
9			64	65	66	68	85		
			01	02	03	45			
10			77	78	79	80	81	82	
			90	91	92	93			
11			461	462	465	466	469	474	
			41	42	43	49	50	51	
12			52	53	55	56			
			Otras Actividades no Clasificadas previamente						

Tabla 6 Calendario De Implementación Resolución 000042 05 De Mayo 2020



2.1.2.1 MICRO SITIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

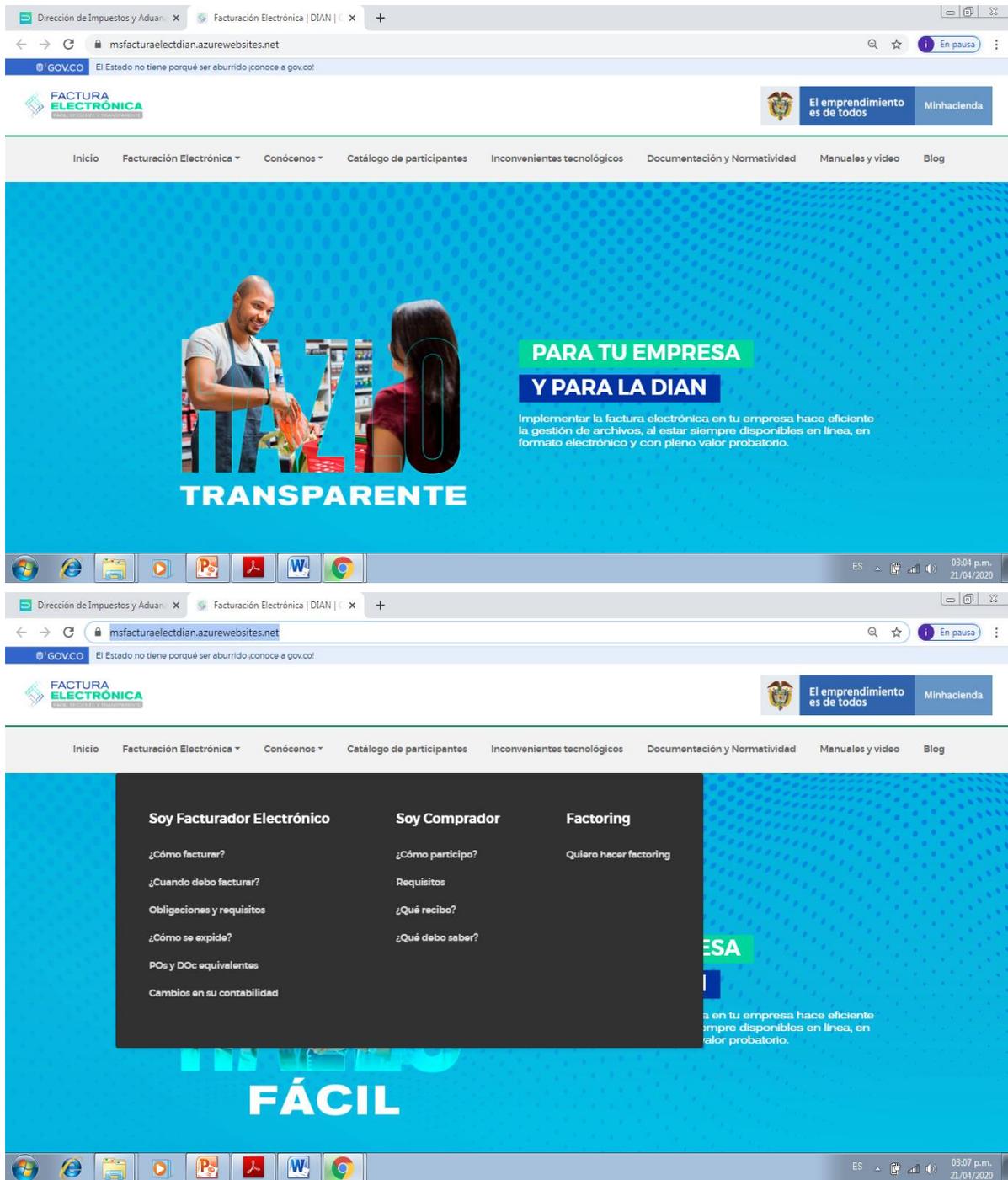


Ilustración 4. Micrositio De Facturación Electrónica



Durante el proceso de orientación y el acompañamiento a los contribuyentes obligados y no obligados a facturar electrónicamente, y demás a capacitaciones entre esta la realizada a los NAF Unipamplona se hizo una presentación de micro sitio de facturación se dio a conocer las generalidades relacionadas con la factura de venta tradicional, su transición a la factura electrónica, documentos equivalentes y su funcionamiento, también se señalaron las novedades técnicas y normativas que a la fecha deben tenerse en cuenta con relación a la implementación de la factura electrónica, se explicó el paso a paso del proceso de implementación de la factura electrónica en sus 3 modalidades de presentación : a nombre propio, solución gratuita y a través de un operador tecnológico, conociendo las validaciones que deben darse una vez dicho proceso sea realizado.



2.1.3 CAPACITACIONES



Ilustración 5. Capacitación NAF Universidad de Pamplona



Se realizó una serie de capacitaciones al núcleo de apoyo fiscal y aduanero (NAF) universidad de pamplona donde se dieron a conocer temas como lo son renta persona natural, retención en la fuente, régimen simple de tributación y facturación electrónica, en esta última como encargado de facturación electrónica se hizo una inducción de la normativa de facturación, requisitos de necesarios de un facturador electrónico, calendarios de implementación, beneficios, ventajas y procesos necesarios para la implementación de la misma a través de la solución gratuita DIAN, estos procesos abarca la habilitación, resoluciones de facturación, pruebas, actualización de RUT, habilitación firma electrónica, solicitud de certificado digital gratuito otorgado por la DIAN.

2.1.3.2 PRESENCIA INSTITUCIONAL SILOS NORTE DE SANTANDER



Ilustración 6. Presencia Institucional Silos - Norte De Santander



Se realizó presencia institucional por parte de la seccional delegada DIAN pamplona en el municipio de Silos norte de Santander donde se hizo una campaña de inscripción, actualización del registro único tributario RUT y creación de cuenta de usuario MUISCA, Se trataron temas en cuanto a renta y facturación electrónica por parte de funcionarios de la DIAN y pasantes universidad de pamplona además se contó con el acompañamiento de la alcaldía de este municipio, esto con el fin de promover la formalización y aprendizaje de los contribuyentes.



2.2 PROCESO DE HABILITACIÓN COMO FACTURADOR ELECTRÓNICO

SOLUCIÓN GRATUITA DIAN.

2.2.1 MATRIZ FACTURACIÓN ELECTRONICA

N°	NIT	RAZON SOCIAL	ACTIVIDAD	CODIGO A. PRINCIPAL	FECHA DE REGISTRO	FECHA PARA EMPEZAR A FACTURAR
1	13.353.445	Luis Augusto Carvajal Torres	Arrendatario	6810	09/01/2020	17/01/2020
2	88.158.577	ESICOP Miguel Angel Espinosa Serrano	Trasporte De Carga	4923	22/01/2020	25/02/2020
3	807.007.330	Asoagrimitus	Asociacion	9499	31/01/2020	
4	60.254.435	Autotienda	Comercializado y Arrendamiento	4711	05/02/2020	
5	901.341.952	Soluciones Integrales Los Ceibos	Manipulador De Desechos y Comercializacion	3821	06/02/2020	
6	901.184.558	Comercializadora PELETFORMAS DEL PLASTICO S.A.S	Manipulacion y Comercio	4664	27/01/2020	12/02/2020
7	900.278.844	Asociacion Comunitaria De TV. Chitaga	actividades De Asociaciones Empresariales Y De Emplead	9411	29/01/2020	18/02/2020
8	60.397.127	Papeleria Copymax Centro De Impresiones y Fotocopiado	Comercio Al Por Menor De Libros	4761	13/01/2020	13/02/2020
9	88.031.654	Supermercado El Chavo	Comercio	4711	17/02/2020	
10	901.008.761	Riconstrucciones S.A.S	Construcciones	4111	13/03/2020	
11	88.154.894	Comercial Perez Rojas Omar Perez Rojas	Comercializadora	4754	26/02/2020	
12	13.353.407	Comercial Perez Mogollon Salomon Perez Rojas	Comercializadora	4754	26/02/2020	
13	1.098.720.196	Estacion Piscicola La Cascada Eduar Parada Meneses	Acuicultura	322		
14	901.368.593	Agropecuaria DJS S.A.S	Explotacion mixta agricola y pecuaria	150	03/03/2020	
15	91.292.896	Aldemar Gualdron Martinez	Cria De Aves, Comercio Al Por Menor De Carnes	145		05/03/2020

UBICACIÓN	MUNICIPIO	N° TELEFONICO	CORREO ELECTRONICO	PRIMERA ACERCAMIENTO	ACTUALIZACIÓN RUT	FIRMA ELECTRONICA	RESOLUCIÓN DE FACTURACIÓN	RES. CON.
Calle 5 # 4-26 Piso 3	Pamplona - Norte De Santander	3134104815	luiscarvajal6118@gmail.com	09/01/2020	11/01/2020	si	13/01/2020	12
Calle 11 # 7-64 Pasaje Floriam	Pamplona - Norte De Santander	3142690802	esicopamplona@hotmail.com	14/01/2020	22/01/2020	si	22/01/2020	22
Carrera 2 # 2-68	Mutiscua - Norte De Santander	3105869884	asoagrimitus@gmail.com	30/01/2020		si		
Calle 6 - 78 Barrio Centro	Pamplona - Norte De Santander	3208479558	autotiendapamplona2018@gmail.com	05/02/2007	07/02/2020	si		
Calle 17 # 4 - 25 URB Normandia	Pamplona - Norte De Santander	3166075496	darwinropero@hotmail.com	06/02/2020	07/02/2020	si		
Calle 11D # 7B - 11 ED estefania Barrio La Esperanza	Pamplona - Norte De Santander	3133300253	abogadojaviruseche@gmail.com	27/01/2020	27/01/2020	si	12/02/2020	12
Carrera 8 # 3 - 07 Barrio Centro	Chitaga - Norte De Santander	3107876638	rodriguezfabio77@yahoo.com	29/01/2020	07/02/2020	si	07/02/2020	07
Calle 5 # 5 - 13 Barrio Centro	Pamplona - Norte De Santander	3102863983	copymax@hotmail.com	10/01/2020	30/01/2020	si	17/02/2020	17
Calle 2 # 4 - 58 Barrio San Agustín	Pamplona - Norte De Santander	3185329657	luis_contreras2018@outlook.com	17/02/2020	23/01/2020	si		
Carrera 14 # 9 - 32 Edificio Montecarlo barrio Cote Lamus	Pamplona - Norte de santander	3118862275	riconstrucciones.sas@gmail.com	19/02/2020	24/02/2020	si		
Carrera 5 # 8B - Barrio Centro Local 2	Pamplona - Norte De Santander	3142975702	comercialperezrojas@gmail.com	25/02/2020	25/02/2020	si		
Calle 5 # 6 - 63 Barrio Centro	Pamplona - Norte de santander	3168299150	cpm1961@hotmail.com	25/02/2020	26/02/2020	si		
Finca La Cascada - Vereda La Plata	Mutiscua - Norte de santander	3154383996		28/02/2020		Si		
Finca Santaelena	Pamplonita - Norte De Santander	3123010356	dadoperez85@gmail.com	02/03/2020	02/03/2020	Si		
Barrio El Buque Casa N°18	Pamplona - Norte De Santander	3107872729	agualdronmartinez@gmail.com					

Ilustración 7. Matriz Registro De Facturación Electrónica 2020-1



Este archivo es el control que se lleva dentro de la entidad para conocimiento de nivel central de la cantidad de contribuyentes acompañados y capacitados en el registro y habilitación para la facturación electrónica con validación previa tanto con la solución gratuita de la DIAN como proveedores, a cada uno de los registrados en esta matriz se les hizo habilitación para la implementación de la factura electrónica, se le realizaron actualizaciones necesarias en el RUT, habilitación de firma electrónica en algunos caso, se realizaron set de pruebas, resolución de numeración de facturación electrónica , notas débito y notas créditos asociación de prefijos de la factura electrónica, lista de chequeo para la habilitación, primera generación de factura electrónica en el ambiente real y orientación de manejo de factura electrónica por contingencia.

En está matriz se toman datos tales como:

1. NIT y Razón social
2. Ocupación
3. Actividad Económica
4. Fecha de registro y Fecha de Producción de FE
5. Dirección, Teléfono y Email
6. procesos a realizar (Actualización del RUT, Firma Electrónica, resolución de facturación electrónica y resolución de talonario por contingencia).
7. Facturad de prueba (Facturas de ventas, notas créditos, notas débitos).
8. Tipo de proveedor tecnológico.
9. Fecha de habilitación.
10. Habilidadación firma electrónica.



2.2.2 METODOLOGIA IMPLENTADA EN LA PROPUESTA

2.2.2.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar herramientas que permitan orientar a obligados y voluntarios a facturar electrónicamente en los procesos de registro y habilitación en la implementación de factura electrónica para contribuir al mejoramiento de la gestión y proceso de masificación en la jurisdicción de la DIAN seccional Pamplona (Silos, Chitagá, Mutiscua, Cacota y Pamplona) mediante la Solución Gratuita de la DIAN en el primer semestre del 2020 de manera Oportuna, eficiente y concisa.

2.2.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

2.2.2.2.1 Conocimiento de la normativa y realización de campañas de concientización sobre la Facturación Electrónica gratuita a través de capacitaciones y presencias institucionales en los municipios pertenecientes a la jurisdicción de la seccional DIAN Pamplona y los comerciantes del presente municipio.

Es importante tener un pleno conocimiento de todas las generalidades en cuanto a la normativa de facturación electrónica ya que mediante esta se busca mejorar la competitividad del país a nivel nacional, regional y mundial, debido a que esta garantiza las transacciones entre empresarios, además de esto posee unos beneficios y ventajas como devolución del IVA y declaraciones más cercanas a la realidad y plena seguridad del tanto del emisor como del receptor ya que esta se entrega con validación



previa por la dirección nacional de impuestos y aduanas nacionales lo cual garantiza su legalidad.

Este objetivo se pudo cumplir con el estudio minucioso de la reglamentación normativa en cuanto a factura electrónica entre ellos el estatuto tributario (Art 616 – 1 , Art 617 entre otros), donde podemos observar todo lo relacionado con facturas de venta y requisitos de una factura electrónica, otro de la normativa es el modelo adoptado por el país en cuanto a facturación a través del Decreto 2242 de 2015, compilado en el Decreto Único Reglamentario 1625 de 2016, y su objetivo principal es la masificación en el uso de la factura electrónica en Colombia, y, para ello, facilita la interoperabilidad entre quienes facturan de forma electrónica y quienes adquieren bienes que son facturados por ese medio, y por último el estudio e implementación del decreto 358 de 2020 que reglamenta la factura electrónica, con este decreto se reglamentan los sistemas de facturación, sustituyendo la actual reglamentación de la factura de venta de talonario o de papel y sus documentos equivalentes fijados en el artículo 616-1 del estatuto tributario Y otorga definición a conceptos como acceso al software, calendario de implementación (Resolución 00042 del 05 de mayo 2020) de factura electrónica de venta, expedición y entrega de factura de venta o del documento equivalente, factura electrónica de venta con validación previa a su expedición, facturador electrónico, notas débito y notas crédito, entre otros.



2.2.2.2.2 Generar herramientas y ayudas a través de cartillas, plegables, folletos y videos tutoriales que incentiven a obligados y voluntarios a iniciar los procesos de facturación electrónica en cuanto a su calendario de implementación, habilitación, ventajas y beneficios.

Observando la necesidad se prosiguió para el logro de este objetivo realizar un acompañamiento a los usuarios registrados en cuanto a orientación en el punto de contacto , creación de cartillas de cada uno de los procesos y videos que le permitieran a estos determinar la facilidad de estos procesos así como los beneficios y ventajas que ofrece la solución gratuita de la DIAN para facturar electrónicamente y así capacitar a estos con el fin de aumentar los flujos de requerimientos en cuanto a el servicio ofrecido por la DIAN seccional pamplona en cuanto a facturación electrónica y mejorar la gestión.

2.2.2.2.3 Cuantificar la recurrencia de personas jurídicas y naturales a la seccional de la DIAN de Pamplona solicitando su inscripción para ser facturador electrónico por cualquiera de las tres opciones para facturar (GRATUITO, Aliado, Propio).

Para el logro de este objetivo se registró en una base de datos cada uno de los registros efectuados en el punto de contacto seccional DIAN pamplona con el fin de determinar la recurrencia de los obligados y voluntarios a generar factura electrónica con la resolución 000064 de 2019 sobre el calendarios de implementación de facturación electrónica la recurrencia de los obligados y voluntarios era mínima, se espera que



mediante la actual resolución 000042 de 2020 esta recurrencia de obligados y voluntarios aumente.

2.2.2.2.4 Orientar a los contribuyentes en los procesos iniciales y finales de los paso a paso de la solución gratuita DIAN en el ámbito de Facturar Electrónicamente y sus Beneficios.

Viendo la necesidad y el poco conocimiento de facturación electrónica en la región debido a la cultura tradicional que se tiene, se llevó al cumplimiento de este objetivo orientando a los obligados y voluntarios en el cambio de la factura tradicional a la factura electrónica.

Se orientó en aspectos como la normativa aplicable, el paso a paso de cada uno de los procesos (registro, habilitación, resolución de facturación, pruebas de facturación, solicitud certificado digital), y principalmente en los beneficios y ventajas que este sistema le trae a los usuarios que obtén por la implementación de este, en cuanto a relación costo beneficio.

2.2.2.2.5 Creación de canales de información (Facebook, canal Youtube, Instagram, whatsapp) donde se facilite la masificación de información y orientación a los contribuyentes y se evidencien las actividades realizadas.

Este objetivo se pudo lograr gracias al trabajo en conjunto por parte de los pasantes del programa de contaduría pública y funcionarios DIAN, ya que era necesario mantener informados a los usuarios que solicitan los servicios y debido a las circunstancias actuales por la pandemia Covid – 19 era nulo poder brindar un servicio en el punto de contacto



personalmente logrando así no solo poder ayudar a los contribuyentes de la jurisdicción seccional DIAN pamplona sino también demás solicitudes de otras partes del país.

2.2.2.3 EVIDENCIAS DE APOYO

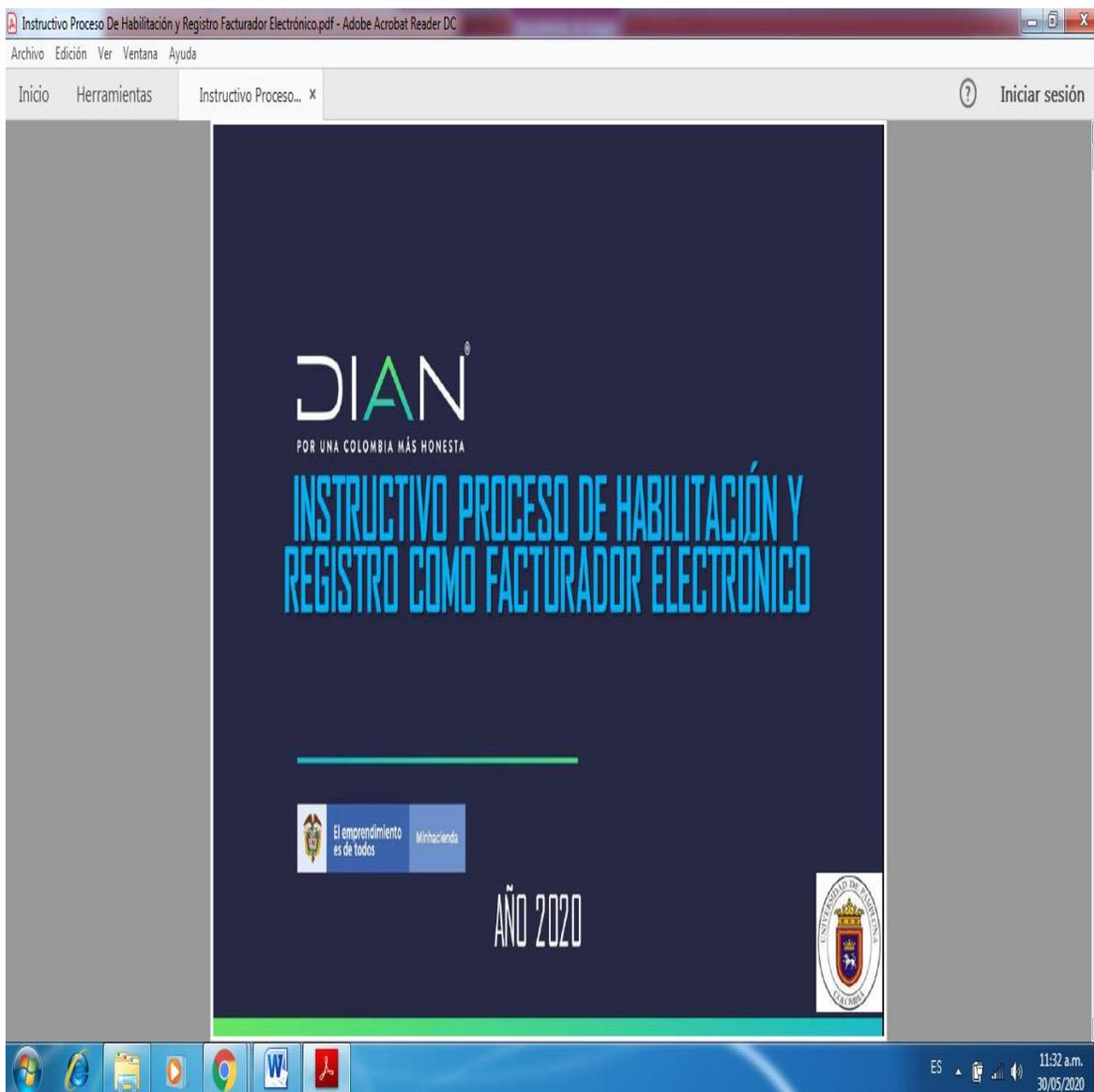


Ilustración 8. Instructivo Proceso De Habilitación y Registro Facturador Electrónico.



Ilustración 9. Instructivo Proceso De Resolución De Facturación

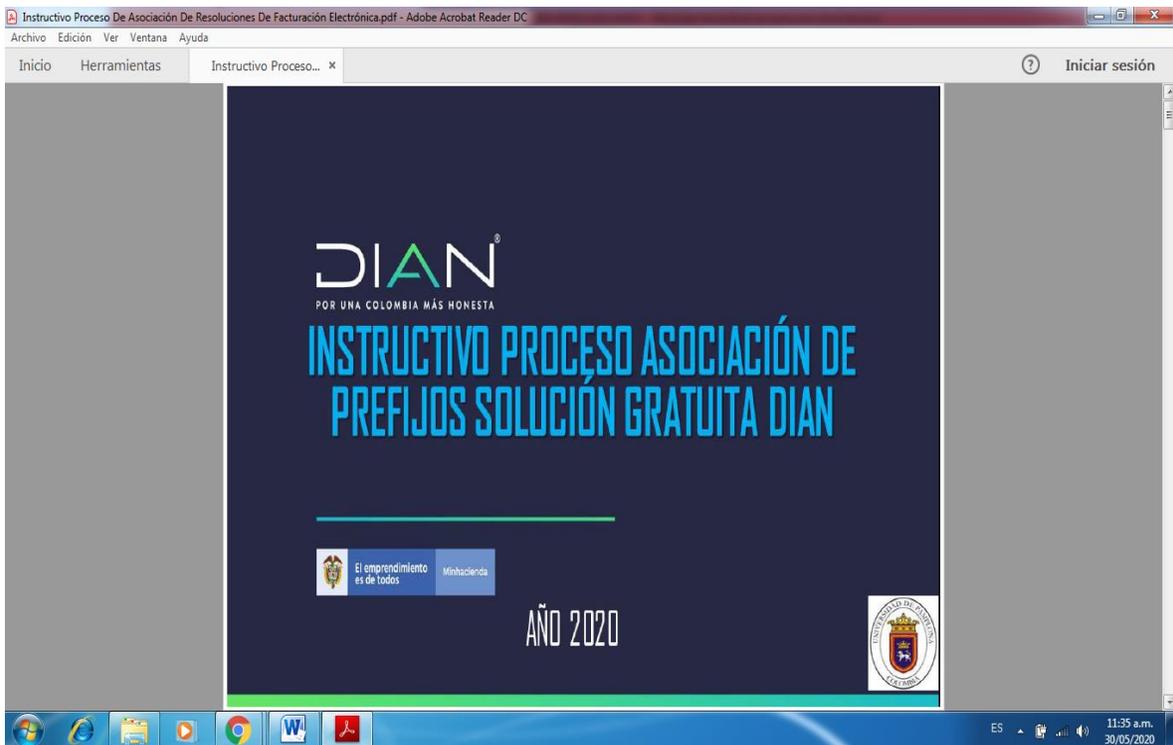


Ilustración 10. Instructivo Proceso Asociación De Prefijos Resolución FE

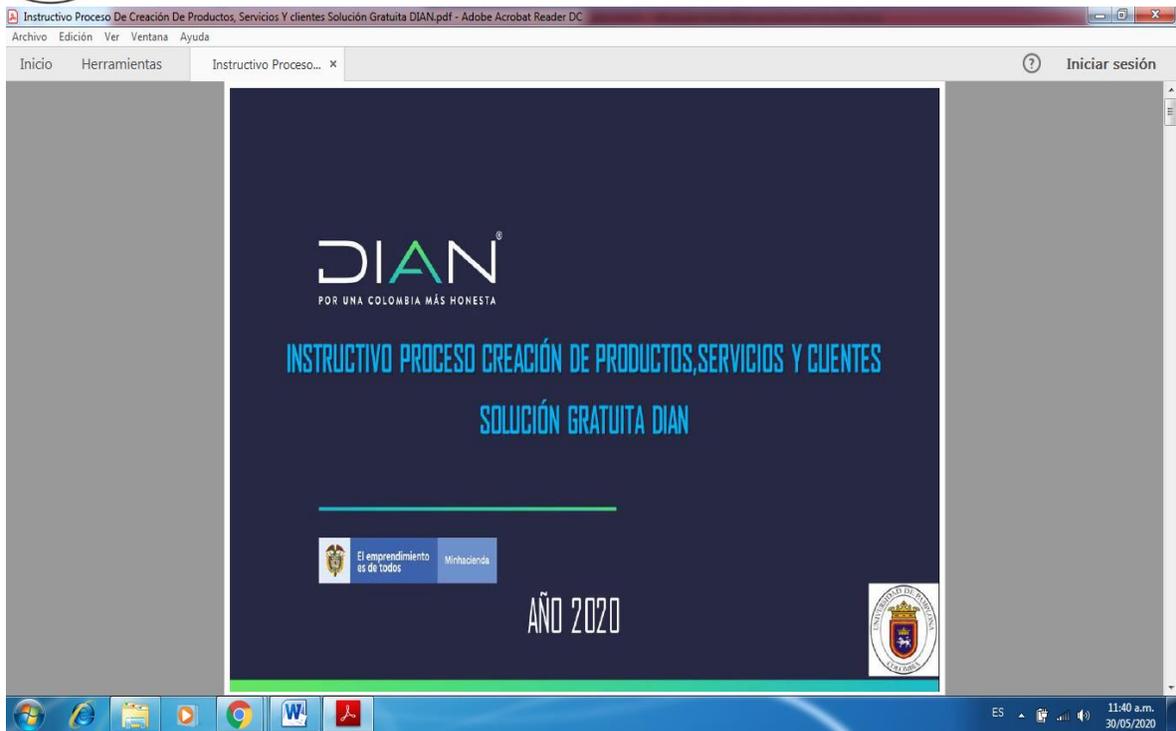


Ilustración 11. Instructivo Creación De Productos, Servicios y Clientes

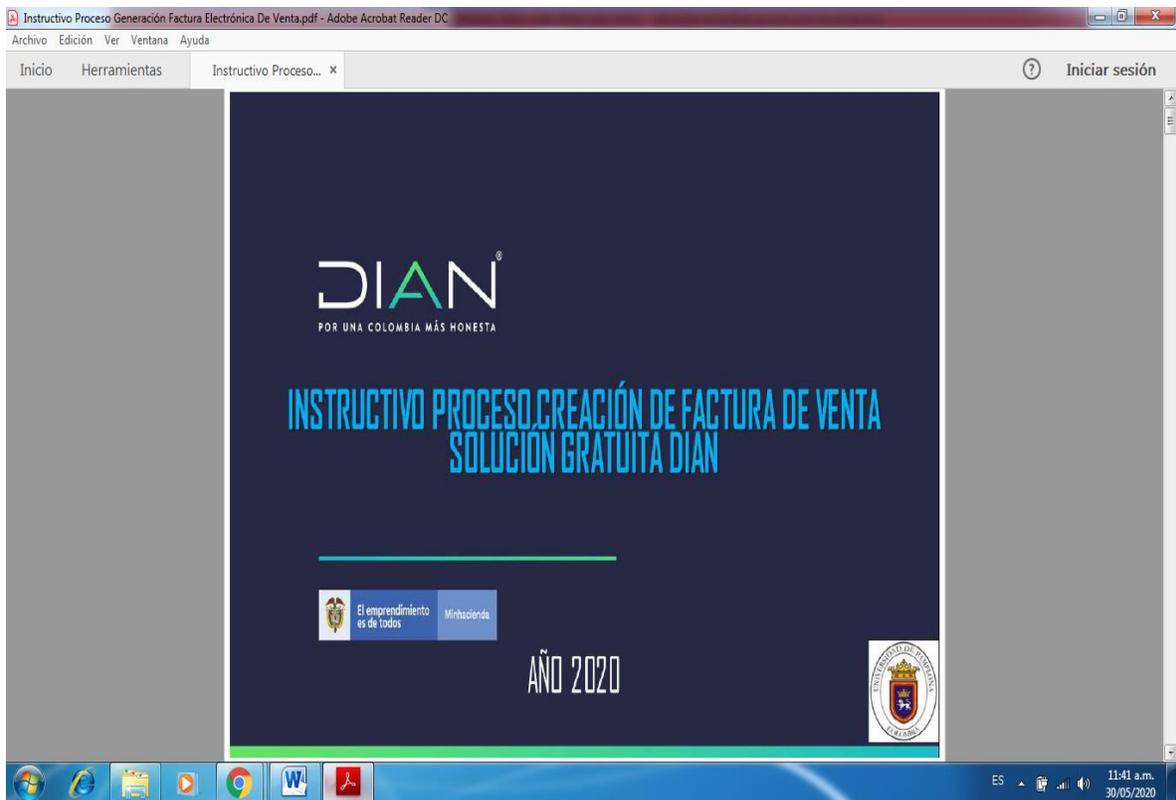


Ilustración 12. Instructivo Proceso De Generación De Factura Electrónica venta

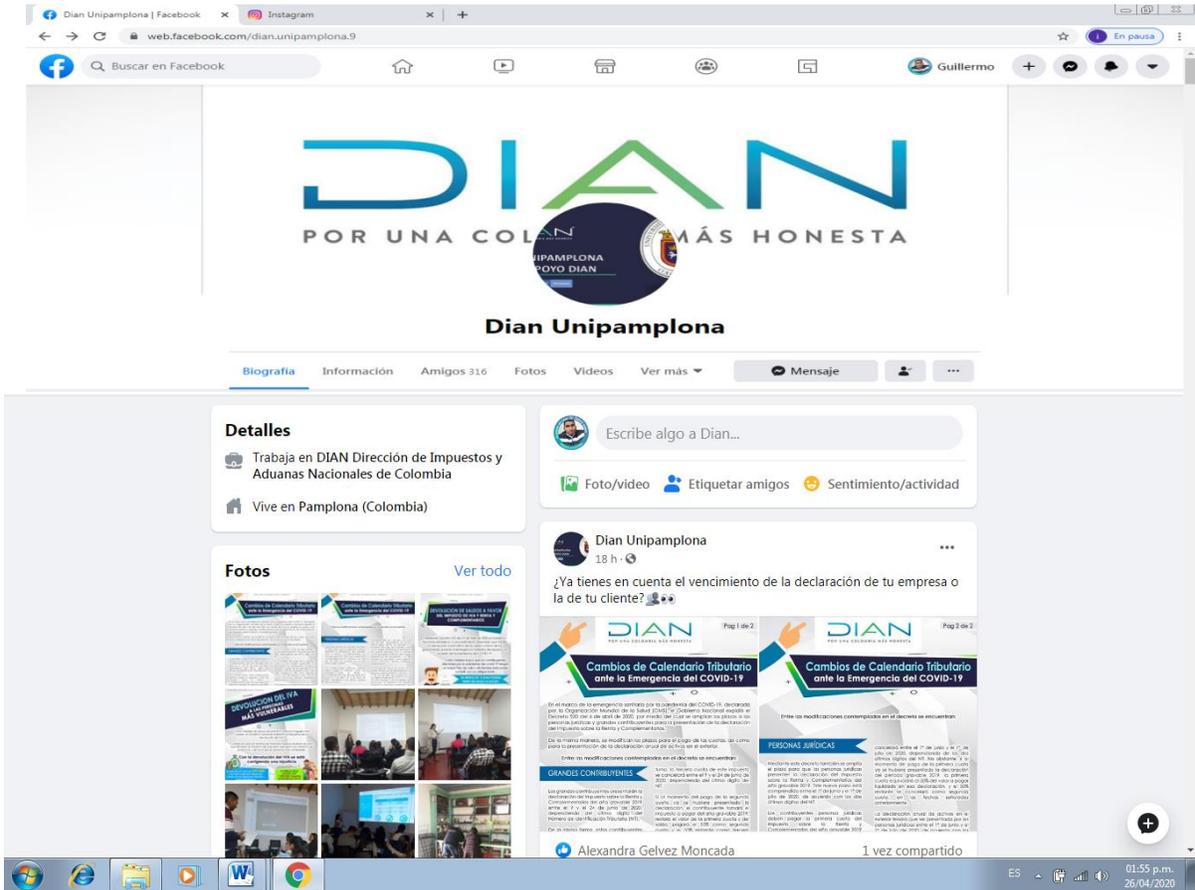


Ilustración 13. Facebook DIAN Pamplona - Unipamplona



KIT Facturación Gratuita DIAN.

- ❖ RUT.
- ❖ Software de facturación electrónica.
- ❖ Certificado de firma digital.

BENEFICIOS:

- Factura electrónica como soporte de costos.
- Permite que la DIAN pueda mejorar los servicios a los contribuyentes como en el caso de las devoluciones de impuestos.
- Facilita las transacciones entre los empresarios y mejora el relacionamiento en aspectos como la reducción de costos de envío y la recepción de facturas
- Es más económico facturar electrónicamente
- Al ser validada por la DIAN, se garantiza que cumple con los requisitos necesarios para tener efectos fiscales, para el facturador y sus clientes.
- Es amigable con el medio ambiente, al disminuir el uso del papel.
- Mejora la competitividad del país.

Dirección Seccional Delegada de Impuesto y Aduanas De Pamplona

Cr 5 N° 4-19 Centro - Pamplona

Teléfono

568 0864

CORREO ELECTRONICO

mparadas@dian.gov.co

INFORMACIÓN FACTURA ELECTRÓNICA

2020



El emprendimiento
es de todos

MiFacienda

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA



 **FACTURA
ELECTRÓNICA**
FÁCIL, EFICIENTE Y TRANSPARENTE

DIAN[®]
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Ilustración 14. Folleto Facturación Electrónica

¿QUIENES DEBEN FACTURAR ELECTRONICAMENTE?

Todo responsable de facturar, deberá hacerlo electrónicamente.

- Los responsables del impuesto sobre las ventas – IVA y responsables del impuesto nacional al consumo.
- Personas Jurídicas.
- Personas naturales que superen los ingresos de 3.500 UVT, o estén dentro de los requisitos del artículo 437 del Estatuto Tributario.
- Los contribuyentes inscritos en el impuesto unificado bajo el Régimen Simple de Tributación – SIMPLE.
- Comerciantes, importadores, tipógrafos y litógrafos* Decreto 358 de 2020 Artículo 1.6.1.4.2.

CALENDARIO DE



<https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000042%20de%2005-05-2020.pdf>

Artículo N° 20 calendarios de implementación.

¿CÓMO FACTURAR ELECTRONICAMENTE?

Puede seleccionar una o varias de las siguientes opciones para generar facturas electrónicas:

1. Hacer uso del servicio “Facturación Gratuita DIAN”. Solo requiere un dispositivo con acceso a internet
2. Desarrollo Propio: puede implementar su propio software de Factura Electrónica, se requiere conocimientos técnicos de sistemas, desarrollo y programación.
3. Proveedor Tecnológico: El contribuyente puede contratar los servicios de un Proveedor Tecnológico habilitado por la DIAN.



REQUERIMIENTOS PARA HABILITACION FACTURADOR ELECTRONICO:

- ✓ RUT Actualizado.
- ✓ Acceso al correo electrónico registrado en el RUT persona jurídica y representante legal o persona natural.
- ✓ Dispositivo electrónico con acceso a internet.
- ✓ Software de Factura Electrónica.
- ✓ Tener Certificado de firma digital.



Facturación Gratuita DIAN

5 pasos para facturar gratis con las DIAN.

1. Registro y selección del modo de operación ‘Software Gratuito’ en el módulo de ‘Habilitación’.
2. Solicitar certificado de firma digital gratuito o asociado.
3. Realizar pruebas del software y obtener estado ‘habilitación’.
4. En el portal ‘habilitación’ seleccionar la fecha actualización automática del RUT responsabilidad 52.
5. Solicitar los rangos de numeración de facturación (Muisca) y asociarlos en el ambiente portal ‘Facturando Electrónicamente’.



A partir de ese momento puede
Facturar electrónicamente
!!!GRATIS con la DIAN!!!



CONCLUSIONES

- Durante el proceso de la realización de mis prácticas profesionales en la seccional Delegada DIAN Pamplona logre con el acompañamiento del ingeniero Mario A. Parada Sánchez y el coordinador de prácticas Ramiro Flórez desarrollar competencias en cuanto a temas de implementación de facturación electrónica y su masificación, Además se obtuvieron conocimientos en otras áreas de interés relacionados con la profesión de contaduría pública, lo que permitió el desarrollo a satisfacción de unas herramientas como cartillas, videos y orientaciones en el punto de contacto que ayudan a la implementación de la factura electrónica por parte de los obligados y voluntarios.
- Para poder contribuir a la masificación de la implementación de factura electrónica solución gratuita DIAN se realizó capacitaciones a los núcleos de apoyo contable y fiscal 2020 – 1 y orientaciones a contribuyentes en el punto de contacto con el fin de concientizar y multiplicar estos conocimientos, dar a conocer las ventajas y beneficios que tiene facturar electrónicamente como lo es reducir costos, validación previa por parte de la DIAN, mejorar la competitividad, devolución del IVA, deducciones en costos y gastos en la declaración de renta, contribuir con el medio ambiente y los más importante ayudar a romper ese temor que se tiene por parte de los contribuyentes a realizar cambios en sus sistemas de facturación. Pero ya según la resolución 000042 del 05 de mayo de 2020 se estableció el calendario de



implementación y es un hecho que todo obligado debe facturar electrónicamente según la normativa establecida por parte del estado.

- Para la facilidad de cumplir con las metas establecidas por parte de la dirección de impuestos y aduana nacionales (DIAN), se ha puesto a disposición el software solución gratuita para los contribuyentes obligados y voluntarios. además de esto para aquellos contribuyentes que cumplan con unos requisitos se están otorgando alrededor de 560.000 certificados de firmas digitales convenio DIAN – CertiAndes que beneficia aquellos empresarios de micro y pequeñas empresas a las cuales se les requerirá una serie de documentos como lo son: declaración de renta, planilla pila, RUT, cedula del representante legal, cámara de comercio, entre otros. ya que para aquellos que no cumplan lo establecido deberán solicitar un certificado de firma digital a través de un proveedor autorizado por la ONAC y este tiene un costo de hasta 700.000 y el cual será otorgado por una vigencia de un año.
- Por ultimo podemos observar que la DIAN cada día trabaja para que los tramites por partes de los contribuyentes se puedan realizar virtualmente en su mayoría, hasta el momento y debido a las circunstancias actuales se están realizando en un 100% lo que busca afianzar y apropiarse de los sistemas, en cuanto a la facturación electrónica se logró orientar y habilitar a 16 contribuyentes obligados y voluntarios evidenciado en la matriz de registros.



RECOMENDACIONES

- Con la generación del decreto 358 del 05 de marzo 2020 que reglamenta la factura electrónica y la resolución 000042 de 05 de mayo 2020 calendario de implementación de la factura electrónica es importante que para el inicio de este nuevo calendario se tenga un control, registro y acompañamiento de los contribuyentes que opten por la solución gratuita DIAN en cada uno de los pasos que esta solución conlleva.
- A nivel nacional mayor acompañamiento por parte de la DIAN, hacer llegar alertas a través de correos electrónicos registrados en el RUT a contribuyentes prontos a facturar, mayor publicidad a nivel de redes sociales o medios de comunicación ya que debido a la falta de interés o desconocimientos por parte de los usuarios es probable que no facturen en las fechas establecidas e incurran en sanciones.
- Por parte del nivel central mejorar y corregir las inconsistencias que muchas veces se presentan en el software la solución gratuita DIAN ya que un buen concepto de los contribuyentes que lo están utilizando actualmente ayudaría en la masificación, y muchas veces presenta errores en asociación de resoluciones, solicitud de certificado digital, proceso de validación.
- Continuar con las capacitaciones internas en cuanto a la facturación electrónica ya que es importante el total conocimiento por parte de todos los funcionarios.
- Reducir los tiempos establecidos por parte de la dirección de impuestos y aduanas nacionales en cuanto al otorgamiento del certificado de firma digital,



ya que esto impide que se retrasen los procesos de set de pruebas y fechas de calendario de implementación.

- Durante el acompañamiento a los contribuyentes que requieran la solución gratuita DIAN otorgar las herramientas diseñadas por los pasantes que ayuden a mejorar la autogestión por parte de los contribuyentes y sus contadores.
- Intensificar capacitaciones de manera (presencial y virtual) que ayuden a contribuyentes obligados y voluntarios, profesionales de la contaduría pública y estudiantes de la contaduría pública a tener conocimientos básicos en cuanto a la facturación electrónica y mejorar los tiempos de implementación según la resolución 000042 de 2020 y así evitar caer en sanciones establecidas por la norma como lo puede ser el cierre del establecimiento o sanción monetaria. Además de esto estas capacitaciones estarían realizando una retroalimentación de los conocimientos por parte de los profesionales de la contaduría.



ALCANDES DE LA PRÁCTICA

La práctica empresarial realiza en la dirección de impuestos y aduanas nacionales delegada DIAN Pamplona es sin duda alguna, la mejor experiencia que puede adquirir el pasante universitario, pues es el claro ejemplo de la vida laboral y al ser una entidad relacionada con la profesión, permite ampliar los conocimientos y poner en práctica todos los ámbitos de la profesión.

Durante la experiencia pude aprender a fondo la normativa necesaria para la facturación electrónica y todos los pasos necesarios hasta poder llegar a generar una factura en el ambiente real de facturación solución gratuita DIAN, retroalimento conocimientos en cuanto a declaración de renta, inscripción en el Registro único tributario, asignación de actividades económicas y responsabilidades, retención en la fuente, régimen simple de tributación, utilización de la plataforma MUISCA y habilitación de firma electrónica.

Puse en marcha habilidades necesarias en el área de asistencia al cliente para la atención de cada uno de los contribuyentes y poder mejorar los índices de gestión en KIOSCO, además de estos mantener una excelente relación con los funcionarios de la entidad para poder trabajar en un ambiente laboral adecuado y sano que permita el agilizar los procesos necesarios en la facturación, por parte de una iniciativa de la directiva se participó en cursos de trabajos en equipo para así mejorar las relaciones y comunicaciones laborales en la entidad.

Se participó de forma colaborativa y presencial en cada uno de los eventos realizados durante el tiempo de práctica, como lo fueron cumpleaños de compañeros,



capacitaciones internas, videoconferencias con el nivel central, tardes de deportes, presencias institucionales, actividades realizadas por la ARL positiva, entre estas actividades, hubo deportivas, informativas, de concentración y de toma de pausas sistemáticas en horas de trabajo.

Considero que los espacios de prácticas profesionales son necesarios para cada uno de nosotros los pasantes ya que pone a prueba nuestra tenacidad y conocimientos adquiridos durante todo el transcurso de nuestra formación universitaria, debido a que confronta lo que hemos aprendido con la realidad, esto debido a que durante el ámbito académico aprendemos una parte vital para el desarrollo de nuestra vida como profesionales y la otra parte queda por parte de nosotros que es el de tener un autoaprendizaje y estar a la vanguardia de la actualidad, para poder ser profesionales competentes.



GLOSARIO

- **ACCESO AL SOFTWARE:** Es un control realizado por parte de la DIAN para Solicitar a los sujetos obligados a expedir factura o documento equivalente , o a los proveedores tecnológicos, la información cifrada en métodos distintos a claves públicas , autenticación de ingreso al software , códigos fuentes, especificaciones funcionales, interfaces o interoperabilidad con otros sistemas de información , licencias, Proveedores entre otros.
- **CATALOGO DE PARTICIPANTES:** Es la información sobre los sujetos que participan en el ciclo de generación, trasmisión, validación, expedición, recepción, procedimiento, y demás trámites relacionados con la facturación electrónica a este catálogo se accede atreves del portal web de la DIAN.
- **CODIGO DE RESPUESTA RAPIDA (CODIGO QR):** Código de barras bidimensional cuadrado, que permite almacenar información en una matriz de puntos.
- **CUFE (Código Único de Facturación Electrónica):** Corresponde a uno de los requisitos que debe cumplir la factura de venta. Está constituido por un valor alfanumérico que permite identificar de manera inequívocada cada factura de venta, y queda incluido en los demás documentos electrónicos que se deriven de la misma.
- **CUDE (Código Único de Documentos Electrónicos):** Corresponde a uno de los requisitos que debe cumplir las Notas Débito y Crédito, asociados a una Factura Electrónica mediante el código CUFE, cumpliendo las condiciones,



términos y mecanismos técnicos y tecnológicos establecidos previamente por la DIAN.

- **XML:** Lenguaje en el que se encuentra escritas las Facturas Electrónicas.
- **ONAC (Organización Nacional Acreditadora de Colombia):** Es una corporación sin ánimo de lucro, regida por el derecho privado, constituida en 2007 y que por disposición estatutaria se organizó bajo las leyes colombianas dentro del marco del Código Civil y las normas sobre ciencia y tecnología.
- **CERTIFICADO DIGITAL:** Es un instrumento utilizado para firmar cada uno de los documentos (transacciones) electrónicos que sean emitidos por el ente económico, esta firma trae de manera encriptada la información de la entidad emisora del documento.
- **ADQUIRIENTE ELECTRONICO:** Persona natural o jurídica que adquiere bienes y/o servicios y debe exigir factura o documento equivalente y que, tratándose de la factura electrónica, la recibe, rechaza, cuando sea del caso, y conserva para su posterior exhibición.
- **PROVEEDOR TECNOLÓGICO AUTORIZADO (ALIADO):** Un aliado es un proveedor tecnológico autorizado por la DIAN, que podrá prestar servicios de facturación electrónica a los obligados a facturar por este medio o a los compradores que opten por recibirla en formato electrónico.
- **FACTURACIÓN ELECTRÓNICA:** Es un archivo de computador que sirve como soporte de los costos, deducciones y descuentos de las compras y adquisiciones realizadas.



- **FACTORING ELECTRÓNICO:** Es un sistema de pago a proveedores, que le brinda la posibilidad de adelantar el cobro de sus facturas a tasas competitivas en forma rápida, segura y eficiente, sin afectar su línea de crédito. Para acceder a este servicio, su empresa y la de sus clientes, deberán haber contratado el servicio de Factoring Electrónico.



WEBGRAFIA

- <https://factura-electronica.dian.gov.co/index.html>
- <https://onac.org.co/>
- <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%2000030%20de%2029-04-2019.pdf>
- <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%2000020%20de%2026-03-2019.pdf>
- https://www.youtube.com/results?search_query=mario+parada
- <https://www.youtube.com/watch?v=owfW6vY01P8&list=PL-yrqYSV17KOBIZjyPonAooWr2LNDO9dK>
- <https://msfacturaelectdian.azurewebsites.net/>