



Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

## INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL DIAN

LADY TATIANA JAIMES VELOZA  
COD: 1.094.269.130

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURÍA PÚBLICA  
PAMPLONA  
2016

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK



Una universidad *incluyente* y *comprometida* con el desarrollo integral



## INFORME PRÁCTICA EMPRESARIAL DIAN

LADY TATIANA JAIMES VELOZA  
COD: 1.094.269.130

Informe presentado como requisito final para optar al título de Contador  
Público

Director

ALVARO PARADA CARVAJAL

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
CONTADURÍA PÚBLICA  
PAMPLONA

DQS is member of:





## Tabla de contenido

<b>RESUMEN</b> .....	<b>7</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>9</b>
JUSTIFICACIÓN .....	10
<b>1 .INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EN LA DIAN</b> .....	<b>11</b>
<b>1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS</b> .....	<b>13</b>
1.2.1 VISIÓN.....	13
1.2.2 MISIÓN.....	13
1.2.3 SLOGAN.....	13
<b>1.2.4 PRINCIPIOS Y VALORES</b> .....	<b>14</b>
1.2.4.1 PRINCIPIOS GENERALES .....	14
<b>1.2.5 VALORES</b> .....	<b>19</b>
<b>1.3 DIAGNOSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA</b> .....	<b>23</b>
<b>1.2.6 OBJETIVOS DE LA ENTIDAD.</b> .....	<b>27</b>
<b>1.3.1 DEPENDENCIA Y ORGANIGRAMA</b> .....	<b>27</b>
1.3.2 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	27
<b>1.4 DIVISIÓN DE GESTIÓN DE ASISTENCIA AL CLIENTE</b> .....	<b>29</b>
<b>1.5 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA</b> .....	<b>30</b>
1.5.1. OBJETIVO GENERAL.....	30
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	30
<b>1.6 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR</b> .....	<b>31</b>
<b>1.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</b> .....	<b>32</b>
<b>1.8 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO</b> .....	<b>34</b>
<b>1.9 EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	<b>36</b>
<b>1.10 FUNCIONES ASIGNADAS COMO PASANTE.</b> .....	<b>37</b>
<b>2. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO</b> .....	<b>38</b>
2.1. TÍTULO .....	38
2.1.2. <i>Objetivos</i> .....	38



2.1.3. Descripción del Problema o necesidad .....	39
2.1.4. Justificación .....	39
2.1.5. Alcance O Cobertura Del Proyecto.....	40
<b>3. DESARROLLO PROPUESTA MEJORAMIENTO.....</b>	<b>40</b>
<b>3.1. MANUAL PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS EN LA PLATAFORMA MUISCA PARA USUARIOS.....</b>	<b>40</b>
3.1.1. MARCO CONCEPTUAL .....	40
3.1.2. MARCO TEÓRICO .....	41
3.1.3. FLUJOGRAMA .....	41
<b>4. NAVEGACIÓN.....</b>	<b>43</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>44</b>
<b>OBJETIVO.....</b>	<b>44</b>
<b>EL MODELO DE GESTIÓN MUISCA.....</b>	<b>44</b>
<b>NAVEGACIÓN .....</b>	<b>47</b>
<b>CREACIÓN DE USUARIO MUISCA.....</b>	<b>47</b>
<b>RECUPERACION DE CONTRASEÑA .....</b>	<b>55</b>
<b>COPIA DE RUT.....</b>	<b>67</b>
<b>DESCARGAR MECANISMO DIGITAL.....</b>	<b>71</b>
GUARDAR CERTIFICADO DIGITAL .....	75
EJEMPLO DE FIRMA CON CERTIFICADO DIGITAL EMITIDO POR LA DIAN.....	81
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>84</b>
<b>ALCANCES DE LA PRÁCTICA.....</b>	<b>85</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>86</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>87</b>





## LISTA DE TABLAS

**Tabla 1.** Matriz DOFA.

**Tabla 2.** Descripción de actividades a realizar.

**Tabla 3.** Cronograma de actividades.

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK





## LISTA DE FIGURAS

**Figura 1.** Estructura orgánica de la DIAN

**Figura 2.** Proceso Asistencia al cliente

**Figura 3.** Equipo de trabajo.

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK





## RESUMEN

El presente informe tiene como objetivo presentar un informe del avance de la práctica realizada como Trabajo de Grado en la entidad Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), en la cual se desarrollaron las funciones y objetivos establecidos, con el propósito de cumplir con el trabajo de grado, bajo la modalidad de pasantías.

El desarrollo de las funciones a desarrollar durante el periodo comprendido de la práctica es realizar verificaciones, elaborar hojas de trabajo y realizar los informes finales, salvo las funciones que requieren identificación en las visitas realizadas a los Contribuyentes, consulta a los programas de la DIAN con las claves de acceso de los funcionarios, y en general aquellas que requieren ser funcionario directo de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.

Al realizar las actividades llevadas a cabo me permitirá reafirmar y colocar en práctica los conocimientos adquiridos tributarios y fiscales durante la carrera de Contaduría pública y contribuir en el desarrollo de todas las actividades programadas en la dependencia para el control de la evasión y elusión tributaria, con ello contribuir a su mejoramiento y poder dar lo mejor como pasante en cada uno de los procesos que allí se lleven a cabo.





## ABSTRACT

This report aims to present a progress report of the practice done as Degree work in the DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN) entity, in which the functions and objectives were developed, in order to meet the degree work, in the form of internships.

The development of the functions to be performed during the period of practice is to perform verifications, develop worksheets and make final reports, except the functions that require identification in visits to taxpayers, consultation programs DIAN access key officials, and generally those that require direct official of the Directorate of National Taxes and Customs.

When performing the activities carried out will allow me to reaffirm and put into practice tax and tax knowledge acquired during the race Public Accountant and contribute to the development of all the activities in the unit to control tax evasion and avoidance, with thereby contributing to its improvement and to give the best as an intern in each of the processes that take place there.



## INTRODUCCIÓN

La formación académica que recibe el estudiante durante el transcurso de la carrera le brinda las herramientas conceptuales, teóricas y metodologías para desempeñarse con éxito en el campo profesional. En este sentido el estudiante está en capacidad de desempeñarse en áreas afines a las ciencias empresariales en general y a la contaduría pública en general, en el contexto socioeconómico del mundo actual.

De manera concreta se presenta aquí el informe de la práctica profesional que se desarrolla en la DIAN (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional) durante el primer semestre académico del 2016, la cual incluye de manera inicial la realización del diagnóstico que permite tener un acercamiento a la realidad que se vive en lo que será el sitio de trabajo, lo cual resulta de gran importancia para la estructuración de la propuesta a desarrollar.

Este informe tiene como objetivo presentar el desarrollo de la práctica, requisito previo al grado de Contador Público y que realizo en la empresa DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES (DIAN) que 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, aduaneras y cambiarias, y la facilitación de las operaciones en condiciones de equidad, transparencia y legalidad, durante el tiempo de duración de la misma, cumpliendo rigurosamente con todos los objetivos de formación académica exigidos por la Universidad de Pamplona y con las políticas de la empresa.

En este trabajo de práctica se realizará un proceso minucioso para llevar a cabo la evacuación de las investigaciones de los expedientes de los contribuyentes en la dependencia de asistente al cliente para optimizar el tiempo y los resultados esperados.





## JUSTIFICACIÓN

El periodo de práctica profesional es una etapa de vital importancia dado que permite fijar las habilidades y destrezas adquiridas durante la formación profesional, entendiéndose como un período que nos acerca a un contexto laboral, aplicando los saberes, habilidades y valores adquiridos en la etapa formativa. Además representa la vinculación al mundo laboral con el desarrollo de tareas específicas.

Esta experiencia nos enfrenta a diferentes situaciones que deben ser resueltas de manera asertiva siguiendo los procedimientos de la institución y acatando la normatividad vigente. De igual manera se puede vivenciar el clima laboral imperante y aportar para la cualificación del mismo, mediante la práctica de buenas relaciones humanas.

De igual manera se brinda una oportunidad para estructurar una propuesta que se convierte en un aporte para optimizar los procesos que se llevan a cabo en la oficina de asistencia al cliente.

Todas las acciones planeadas, llevadas a cabo y evaluadas se constituyen en una experiencia invaluable para mi vida profesional siendo el punto de partida para las innovaciones y acciones de mejoramiento en el campo de las ciencias empresariales, que requieren de profesionales con sentido de pertenencia, espíritu innovador y buenas relaciones interpersonales.





## 1 .INFORME DE PRÁCTICA EMPRESARIAL EN LA DIAN



Figura 1

### 1.1 RESEÑA HISTÓRICA DE LA ENTIDAD

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 y Aduanas Nacionales.

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.



## 1.1.1 INFORMACIÓN GENERAL.

### OBJETO SOCIAL

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.

### ENTIDAD TERRITORIAL

- Departamento de Norte de Santander

### DEPARTAMENTO

- Norte de Santander

### MUNICIPIO

- Pamplona

### DIRECCIÓN

- Carrera 5 No. 4 - 19 Barrio Centro

### DIRECTOR:

**GERARDO JOJOA JIMENEZ**



## 1.2 ASPECTOS CORPORATIVOS

### 1.2.1 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.

### 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.

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

### 1.2.3 SLOGAN

Colombia, un compromiso que no podemos evadir.





## 1.2.4 PRINCIPIOS Y VALORES

### 1.2.4.1 PRINCIPIOS GENERALES

#### ❖ PRINCIPIO DE AUTOGESTION

La Entidad actualmente cuenta con un plan Estratégico, el cual precisamente se empezó a trabajar desde finales del año anterior y en el mes de febrero fue aprobado por la Entidad. Este plan contiene los lineamientos del gobierno Nacional. Se compone de cuatro objetivos estratégicos, uno de los cuales corresponde a buen gobierno. El plan para los próximos cuatro años, presenta mejoras frente a la formulación del cuatrienio anterior, pues define indicadores para los objetivos estratégicos, lo cual facilita el seguimiento a su cumplimiento de acuerdo a las metas establecidas a la Entidad.

El proceso de elaboración del plan incorporó la realización de foros virtuales con los ciudadanos, los Directivos y los funcionarios de la Entidad y se basó además en evaluaciones realizadas por el Banco Mundial, así como la Encuesta de Transparencia Nacional.

Otro aspecto de mejora en la formulación del plan, es la relativa a la dispersión, esto es, la reducción de planes, condensando en el plan estratégico los diferentes planes que se habían formulado en años anteriores, incorporando en el mismo los ordenados por mandatos legales.

A pesar de éstos avances y mejoras, la planeación sigue siendo tardía. El plan operativo sólo estará formulado para el mes de abril, con lo cual se afectan compromisos derivados del mismo, como los acuerdos de gestión de los gerentes públicos y establecimiento de compromisos a los demás funcionarios de la Entidad, entendiendo que éstos deberían estar definidos a principios del mes de febrero de cada año.



Igualmente, la evaluación de la planeación, presenta demoras, lo que afecta el cumplimiento de las disposiciones asociadas a la evaluación de gestión por dependencias que corresponde realizar a la Oficina de Control Interno.

Una revisión de los recursos presupuestales, muestra para el para el año 2014, un nivel de ejecución del 75 % en funcionamiento, situación de baja ejecución recurrente. Esto significa que la Entidad está afectando su capacidad operativa, lo que afecta su adecuado y normal funcionamiento, con los efectos lógicos en el cumplimiento de sus fines. En cuanto al presupuesto de Inversión, aun cuando la ejecución presupuestal (compromisos) fue del 94%, se observa una ejecución financiera (pagos) fue del 77%.

Para el año 2015, el Gobierno Nacional mediante Decreto 377 de 4 marzo de 2015 aplazamiento de recursos del presupuesto de inversión para la DIAN por valor de \$150.667.929.297 millones, lo cual afecta los procesos de ejecución operativa, que se reflejarán en un rezago en el desarrollo institucional.

En lo referente a la modernización de procesos, se siguen presentando retrasos en tiempo y debilidades en la forma de abordar este ejercicio, pues las caracterizaciones no se han realizado de manera integral, pues no cuentan con la definición de indicadores, riesgos, controles y tiempos, lo que dificulta la adecuada operación y gestión de los mismos.

La caracterización de procesos, de acuerdo a lo concebido por la entidad, es “el documento que contiene la identificación de elementos esenciales necesarios para llevar a cabo el proceso y la identificación de las principales características del proceso facilitando su entendimiento, gestión y el control de sus interrelaciones como parte de un sistema.”; sin embargo, es precisamente esta ultima unas de las debilidades de los procesos actuales.

Finalmente, el proceso de modernización de procesos está desarticulado del manual de calidad de la Entidad, presentando éste último desactualización frente a los cambios y ajustes del sistema de gestión, afectándolo de manera sustancial.





## ❖ PRINCIPIO DE AUTORREGULACION

La Entidad viene realizando esfuerzos en el desarrollo e implementación del sistema de gestión de riesgos, frente a lo cual se ha afincado en los riesgos de corrupción. De acuerdo con las evaluaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, se evidencian retrasos significativos respecto del tratamiento de riesgos de la Entidad, entre ellos uno de los más importantes es la identificación de riesgos estratégicos, aspecto sobre el cual la Oficina ha enunciado la necesidad de su identificación con prioridad, así como las acciones de control para prevenirlos o manejarlos.

Estos retrasos pueden afectar la debida gestión de la Entidad y poner en riesgo el cumplimiento de sus objetivos.

Si bien la DIAN cuenta con desarrollos informáticos que abarcan procesos misionales y de apoyo, se encuentra que sus niveles de desarrollo e integración no son completos y que ello hace que un porcentaje considerable de la información se trabaja por fuera de los sistemas, bien sea en aplicativos alternos o de manera manual. Esto, afecta la calidad de la información de gestión, la información contable, los estados financieros, la conciliación de cifras y la oportunidad en su reporte y entrega a las entidades de control y a la Dirección para la toma de decisiones.

No se ha oficializado el mapa de riesgos del proceso contable y el comité técnico de sostenibilidad contable no se reúne con la periodicidad indicada en la normatividad del caso, retrasando la toma de decisiones que afectan la rendición de las cuentas.

Respecto de la información sobre el funcionamiento de la Entidad, contabilidad de la función pagadora, ésta presenta algunas debilidades respecto de sus indicadores y productos de análisis financiero, lo cual dificulta la evaluación a nivel gerencial, de los resultados de la entidad y además la interpretación de esta información y los resultados de la Entidad por parte del ciudadano.





El proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía como componente de la estrategia de transparencia de las entidades públicas se fundamenta en tres elementos básicos, como son, Información de calidad sobre la gestión, Dialogo, incentivos a servidores y ciudadanos.

Si bien, la DIAN ha llevado a cabo acciones tendientes a la rendición de cuentas, como son la publicación periódica de información pública en su portal, la preparación de una audiencia pública de rendición de cuentas, información relativa a sus procesos y normatividad, información de tipo general de su gestión y servicios, se observa que existen algunas debilidades tanto en la información publicada como en el evento de la audiencia pública.

Si bien la Entidad cuenta con bastante información publicada en su portal respecto de la información que exige la Ley de transparencia, se encuentran debilidades en cuanto a algunas publicaciones como son: directorio que incluya el cargo, correo electrónico y teléfonos del despacho de los empleados y funcionarios, lineamientos de la Gestión documental e informe anual sobre la misma, informes de auditoría, manual de contratación, percepción ciudadana de la gestión de la entidad, acuerdos de gestión de los gerentes públicos, entre otros documento de interés ciudadano.

El portal web de la Entidad no se presenta amigable para la consulta, el buscador presenta deficiencias y la página en inglés se encuentra desactualizada. En respuesta a esto, la Entidad ha diseñado un nuevo portal web, en el cual se mejorarán aspectos relativos a la información y al acceso a la misma.

Por otra parte respecto de la audiencia de rendición de cuentas, la entidad efectúa la publicación de un informe en su página web, sin embargo el mismo no está elaborado de una manera didáctica y entendible para que el ciudadano pueda entender y opinar sobre la gestión institucional. Si bien se ha escogido por facilidad y cobertura, la audiencia de rendición virtual, la Entidad no ha logrado la participación de los actores principales de la economía, como gremios, asociaciones de ciudadanos, universidades y





otros grupos representativos importantes, convirtiéndose este espacio en un escenario de unos pocos ciudadanos preguntando por algunos trámites.

Esta situación se ha reiterado en los dos últimos años y la entidad aún no formula un plan de mejoramiento que incluya entre otras, estas situaciones y permita cumplir los propósitos sustanciales de la rendición de cuentas.

### ❖ PRINCIPIO DE AUTOCONTROL

En el marco de autonomía que tiene la entidad para la formulación de su plan de mejora, le corresponde gestionarlo en su definición, monitoreo, control de ejecución y cierre. Le entidad se encuentra en un proceso de depuración y retiro de hallazgos, conforme al informe de resultados actuación especial de fiscalización de la Contraloría General de la República –CGR-. Se identificaron las acciones cumplidas al 100%, y los hallazgos asociados se eliminaron; igualmente, aquellas acciones que si bien aparecían cumplidas, no se presentó evidencia a la CGR por parte de la DIAN o aquellas que a la fecha se encuentran incumplidas, se mantuvieron y demandaron reformulación.

Los resultados de éste ejercicio arrojan que de 624 hallazgos se pasa a 153 más 11 de la función pagadora para un total de 164, que corresponde al plan de mejoramiento institucional a partir del año 2015.

La oficina de Control Interno está desarrollando una guía interna de apoyo para la elaboración y seguimiento de los planes de mejoramiento con los diferentes órganos de control, con el fin de fortalecer tanto la redacción de acciones de mejoramiento como facilitar el seguimiento a las mismas y que estas se conviertan en soluciones efectivas a las situaciones encontradas.





## 1.2.5 VALORES

Código de Ética: nuestra manera de ser

A ese saber vivir o arte de vivir si prefieres, es a lo que llaman Ética.

Fernando Savater

El Código de Ética tiene como referentes inmediatos el objeto de la DIAN, su misión y los valores institucionales que le dan fundamento.

Lo que entendemos por valores:

Los valores son el resultado y el origen de las acciones, pensamientos y emociones humanos. Se construyen día a día, segundo a segundo, con cada acción, con cada pensamiento, con cada sentimiento que se experimenta. Ellos orientan lo que el ser humano decide, hace, piensa y siente, todos los días y en cada momento de su vida. Son lo que se considera valioso.

Los valores se orientan a la construcción de la bondad, la belleza y la verdad, que son las cualidades de una buena vida, es decir, de una vida ética. La práctica de los valores garantiza el bien de la persona, de sus semejantes, de la naturaleza y del entorno. Actuar de acuerdo con valores es una forma de orientar la acción humana y el desarrollo humano y cultural de una manera integral. La acción guiada por valores garantiza la prevalencia de la verdad.

Los valores armonizan la existencia. Gracias a ellos, lo que se hace honra el ser interior, se experimenta la paz consigo mismo y con los demás, y lo que se tiene se usa bien y se comparte.

A veces hablamos de ética y moral de una manera intercambiable y en ello hay razón, porque las dos se ocupan de los ideales y aspiraciones humanas



más nobles y altos. Una diferencia entre ellas es que la ética se concreta en valores colectivos y la moral en valores o virtudes individuales.

Los valores se hacen visibles en el comportamiento de las personas. Lo que se hace o deja de hacer, lo que se dice o deja de decir, indica la presencia de valores. Por eso es que cuando nos orientamos por valores damos buen ejemplo y cuando nos orientamos por antivalores damos mal ejemplo, sin necesidad de proponérselo. Los valores y los antivalores tienden a ser imitados. Los valores crean confianza y nos hacen personas confiables porque garantizan la rectitud de nuestras acciones.

Los valores cambian de una cultura a otra, además los mismos valores se entienden de una manera diferente en culturas diferentes.

Los valores adquieren sentido cuando son interiorizados por las personas. De lo contrario no son más que declaraciones o piezas comunicativas. Por esta razón, en la DIAN, los valores son objeto de aprendizaje individual y colectivo y la ética es objeto de gestión institucional, con el apoyo de estrategias comunicativas y de gestión del conocimiento.

Los valores en la DIAN son el marco de referencia ético de la gestión de la entidad. Hacen explícito el espíritu de la misión y la visión y son el referente ético de los modelos, políticas, planes, estrategias y gestión institucionales.

La práctica de los valores institucionales facilita la coordinación de los elementos del modelo de gestión, el tránsito por las rutas estratégicas institucionales, el despliegue de la política de gestión y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, dado que crea condiciones culturales favorables para su arraigo y desenvolvimiento.

Si fundamentamos la gestión cotidiana de la DIAN en nuestros valores institucionales garantizamos el cumplimiento de nuestra responsabilidad social.





Los valores corresponden a aquellas formas de ser y de actuar de los individuos que son altamente deseables como atributos o cualidades, en la medida que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante que dignifica la interrelación de los seres humanos y su entorno, incluido el laboral.

Considerando el objeto y la misión de la DIAN, en la entidad adoptamos como institucionales los siguientes valores: Respeto, Honestidad, Responsabilidad y Compromiso, que fundamentan de una manera integral y ética el recaudo, el servicio y el control, con la concepción y gestión de las personas, la organización, los procesos y los recursos. Estos valores los entendemos de la siguiente manera:

#### ➤ **Respeto**

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.

En la DIAN nos respetamos mutuamente, honramos los derechos de la ciudadanía y cuidamos la naturaleza y el entorno físico.

#### ➤ **Honestidad**

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.





En la DIAN somos honestos, pensamos honradamente y actuamos con rectitud.

La práctica de la honestidad orienta el desarrollo de los procesos institucionales y la comunicación interna y externa.

### ➤ **Responsabilidad**

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.

En la DIAN somos responsables. La práctica de la responsabilidad favorece la calidad del servicio que prestamos y facilita la gestión y la toma de decisiones.

### ➤ **Compromiso**

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.

En la DIAN somos comprometidos y damos lo mejor de nosotros en nuestra relación con la ciudadanía y con otras instituciones del Estado. La práctica del compromiso, facilita el mejoramiento continuo y el cumplimiento de metas.





### 1.3 DIAGNOSTICO INICIAL DE LA DEPENDENCIA

La Dirección de impuestos y Aduanas Nacional DIAN se constituyó como Unidad Administrativa Especial del orden Nacional que existe para 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.

La Dirección de Impuestos de Pamplona, cuenta con varias divisiones como son la División de Gestión de asistencia al Cliente la cual se encuentra en la entrada, resto de divisiones como son la División de Gestión Jurídica, División de Gestión de Fiscalización.

Según el análisis DOFA planteado permite ver claramente las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas frente a las cuales está enfrentada la organización y de allí obtener un diagnostico que permita superar las dificultades y aprovechar las fortalezas y oportunidades para así poder permanecer en un sector competitivo.

Es así como el propósito de la presente pasantía es la verificación del cumplimiento de las obligaciones fiscales y de los valores declarados por los contribuyentes de la división de gestión asistencia al cliente en la DIAN Seccional Pamplona.

Una de las ventajas en la dependencia Grupo Interno de Trabajo Control a Obligaciones formales a cargo de la Doctora Narely Anara, es que el personal que labora en esta división tiene un alto grado de responsabilidad y con un gran sentido de pertenencia con la institución, además están capacitados para desempeñar sus funciones de forma eficiente, ya que cuentan con todos los conocimientos necesarios como valor agregado requeridos para la elaboración de los expedientes para su estudio.

Esta dependencia a través de la aplicación del análisis DOFA, presenta como debilidad una reorganización de los procesos que se llevan a cabo para así





generar una autocrítica de los mismos y darles una orientación más adecuada para con esto cumplir con las obligaciones formales de los declarantes, por tal motivo, se hace necesario un seguimiento a la evolución de este propósito como actividad de pasante.

Por otro lado, se puede manifestar que existe un buen servicio de orientación y asistencia al cliente, lo cual permite aclarar y solucionar de manera oportuna las inquietudes de los contribuyentes.

Por último, la dependencia en representaciones de sus funcionarios tiene un alto grado de responsabilidad con los pasantes, en la orientación clara de las actividades y revisión de cada uno de los soportes para así darle una información veraz y confiable a los contribuyentes.

### Cuadro 1. Matriz DOFA





	<b>DEBILIDADES</b>	<b>FORTALEZAS</b>
<b>Ambiente Interno</b>  <b>Ambiente Externo</b>	<p>Poca experiencia en el manejo de los programas que se encuentran en la dependencia asignada.</p> <p>La persona encargada para dar orientación al iniciar no es la designada para ese cargo ya</p>	<p>Existe un buen servicio de orientación y asistencia al cliente, permitiendo aclarar y solucionar prontamente las inquietudes de los contribuyentes.</p>
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
<p>El positivismo y el entusiasmo laboral en la dependencia asignada hacen que todas las tareas asignadas se puedan cumplir satisfactoriamente, así mismo el personal que labora con un gran sentido de pertenencia hacia la institución siempre va a estar dispuesto a colaborar con lo</p>	<p>Si se da un buen servicio de asistencia al cliente, permitiendo solucionar prontamente las inquietudes de los contribuyentes, se pueden realizar campañas prácticas para el contribuyente de tal manera que le permitan a la entidad construir credibilidad y mejoramiento de la imagen institucional en la prestación del</p>	<p>La poca experiencia a la hora de salir al campo laboral hacen que el entusiasmo, laboral, el compromiso y las ganas de aprender se cumplan con las tareas asignadas. Puesto que todo personal que labora agrado cuenta con un gran sentido de pertenencia hacia la institución, estando dispuesto a colaborar con lo que se necesite.</p>





AMENAZAS	FA (MAXI-MINI)	DA (MINI-MINI)
<p>El desarrollo de las pasantías en la empresa es muy corto.</p>	<p>Responsabilidad por parte de los auditores con los pasantes en cuanto a la orientación clara de la funciones. Y teniendo claro que el tiempo de las pasantías por la empresa es muy corto debemos aprovechar al máximo el aprendizaje de actividades adquiriendo así mismo responsabilidad y experiencia.</p>	<p>La falta de conocimiento en algunos programas hace que las investigaciones se demoren un poco, esto debido a que los auditores se ausentan y no contamos con otros asesores que nos guíen y de esta manera nos ayuden con las cargas de trabajo que se dan diariamente.</p>



### 1.2.6 OBJETIVOS DE LA ENTIDAD.

1. Incrementar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

1. Apoyar la sostenibilidad de las Finanzas Públicas del País. Fomentar la competitividad de la economía Nacional.

### 1.3.1 DEPENDENCIA Y ORGANIGRAMA

#### ORGANIGRAMA

#### 1.3.2 Descripción de la estructura organizacional.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales –DIAN, modificó su estructura en el año 2008 mediante el Decreto 4048 del 22 de Octubre (Véase la Figura 2). La nueva estructura establece siete (7) Direcciones de Gestión, que dependen jerárquicamente de la Dirección General, quienes desarrollan los procesos y las competencias en tres (3) niveles así: El Nivel Central está compuesto por la Dirección General, las Direcciones de Gestión con sus respectivas Subdirecciones, las Oficinas de Control Interno y de Comunicaciones y el Órgano Especial denominado Defensor del Contribuyente y del Usuario Aduanero. El Nivel Local está compuesto por 43 Direcciones Seccionales de Impuestos, de Aduanas y de Impuestos y Aduanas. El Nivel Delegado está compuesto por 8 Direcciones Seccionales Delegadas.

En este decreto se estructura la entidad funcionalmente con un enfoque por procesos, acorde con el Decreto 3626 de 20057, que le permite gestionar de forma efectiva los requerimientos y necesidades de sus clientes y partes interesadas.





**Figura 1. Estructura Orgánica DIAN**





## DEPENDENCIA

### 1.4 División de Gestión de Asistencia al Cliente.

La División de Gestión y Asistencia al Cliente además de las dispuestas en el artículo 15 de la presente Resolución, sus funciones son las siguientes:

1. Recepcionar, controlar y tramitar los procedimientos de inscripción, actualización, cancelación y demás solicitudes especiales del Registro Único Tributario, a través de los canales de atención que se establezcan;
2. Atender la emisión del mecanismo digital y la presentación de información por envío de archivos a la DIAN; RESOLUCIÓN NÚMERO 0009 de 04 de Noviembre de 2008 Hoja No. 5 Continuación de la resolución “Por la cual se distribuyen funciones en las Divisiones de las Direcciones Seccionales de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales.”
3. Gestionar los servicios de competencia del área, que la Entidad ponga a disposición de los clientes, garantizando la asistencia integral.
4. Ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para gestionar el Sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones;
5. Ejecutar los programas encaminados a promover la cultura del servicio interno y externo que defina el Nivel Central;
6. Coordinar y controlar el proceso de atención y asistencia al cliente en los puntos establecidos en cada Dirección Seccional para facilitar y promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones;
7. Prestar el servicio de orientación y atención al contribuyente y usuario aduanero en materia tributaria, aduanera y cambiaria;





Parágrafo.- Las funciones de la División de Gestión de Asistencia al Cliente en las Direcciones Seccionales de Aduanas de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta y Medellín las asume la División de Gestión de Asistencia al Cliente de las Direcciones Seccionales de Impuestos de Barranquilla, Bogotá, Cali, Cartagena, Cúcuta y Medellín, respectivamente.

## 1.5 OBJETIVOS DE LA PASANTÍA

### 1.5.1. Objetivo general

- Verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes de la División de gestión atención al cliente en la seccional de Pamplona.

### 1.5.2 Objetivos específicos

- Adelantar actividades de cultura tributaria a los clientes externos de la DIAN.
- Brindar herramientas a los contribuyentes que les facilite cumplir las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
- Suministrar información actualizada en los trámites y servicios de orientación y capacitación.



## 1.6 DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

**Cuadro 2. Descripción de las actividades a realizar**

Acciones a desarrollar en la DIAN	Objetivo general	Objetivos específicos	Actividades para hacer posible el cumplimiento de los objetivos
1. Incorporar información básica obtenida de sistemas internos y externos para sustanciar el expediente ejemplos: consultas de Rut, Obligación financiera, información exógena, etc.	Verificar el cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes de la División de gestión al cliente en la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN	Analizar la información Suministrada por el contribuyente con el fin de clasificarla y estudiarla prosiguiendo con el proceso para cada caso en particular.	Adquirir conocimiento sobre los programas que se manejan en el Grupo Interno de Trabajo de control a obligaciones formales.
2. Analizar los documentos y pruebas con el fin de realizar hojas de trabajo a fin de facilitar al auditor la toma de decisiones, ejemplo bases de datos con relaciones de proveedores y clientes. etc	Seccional Pamplona		Consultas en los diferentes aplicativos de la DIAN para conocer datos que se requieran del contribuyente investigado.



## 1.7 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

### Cuadro 3. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	
ENTIDAD	Unidad Administrativa Dirección de Impuestos y Aduanas
DEPENDENCIA	División de Gestión de atención al cliente
JEFE	GERARDO JOJOA
INMEDIATO	DIRECTOR DE LA DIAN
DURACIÓN	Diecisiete (17) semanas



ACTIVIDADES	MES													
	1 01/03/2016- 31/03/2016				2 01/04/2016- 11/05/2016				3 12/05/2016- 15/06/2016				4 16/06/2016- 22/06/2016	
	SEMANAS													
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
<b>Fase I</b>														
Conocimiento de la empresa														
Familiarización con el área de trabajo														
Asignación de funciones														
Diagnostico														
<b>Fase II</b>														
Presentación de la propuesta														
Implementación de la metodología para recopilar información necesaria														
Organización de la información														
Elaboración del manual para evaluar el control interno contable														

<b>Fase III</b>														
Propuesta plan de mejoramiento														
Ejecución plan de mejoramiento														
<b>Fase IV</b>														
Demostración efectividad														
Socialización de la propuesta														





## 1.8 DESCRIPCION DEL AREA DE TRABAJO

La división donde desempeño mi pasantía, es Gestión y asistencia al cliente en la DIAN Seccional Pamplona, donde se encuentran 3 funcionarias a la orden de atender a los contribuyentes y las funciones son las siguientes.

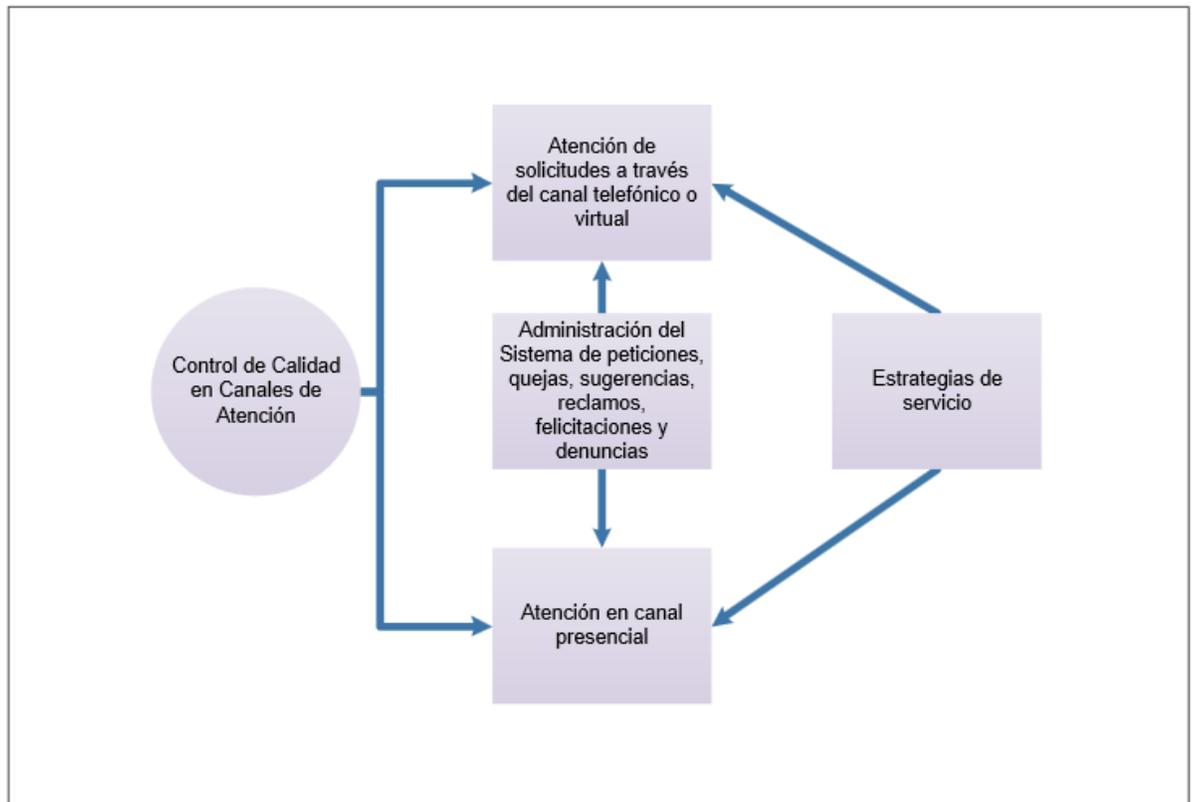
1. Realizar las acciones técnicas, tecnológicas, administrativas, operativas, necesarias en la implementación, publicación, difusión, monitoreo y control de los trámites de competencia de los procesos de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, de acuerdo con la normativa vigente, las necesidades de los usuarios y los procedimientos establecidos.
2. Gestionar las solicitudes y peticiones de tipo tributario, aduanero o cambiario, presentadas por los usuarios mediante los canales dispuestos por la Entidad, de acuerdo con la normativa, los lineamientos y procedimientos establecidos.
3. Apoyar el seguimiento, medición y control al desempeño de los procesos de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, de acuerdo con los mecanismos e indicadores establecidos.
4. Adelantar acciones de apoyo en el control y direccionamiento de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones y denuncias asignadas por el sistema, de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.
5. Prestar apoyo técnico, administrativo y operativo relacionado con la planeación, desarrollo, control y evaluación de los componentes de los procesos de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, de acuerdo con requerimientos técnicos y/o normativos, metodologías, procedimientos y lineamientos establecidos.
6. Desarrollar actos administrativos y demás documentos de carácter técnico, administrativo y operativo que definan situaciones relacionadas con los procesos de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva, de acuerdo con la normativa, competencia, procedimientos vigentes, nivel de responsabilidad del empleo e instrucciones impartidas.
7. Prestar asistencia técnica a la realización de estudios, diagnósticos e investigaciones y otros requerimientos, de acuerdo con los lineamientos establecidos y las metas propuestas.





## Proceso Asistencia al Cliente

Ver Caracterización



**Figura 2. Proceso Asistencia al cliente**



### 1.9 EQUIPO DE TRABAJO

En la división de Gestión de atención al cliente somos 3 personas establecidas así:

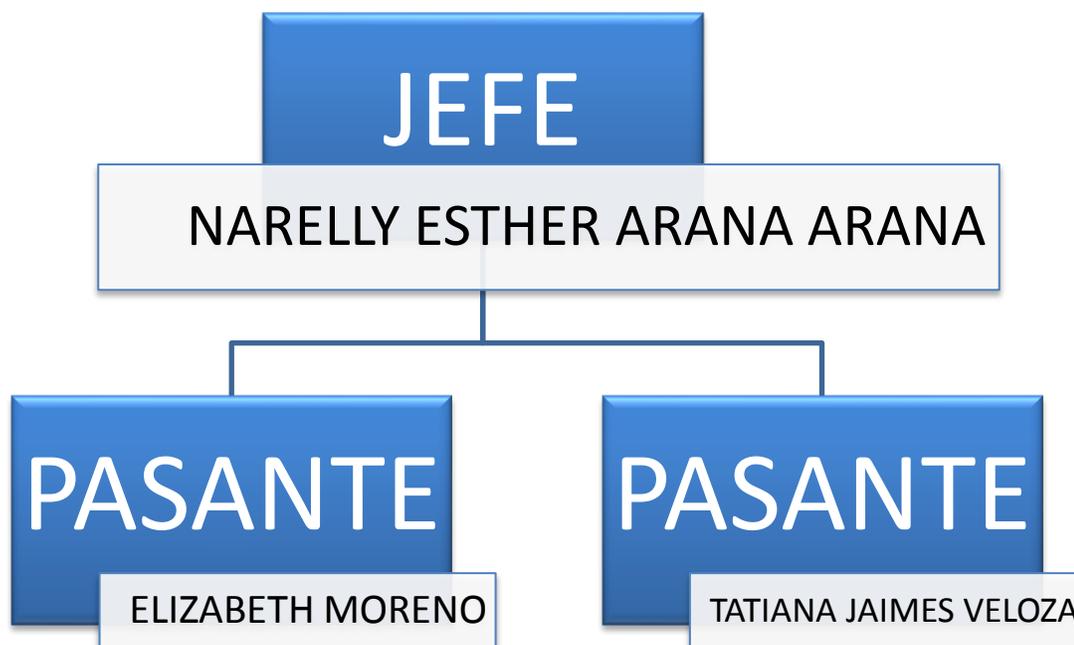


Figura 3



## 1.10 FUNCIONES ASIGNADAS COMO PASANTE.

- Adelantar actividades de cultura tributaria a los usuarios externos de la DIAN.
- Brindar herramientas a los contribuyentes que les facilite cumplir las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.
- Suministrar información actualizada en los trámites y servicios de orientación y capacitación.
- Gestionar los servicios de competencia del área, que la Entidad ponga a disposición de los clientes, garantizando la asistencia integral.
- Ejecutar las acciones y procedimientos establecidos para gestionar el sistema de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones.
- Ejecutar los programas encaminados a promover la cultura del servicio interno y externo que defina el Nivel Central.
- Coordinar y controlar el proceso de atención y asistencia al cliente en los puntos establecidos en cada Dirección Seccional para facilitar y promover el cumplimiento voluntario de sus obligaciones.



## 2. ESTRUCTURACIÓN DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

### 2.1. Título

#### **MANUAL PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS EN LA PLATAFORMA MUISCA PARA USUARIOS.**

### 2.1.2. Objetivos

#### 2.1.2.1 *Objetivo General*

Incentivar el uso de los servicios en línea y la autogestión de los trámites del registro único tributario – RUT, a través del manual usuario MUISCA y capacitaciones enfocadas a difundir y fortalecer el conocimiento de los ciudadanos cliente sobre la utilización de las herramientas que al entidad ha dispuesto para tal fin.

#### 2.1.2.2 *Objetivos Específicos*

- ❖ Asistir al contribuyente mediante el manual usuario MUISCA el uso de los servicios en línea.
- ❖ Divulgar mediante capacitación presencial practica de los servicios en línea que dispone la entidad en su plataforma MUISCA.
- ❖ Incentivar la actualización por autogestión del RUT con el fin de descongestionar los puntos de contacto.
- ❖ Fortalecer la presencia institucional de la unidad administrativa especial (UAE) .



### 2.1.3. Descripción del Problema o necesidad

Actualmente la entidad no cuenta con un manual de procedimientos que pueda servir a los usuarios a cumplir con las funciones que la DIAN tiene asignadas virtualmente sino lo hacen presencial con un funcionario de esta entidad teniendo en cuenta que la mayoría de sus procesos ya se pueden hacer virtualmente y no hay necesidad de esperar tanto tiempo por algunos procesos, esto dificulta la congestión de la sala, e igualmente obstaculiza en cierto grado algunos procesos que si son necesarios de un funcionario de la DIAN.

Con este proyecto se busca incentivar el uso de los servicios en línea y la autogestión de los trámites, a través del manual usuario MUISCA dado así un buen uso de los procedimientos y disminuir con ellos las falencias que se han presentado en el pasado y puedan llegar a desaparecer en el futuro, obteniendo así un mejor servicio al usuario.

### 2.1.4. Justificación

Dado que no se encuentra establecido un manual para los usuarios MUISCA en la sede de Pamplona tanto física como virtualmente que esté a la mano de ellos, en consecuencia esto genera que los usuarios no tengan conocimiento de los procesos que ellos ya pueden realizar vía virtual y deciden esperar para ser atendidos esto conlleva a generar demoras y/o retrasos en su desarrollo. Es así que el apropiado uso de este manual, facilitara el manejo de la plataforma y la satisfacción de usuario cliente a la hora de hacer su proceso.

Este manual se convierte en una herramienta importante para el mejoramiento de las actividades realizadas y así poder cumplir con los procedimientos en la plataforma muisca y el usuario MUISCA.





### 2.1.5. Alcance O Cobertura Del Proyecto

El proyecto está dirigido a los usuarios MUISCA con un tiempo estimado de cuatro (4) meses. Se proyecta construir un manual de procedimientos para la realización, consultas, procedimientos de la plataforma MUISCA en la DIAN seccional Pamplona, y en base a esto consolidar los manejos internos, facilitando el entendimiento de estos procesos en la plataforma estos procedimientos son: creación de usuario, habilitación de usuario, descarga de firma digital y actualización respecto al RUT, consultas como copia de RUT.

Para el alcance de este proyecto se cuenta con el tiempo oportuno para el desarrollo de esta propuesta e igualmente con los recursos y acceso a la información necesario.

## 3. DESARROLLO PROPUESTA MEJORAMIENTO

### 3.1. MANUAL PARA EL DESARROLLO DE PROCESOS EN LA PLATAFORMA MUISCA PARA USUARIOS.

#### 3.1.1. Marco Conceptual

Plataforma MUISCA, catalogada como una nueva era en los procesos de la DIAN, una novedosa herramienta tecnológica que busca aplicar un control más preciso sobre los diferentes procesos así como ofrecer un registro detallado de éstos a la ciudadanía.

La DIAN cuenta con un modelo de gestión que la conduce al cumplimiento de su misión y al logro de su propósito visionar y objetivos estratégicos.



La comunidad también formará parte de la plataforma muisca, pues por medio del enlace “usuarios registrados” se podrá acceder a la información rendida por los procesos. El modelo de gestión MUISCA se basa en tres principios estratégicos: la integralidad, la unidad y la viabilidad y trascendencia

El propósito de nuestro modelo de gestión es propender por la apropiación de mejores prácticas en todos los niveles de la organización.

### 3.1.2. Marco Teórico

DECRETO NUMERO 624 30 de marzo de 1989  
DECRETA:

**ARTICULO PRIMERO.** El Estatuto Tributario de los impuestos administrados por la Dirección General de Impuestos Nacionales, es el siguiente:  
IMPUESTOS ADMINISTRADOS POR LA DIRECCION DE IMPUESTOS NACIONALES

**ARTICULO 2o. CONTRIBUYENTES.** Son contribuyentes o responsables directos del pago del tributo los sujetos respecto de quienes se realiza el hecho generador de la obligación sustancial.

**ARTICULO 3o. RESPONSABLES.** Son responsables para efectos del impuesto de timbre, las personas que, sin tener el carácter de contribuyentes, deben cumplir obligaciones de éstos por disposición expresa de la ley.

**ARTICULO 4o. SINONIMOS.** Para fines del impuesto sobre las ventas se consideran sinónimos los términos contribuyente y responsable.

### 3.1.3. Flujograma







## 4. NAVEGACIÓN



DQS is member of:





## Introducción

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, dentro de su proceso de re direccionamiento hacia el servicio, está empeñada en facilitar los medios de presentación de la información a las organizaciones y personas que están obligados, así como el optimizar tiempos y recursos para optimizar una ágil obtención de la información.

## Objetivo

El manual de usuario MUISCA ha sido diseñado para que los clientes estén en la capacidad de obtener el acceso a los servicios en línea de forma ágil y con información de mayor accesibilidad y que puede ser verificada con el Registro Único Tributario.

## El Modelo de Gestión MUISCA

Es el modelo de gestión de ingresos y recursos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, que busca integrar, facilitar, agilizar y simplificar los procedimientos utilizados por la Entidad. Su implantación supone una ingeniería organizacional y de procesos, que tiene como objetivo principal, generar beneficios para la administración tributaria, aduanera y cambiaria, enfatizando en aquellos aspectos que inciden en la detección y reducción del fraude y en la modernización tecnológica.

- Modelo: Representa la nueva forma de gestionar.
- Único: Integra las personas, áreas, conceptos, datos y gestión
- Ingresos: Responde por el recaudo
- Servicio: Facilita el cumplimiento de los deberes y el ejercicio de los derechos



Control: Mide, previene y ajusta el comportamiento y la gestión  
Automatizado: Aprovecha la tecnología para potenciar la gestión

El MUISCA es un modelo de gestión que apunta a cumplir la misión de la entidad permitiendo gestionar de manera integral los aspectos de la organización, con fuerte énfasis en la gestión de los procesos, las personas, los recursos y la tecnología alrededor de la información que es el insumo y el producto más importante.

Los principios más destacados del modelo de gestión MUISCA son su integralidad, su unicidad y su adaptabilidad al cambio.

### Integralidad

Este principio básico del modelo de gestión MUISCA, comprende todos los aspectos institucionales indispensables para dar un gran salto cualitativo como lo exigen las necesidades apremiantes del país, en materia de recursos y como requisito fundamental para la consolidación de la democracia colombiana.

En relación con el principio de integralidad, se establecen para la DIAN cuatro caminos estratégicos que articulan estos componentes de la siguiente manera:





1. Alcanzar la excelencia en sus operaciones.
2. Re direccionar la entidad hacia el servicio.
3. Consolidar la legitimidad y la autonomía.
4. Contribuir a la competitividad del país

### Unicidad

A través de este principio básico, la DIAN se estructura como un todo único, definido en elementos interrelacionados comprometidos con un propósito o misión, que a su vez tiene los límites propios que le permiten interactuar con otros organismos dentro de un entorno.

Adaptabilidad al cambio



Establecer este principio para la DIAN a través del modelo de gestión MUISCA, le permite reconocerse como organismo vigente en el tiempo, que trasciende sus límites para integrarse con otros organismos nacionales e internacionales, y se hace relevante para la viabilidad del Estado a través de sus diferentes entornos y gobiernos

## NAVEGACIÓN

### CREACIÓN DE USUARIO MUISCA

Para la creación de la cuenta muisca es ingreso es a los Servicios Informáticos Electrónicos de la DIAN son los siguientes :

1. Ingresar a la página [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co) :



2. Dar clic en el enlace de nuevos usuarios



3. Para crear su cuenta se debe seleccionar el tipo de documento, luego se digita el número del documento del usuario.

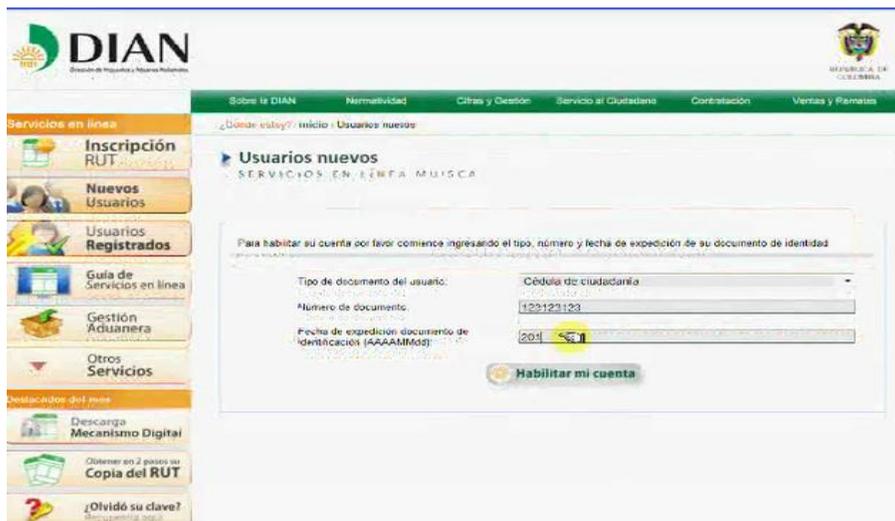


4. Luego se digita el número de expedición de su documento de identidad (añomesdia).





¡Estoy comprometido!



5. Por ultimo Dar clic en el botón “Habilitar mi cuenta “

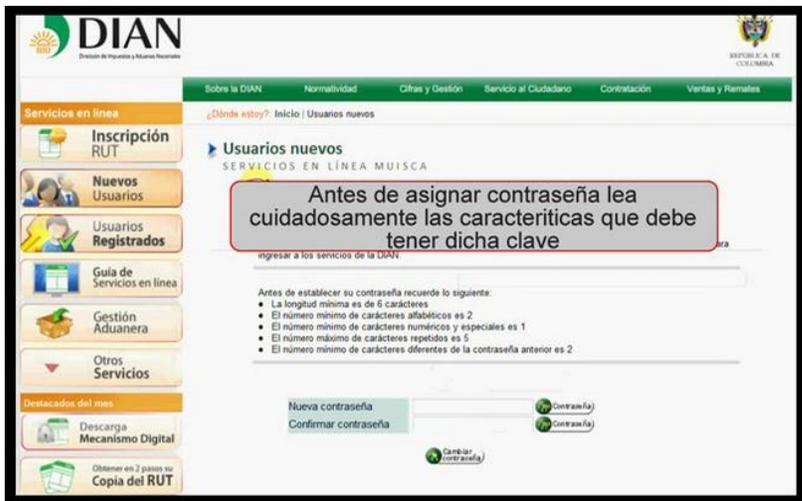
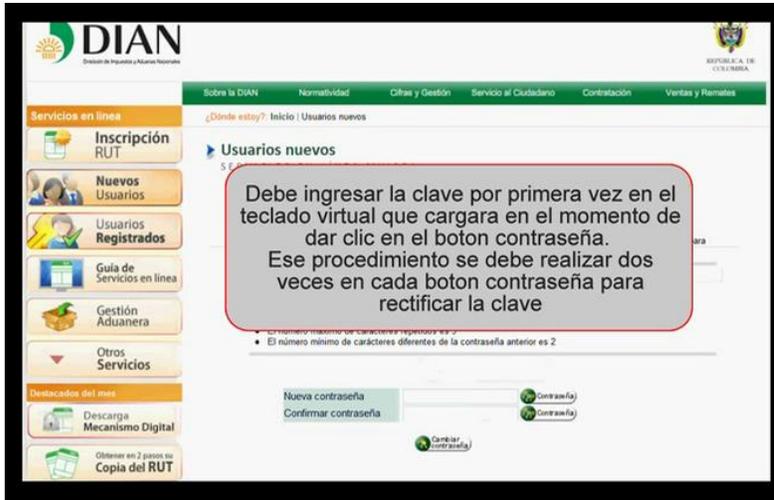


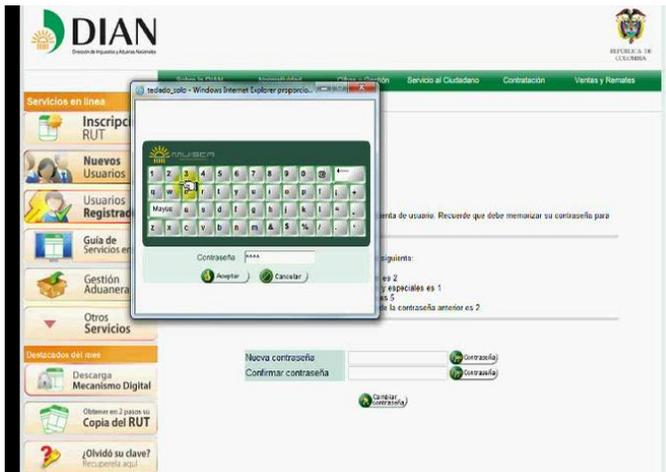


6. Se debe asignar una contraseña para la habilitación de la cuenta por primera vez en el teclado virtual que cargara en el momento de dar clic en el botón de contraseña. Ese procedimiento se debe realizar dos veces en cada botón para rectificar la clave, lea cuidadosamente las características que debe tener esa clave



*¡Estoy comprometido!*





7. Por último dar clic en el botón llamado cambiar contraseña y luego un cuadro saldrá confirmando su creación de forma exitosa.



- Después de la cuenta activa se ingresa a usuarios registrados y se ingresan los datos, luego ya tendrá acceso a su cuenta donde puede realizar varios procesos.



## RECUPERACION DE CONTRASEÑA

1. Si ya se tiene cuenta de usuario registrada pero se le olvido la CONTRASEÑA, este es el procedimiento para recuperar su contraseña: debemos tener en cuenta que el correo que se ingresó en el RUT este vigente y que sepamos la clave.

Ingresamos a los Servicios Informáticos Electrónicos es: [www.dian.gov.co](http://www.dian.gov.co)  
[Ingresar en el enlace de usuarios registrados](#)



2. Dar clic en ¿ha olvidado su contraseña?





3. Ingresar su número de documento y luego en recuperar contraseña.





*¡Estoy comprometido!*

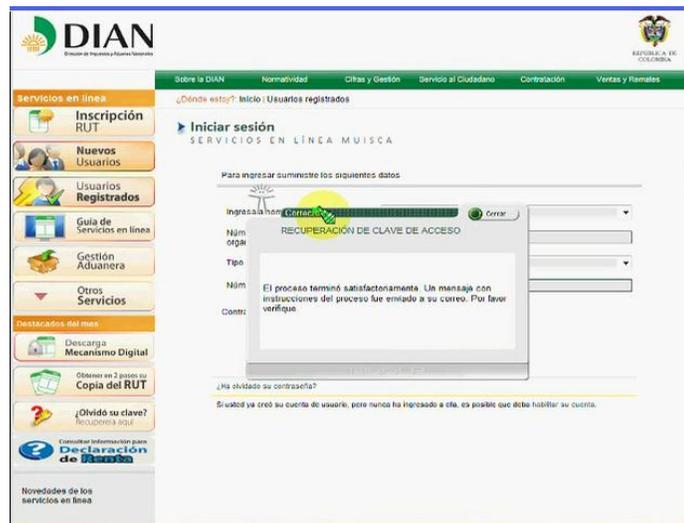


4. Se enviara un enlace a el correo que se sincronizo debidamente en con el Rut donde se enviara la solicitud de recuperación de clave para ello es necesario abrir el correo electrónico.



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

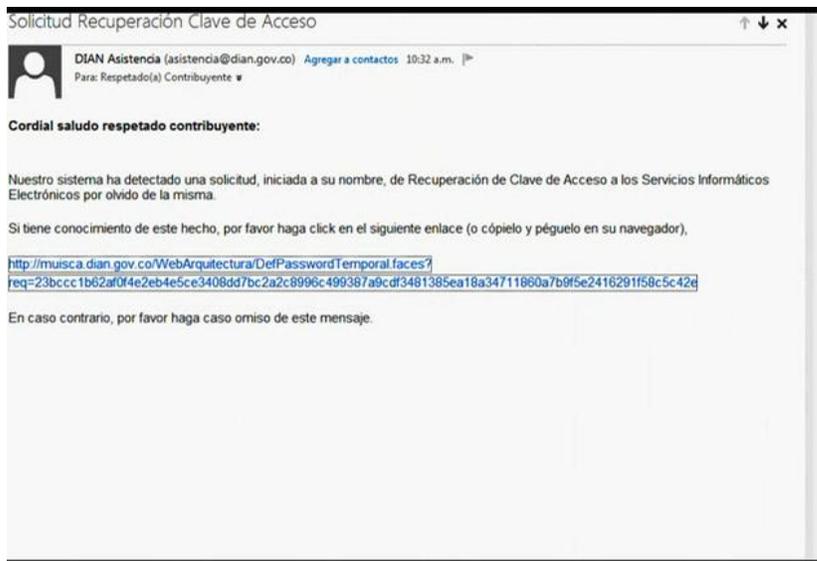




¡Estoy comprometido!

DIAN Asistencia	Solicitud Recuperación Clave de Acceso	10:32 a.m.
Oportunidad Laboral	Pablo Luis, Solicitud de Empleo	10:29 a.m.
Venmas	Bájate el nuevo Análisis Financiero 2013 (GRATIS)	07:37 a.m.
Jr	80 nuevas ofertas para Norte De Santander	05:40 a.m.
Alertas Jobomas	Tenemos 33 empleos nuevos de Norte de Santander, Colombia	01:43 a.m.
Pablo	Pablo Luis, aquí tienes la respuesta para cuando no sabes que ponerte!	10/04/2013
Lifespring International	No te lo pierdas. Mujer tu vida es ahora!	10/04/2013
Twoo	¡Esta gente está esperando para chatear contigo!	10/04/2013
Actualizaciones de LinkedIn	El nuevo empleo de Manuel Lubo y otras actualizaciones de tu red	10/04/2013
mail@sfigm.com	New schedule for the SFI 3-step plan meetings	10/04/2013
Juegos On-line	Vale regalo para Pablo Luis	10/04/2013
Seguros en línea	Pablo Luis, no pierdes nada por cotizar tu seguro	10/04/2013
Tara	Me temo que esa mala influencia es la causa de su silencio, PABLO	10/04/2013
Alertas	Tenemos 67 empleos nuevos de Norte de Santander, Colombia	10/04/2013
Jobrapido	19 nuevas ofertas para Norte De Santander	10/04/2013
SkyDrive	Haz más cosas con la aplicación de escritorio para SkyDrive	09/04/2013
Contactos LinkedIn	Obtén más información sobre Vicente, tu nuevo contacto...	09/04/2013
Twoo	Miembros nuevos cerca de ti en Twoo	09/04/2013
Clubs	Prueba las mejores características de Skype gratis durante un mes	05/04/2013

DIAN Asistencia	Solicitud Recuperación Clave de Acceso	10:32 a.m.
Oportunidad Laboral	Pablo Luis, Solicitud de Empleo	10:29 a.m.
Venmas	Bájate el nuevo Análisis Financiero 2013 (GRATIS)	07:37 a.m.
Jr	80 nuevas ofertas para Norte De Santander	05:40 a.m.
Alertas Jobomas	Tenemos 33 empleos nuevos de Norte de Santander, Colombia	01:43 a.m.
Pablo	Pablo Luis, aquí tienes la respuesta para cuando no sabes que ponerte!	10/04/2013
Lifespring International	No te lo pierdas. Mujer tu vida es ahora!	10/04/2013
Twoo	¡Esta gente está esperando para chatear contigo!	10/04/2013
Actualizaciones de LinkedIn	El nuevo empleo de Manuel Lubo y otras actualizaciones de tu red	10/04/2013
mail@sfigm.com	New schedule for the SFI 3-step plan meetings	10/04/2013
Juegos On-line	Vale regalo para Pablo Luis	10/04/2013
Seguros en línea	Pablo Luis, no pierdes nada por cotizar tu seguro	10/04/2013
Tara	Me temo que esa mala influencia es la causa de su silencio, PABLO	10/04/2013
Alertas	Tenemos 67 empleos nuevos de Norte de Santander, Colombia	10/04/2013
Jobrapido	19 nuevas ofertas para Norte De Santander	10/04/2013
SkyDrive	Haz más cosas con la aplicación de escritorio para SkyDrive	09/04/2013
Contactos LinkedIn	Obtén más información sobre Vicente, tu nuevo contacto...	09/04/2013
Twoo	Miembros nuevos cerca de ti en Twoo	09/04/2013
Clubs	Prueba las mejores características de Skype gratis durante un mes	05/04/2013

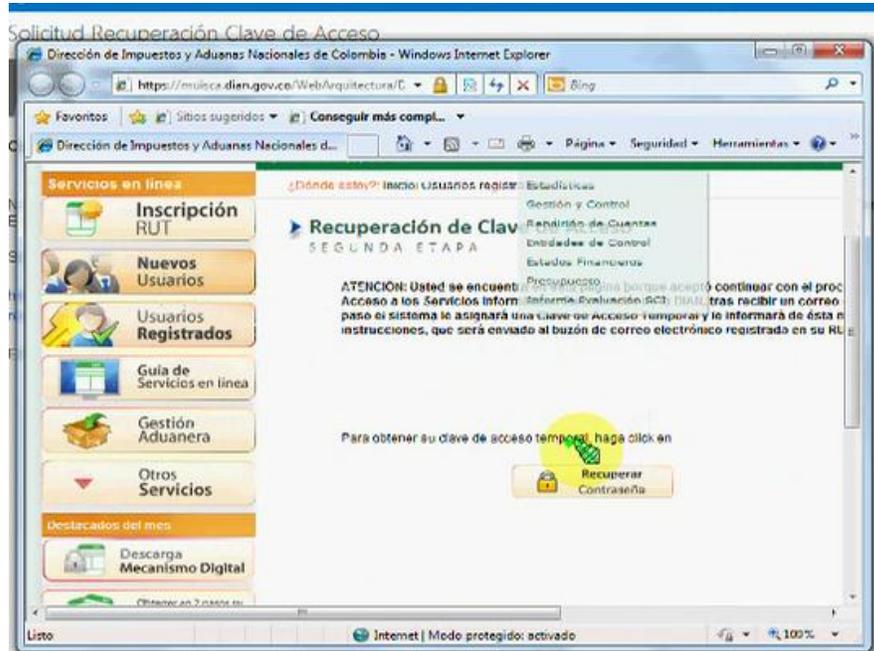


5. En el enlace de recuperar la contraseña automáticamente se enviara otro correo con una contraseña provisional la cual le permitirá cambiar su clave lo cual se introduce en usuarios registrados, el número de documento y la contraseña que ha sido enviada al correo.



*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co



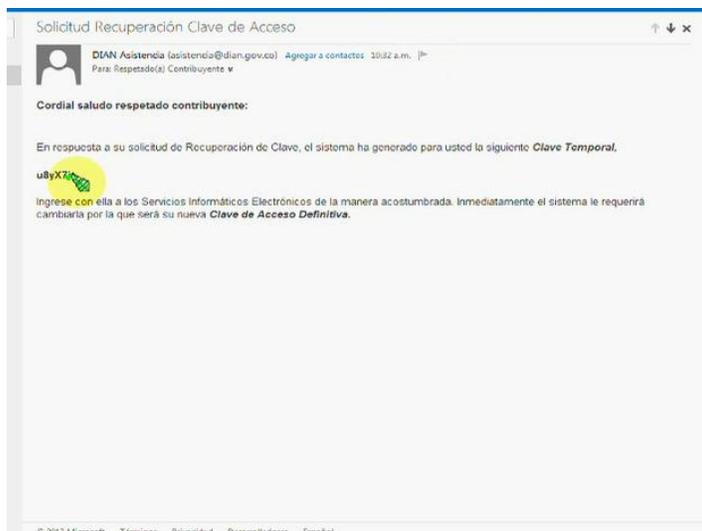
DQS is member of:

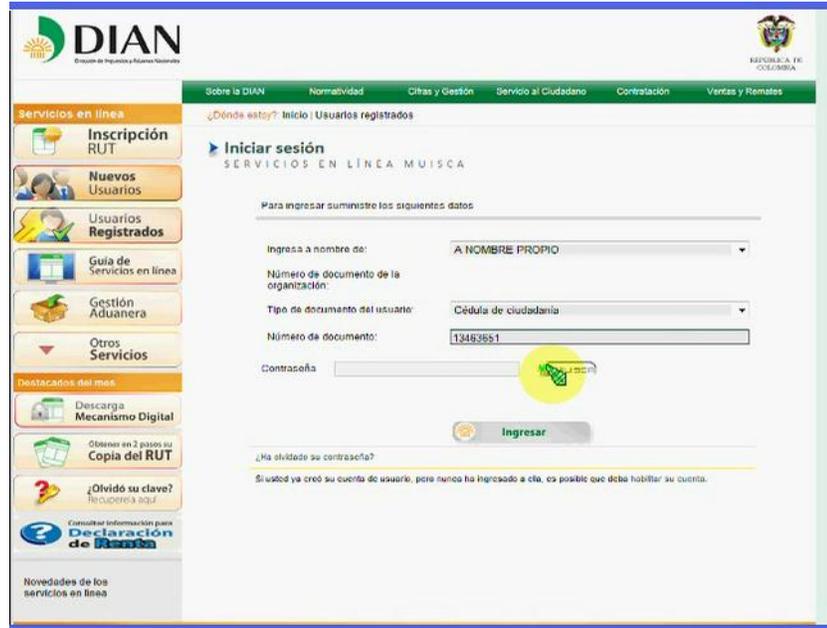


Una universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral



Ver Todos	Organizar por
DIAN Asistencia	Solicitud Recuperación Clave de Acceso 10:32 a.m.
DIAN Asistencia	Solicitud Recuperación Clave de Acceso 10:32 a.m.
Oportunidad Laboral	Pablo Luis, Solicitud de Empleo 10:29 a.m.
Venmas	Bájate el nuevo Análisis Financiero 2013 (GRATIS) 07:37 a.m.
Jobrapido	80 nuevas ofertas para Norte De Santander 05:40 a.m.
Alertas Jobomas	Tenemos 13 empleos nuevos de Norte de Santander, Colombia 01:43 a.m.
Pablo Luis Mariño	Pablo Luis, aquí tienes la respuesta para cuando no sabes que ponerle! 10/04/2013
Lifespring International	No te lo pierdas. Mujer tu vida es ahora! 10/04/2013
Twoo	¡Esta gente está esperando para chatear contigo! 10/04/2013
Actualizaciones de LinkedIn	El nuevo empleo de Manuel Lupo y otras actualizaciones de tu red 10/04/2013
mail@stimg.com	New schedule for the SFI 3-step plan meetings 10/04/2013
Juegos On-line	Vale regalo para Pablo Luis 10/04/2013
Seguros en línea	Pablo Luis, no pierdes nada por cotizar tu seguro 10/04/2013
Tara	Me temo que esa mala influencia es la causa de su silencio, PABLO 10/04/2013
Alertas Jobomas	Tenemos 67 empleos nuevos de Norte de Santander, Colombia 10/04/2013
Jobrapido	19 nuevas ofertas para Norte De Santander 10/04/2013
SkyDrive	Haz más cosas con la aplicación de escritorio para SkyDrive 09/04/2013
Contactos LinkedIn	Obtén más información sobre Vicente, tu nuevo contacto... 09/04/2013
Twoo	Miembros nuevos cerca de ti en Twoo 09/04/2013
Skype	Prueba las mejores características de Skype: gratis durante un mes 05/04/2013
e.ditor@e.ditor.com	Descarga ( Pedido Gratis ) 21/03/2013
Venmas	Herramientas gestión de compras (GRATIS) 21/03/2013
info	Devolución sin contrato Rad. 8869, 8880, epoveda del 28 de diciembre... 20/03/2013
maria lourdes manño rojas	(Sin asunto) 19/03/2013
Contacto Santander Contribuyente	CMG Ret: Envío Formato Anulación Bono 14/03/2013





6. Dar clic en ingresar y luego podrá digitalizar una contraseña diferente con unas ciertas características. Después ya tendrá su cuenta recuperada y podrá ingresar normalmente por usuarios registrados.



¡Estoy comprometido!

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co





*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co



Una universidad **incluyente** y **comprometida** con el desarrollo integral



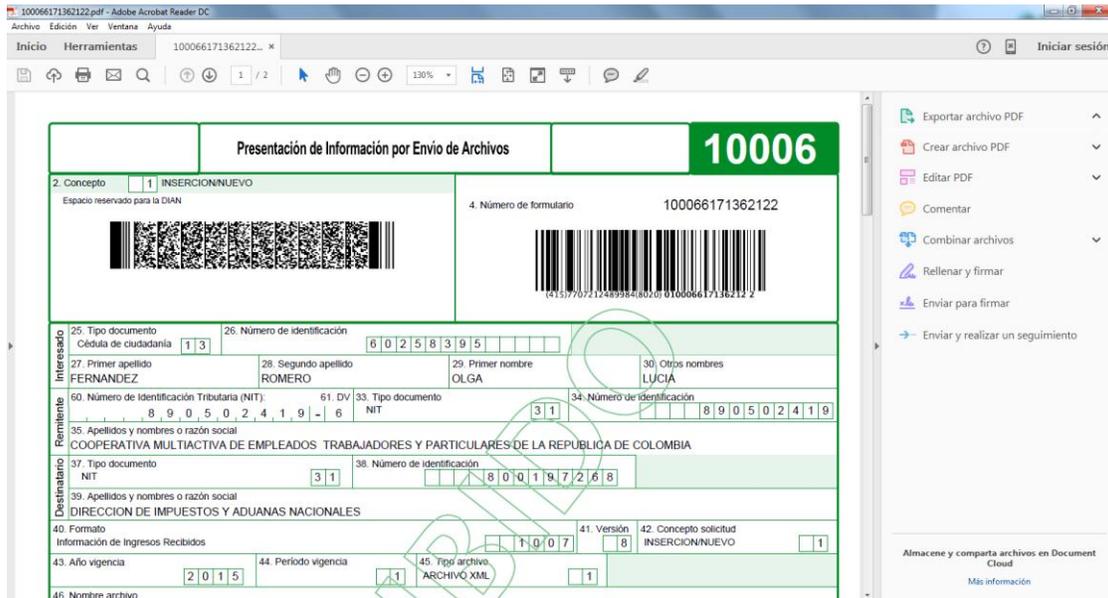
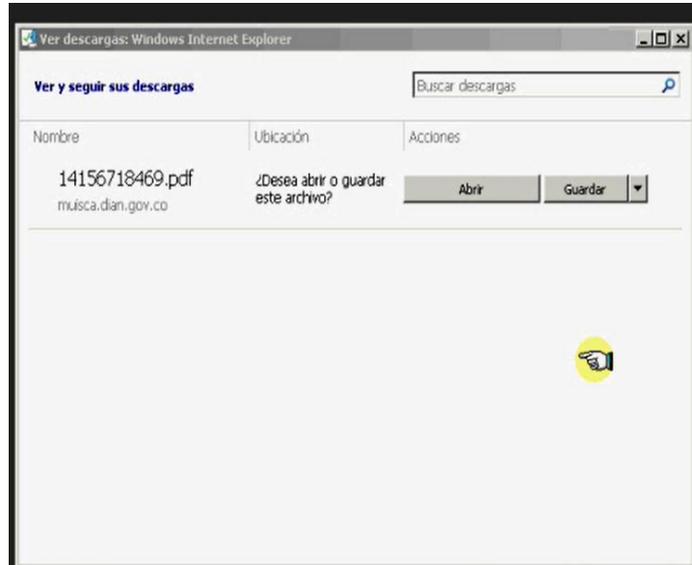


Seleccionar el tipo de documento

4. Ingresar número de documento
5. Ingresar la clave MUISCA







## DESCARGAR MECANISMO DIGITAL

Como resultado de la presentación realizada por el funcionario en el paso anterior, se ha colocado en su bandeja de tareas en la DIAN, una actividad que le permitirá generar el mecanismo digital consistente en un certificado digital.

Una vez ingresa al portal de la DIAN, por la opción Servicios **Informáticos Electrónicos** y ha iniciado sesión **A nombre propio**, haga clic sobre el enlace que se encuentra en la parte inferior de la pantalla llamado **Tareas**.



De inmediato se abre la **Bandeja de Tareas**:



Organización PRUEBA NATURAL8

Usuario PRUEBA NATURAL8 13-02-2008 / 15:47:46

### Bandeja de Tareas

Tipo de tarea	Numero de Tareas	*Fecha de Expiración
Tarea para activar un mecanismo digital de certificación y firma	10	06-abr-2008
Notificaciones	3	...

\*El término de vigencia de la tarea, en ningún caso corresponde a la fecha legal en que se debe cumplir la obligación expresada en la tarea.

Seleccione el tipo de tarea para activar el mecanismo digital.



Organización PRUEBA NATURAL6  
Usuario PRUEBA NATURAL6 13-02-2008 / 15:49:47

Bandeja de Tareas > Tarea para activar un mecanismo digital de certificación y firma

Busqueda de Tareas

Fecha de Asignación    
Fecha final Prevista    
Estado Asignada

Buscar

Descripción	Estado	*Fecha de Expiración	Fecha de Asignación	Expediente
Se ha formalizado el documento No. 100366801363747, Mecanismo Digital para servicios electrónicos DIAN. Ahora puede activar el mecanismo.	Activa	11-abr-2008	11-feb-2008	200000060100002344

Anterior 1 1 Siguiente

\*El término de vigencia de la tarea, en ningún caso corresponde a la fecha legal en que se debe cumplir la obligación expresada en la tarea.

De inmediato se despliega la siguiente ventana:

### Activar mecanismo de certificación y firma

Nº de Formulario:  Consultar

Nº Referencia:

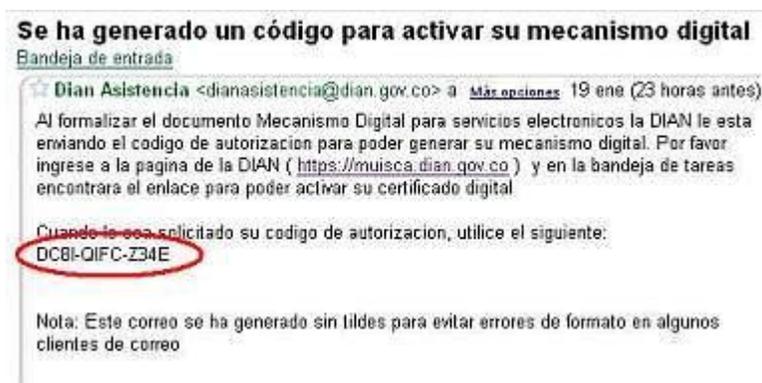
Cod. Autorización:



Diligencie de la siguiente forma, los datos solicitados:

**No. del Formulario.** Digite el Número del Formulario (casilla 4) que aparece en la copia impresa del documento “Mecanismo digital para servicios electrónicos DIAN” - 10036 y a continuación, con el botón **Consultar**, podrá obtener automáticamente el respectivo Número de Referencia.

**Código de Autorización.** Coloque el Código de Autorización que recibió por el correo electrónico que figura en el RUT. El texto del correo es el siguiente.



El código que aparece resaltado corresponde al código de autorización que debe escribir en la casilla respectiva.

<b>Nota.</b>	<p>El Código de Autorización se envía al correo electrónico que figura en el RUT.</p> <p>Si este no corresponde a su correo actual, debe actualizar el RUT y posteriormente solicitar al call center de la DIAN, que le reenvíen dicho código.</p>
--------------	--



## Activar mecanismo de certificación y firma

Nº de Formulario:	<input type="text" value="100366000762091"/>	
Nº Referencia:	<input type="text" value="58172191"/>	
Cod. Autorización:	<input type="text" value="FZML-KLYG-TKEQ"/>	



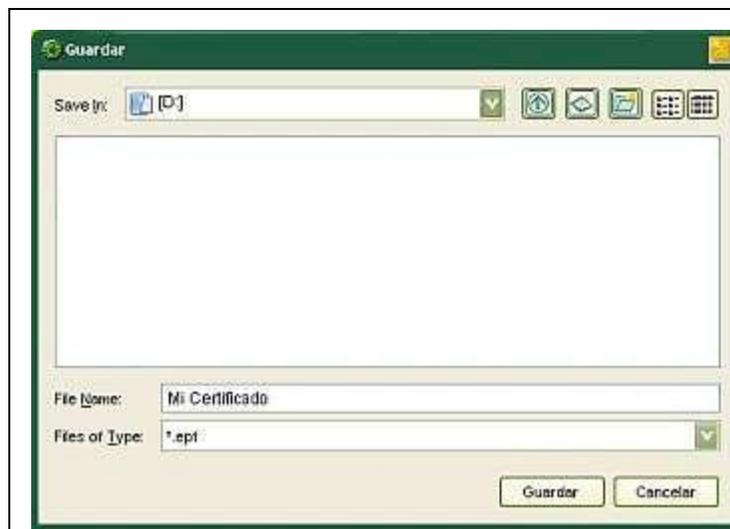
### Guardar Certificado digital

Finalmente, haga clic sobre el botón **Generar Certificado** y de inmediato se desplegará la siguiente ventana:

Para confirmar, haga clic sobre el botón **SI** y la siguiente ventana le permitirá guardar en su computadora su certificado digital.



Haga clic sobre el botón que se encuentra a la derecha de la casilla **Ubicación**, con lo cual se despliega la siguiente.



Esta ventana le permite:

- Escoger la carpeta donde quiere guardar su archivo con el certificado digital.
- Colocarle un nombre personal a dicho archivo.
- No coloque la extensión **.epf**, ya que esta es colocada automáticamente.

Hecho lo anterior, haga clic sobre el botón **Guardar** para que los datos sean colocados en la ventana de “Descargar Certificado”.

	<p>A continuación complete los datos de la <u>Contraseña y confirmación contraseña</u>.</p> <p>Estas casillas le permiten escribir una contraseña o clave personal, con la cual protegerá el uso o utilización de su certificado digital</p>
---	--

Lo anterior significa que cada vez que usted utilice su certificado digital, el sistema le pedirá esta contraseña.

<b>Nota</b>	<p>Para que no olvide su contraseña, le sugerimos que la escriba en un papel o en un editor de texto antes de registrarla.</p> <p>Esta contraseña es diferente a la que utiliza para ingresar al Muisca y aplica únicamente para su Certificado Digital.</p>
-------------	--

Antes de digitar su contraseña o clave personal, tenga en cuenta lo siguiente:

- Su clave personal debe contener obligatoriamente un mínimo de ocho (8) caracteres.
- Por lo menos uno (1) debe ser una letra mayúscula.



- Por lo menos uno debe ser una letra minúscula.
- Por lo menos uno debe ser un dígito.
- Opcionalmente puede colocar caracteres imprimibles especiales como el guión, subrayado, etc.
- No debe utilizar su nombre total o parcialmente, ni su número de cédula y en lo posible no utilizar datos personales.
- En caso que la contraseña no sea válida de acuerdo con los criterios anteriores, el sistema no la aceptará.

Nota .

El mecanismo digital consistente en el Certificado Digital y la firma privada, lo identifican ante la DIAN como suscriptor del mismo.  
No permita que nadie aparte de usted, los manipule.

Ejemplos:

Contraseñas no válidas.

RATON. No es válida porque tiene menos de ocho caracteres, no tiene minúsculas y no tiene dígitos

RatoN. No es válida porque tiene menos de ocho caracteres y no tiene dígitos  
RatoN5. No es válida porque tiene menos de ocho (8) caracteres.

Contraseñas válidas.

Cualquier Cosa 1999





Cualquier COSA1999

CUALQUIER\_cosa\_1999

CuAIQuleR-cOsA-1999

<b>Nota .</b>	Recuerde que las contraseñas son sensibles a mayúsculas y minúsculas, es decir, la palabra RATON y ratón son completamente diferentes, al igual que cada una de sus combinaciones
---------------	---

Finalmente, haga clic sobre el botón **Guardar Certificado** con lo cual se desplegará un mensaje similar al siguiente que le indica que el certificado ha sido guardado en su computadora.





<b>Nota .</b>	<p>El archivo físico que acaba de recibir <b>NO</b> debe ser alterado ni en su contenido ni en su extensión (.epf).</p> <p>Es decir, sin importar el nombre que le haya colocado, siempre debe finalizar con <b>.epf</b>.</p> <p>Dicha extensión es colocada automáticamente, por tanto, usted no la debe colocar.</p>
---------------	--

A partir de este momento:

- Usted podrá utilizar su Certificado Digital para firmar y cumplir virtualmente sus obligaciones ante la DIAN.
- Si usted olvida o escribe en forma incorrecta su contraseña, no podrá utilizar su certificado digital
- La contraseña así como el certificado digital son de su propiedad y están bajo su responsabilidad
- Su certificado tendrá una vigencia de tres (3) años.

<b>Nota .</b>	<p>Por favor, tenga en cuenta lo siguiente:</p> <p>Al momento de utilizar su Certificado Digital, es decir, al momento de firmar un documento o archivo, se le pedirá la contraseña que acaba de digitar, la cual debe ser escrita <b>EXACTAMENTE</b> como fue registrada.</p> <p>Por tanto, le sugerimos que la escriba y guarde en un lugar seguro, evitándose las molestias que su pérdida le pueda ocasionar.</p>
---------------	---

## Ejemplo de firma con certificado digital emitido por la DIAN

Supongamos que la DIAN le ha solicitado cierta información la cual usted ha preparado y está listo para enviar utilizando el servicio de presentación de información por envío de archivos.

Supongamos también que usted ingresó al MUISCA y ha seleccionado su archivo para remitirlo usando las opciones que este servicio pone a su disposición.

Debido a que usted tiene certificado digital emitido por la DIAN, le aparece un botón llamado **Firma** el cual le permite firmar electrónicamente su archivo antes de enviarlo.

Al hacer clic sobre este botón, se despliega la siguiente ventana:



El botón **Examinar** le permite buscar en su computador el archivo correspondiente a su certificado digital.

A continuación haga clic sobre el botón **Contraseña** y se mostrará el teclado virtual.



Utilice el ratón para colocar la contraseña y finalice haciendo clic sobre el botón **Aceptar**.

Recuerde que la contraseña es sensible a mayúsculas, es decir, las palabras HOLA y Hola son diferentes.

Haga clic sobre el botón **Aceptar** para colocar la contraseña y finalice haciendo clic sobre el botón **Firmar**.

Hecho este paso, su archivo ha quedado firmado electrónicamente y usted puede continuar los demás pasos del proceso.



## CONCLUSIONES

- ✓ Se pudo ampliar el conocimiento y experiencia con el trabajo realizado en la parte de asistencia al cliente, en este caso mediante el manual de usuario muisca a los diferentes contribuyentes de la ciudad de pamplona y sus municipios.
- ✓ Se cumplió con el objetivo principal de crear un manual tanto físico como virtual para la plataforma muisca, lo que permite obtener mejores resultados mediante un desempeño de procesos y actividades propios del diligenciamiento de ellos.
- ✓ Este manual servirá de apoyo como guía y ayuda para los contribuyentes que necesiten los procesos de la por medio de la plataforma Muisca.
- ✓ El lenguaje usado en este manual es de fácil comprensión, para permitir en lo máximo un uso eficaz que optimice el diligenciamiento de los informes.



## RECOMENDACIONES

- ✓ DIAN (Pamplona), cuenta con un excelente grupo de trabajo, por lo cual se recomienda mantener la unión y ambiente laboral que ha traído y sin olvidar la constante estimulación y capacitación para estar actualizados ante los cambios presentados por la normatividad contable.
- ✓ Dado que su campo laboral abarca todo lo que hace referencia al sector público contable, se recomienda ampliar su oferta laboral a los distintos lugares del país, de manera que le permita tener un amplio campo laboral donde desarrollar su objeto social.
- ✓ La implementación de un manual orienta la capacidad de comprender, realizar, presentar los procesos que los contribuyentes necesiten, además que agiliza y facilita su servicio y/o atención.





## ALCANCE DE LA PRÁCTICA

En la experiencia como practicante universitario se retoman conocimientos estudiados en las aulas e igual forma se aprenden nuevas cosas que con la práctica y experiencia se adquieren.

La tributaria es uno de los campos más amplios respecto a la carrera de contaduría pública ya que los tributos son ingresos públicos de derecho público que consisten en prestaciones pecuniarias obligatorias, impuestas unilateralmente por el Estado, exigidas por una administración pública como consecuencia de la realización del hecho imponible al que la ley vincule en el deber de contribuir. Su fin primordial es el de obtener los ingresos necesarios para el sostenimiento del gasto público, sin perjuicio de su posibilidad de vinculación a otros fines, es por esto que haber tenido la experiencia de trabajar en una empresa como la DIAN que es una Unidad Administrativa Especial del Gobierno de Colombia, cuyas siglas vienen a designar “**Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales**” que regula todos los aportes de impuestos que los contribuyentes realizan.

Tener la ocasión de conocer los distintos procesos y responsabilidades tributarias que caen sobre las diferentes actividades económicas que los usuarios desarrollan y aun así contribuyendo a un mejor servicio ofreciendo el manual muisca de la mano son experiencia que a futuro como profesional ayudara a mi formación. Tuve la oportunidad de desplazarme con la DIAN a algunos lugares de presencia institucional, en donde esta desarrolla sus labores tributarias a todos los contribuyentes, y pude obtener la experiencia de conocer con más detalle cada instancia que vive la reforma tributaria.





## BIBLIOGRAFIA

- ✓ DIAN “Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales” SECCIONAL PAMPLONA NORTE DE SANTANDER.
- ✓ PLATAFORMA MUISCA .





## ANEXOS

- ✓ Carta con el recibido, para ingresar a la empresa.
- ✓ Carta de Aceptación entrega por la empresa para el ingreso a su Práctica.
- ✓ Certificación de la empresa de terminación de su práctica.
- ✓ Formatos de Evaluación y Autoevaluación diligenciados

DQS is member of:





¡Estoy comprometido!

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co



¡Estoy comprometido!

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co

Pamplona, 26 de Febrero de 2016

GA170.90PA00.10-119

Doctor  
**GERARDO JOJOA JIMÉNEZ**  
Director  
DIAN  
Pamplona

Cordial saludo:

Respetuosamente solicito su colaboración para que la alumna **LADY TATIANA JAIMES VELOZA**, identificada con la cédula de ciudadanía N° 1.094.269.130 estudiante de X semestre del Programa de Contaduría Pública, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Pamplona, realice su Práctica Profesional en esa Prestigiosa Entidad, para el I semestre académico de 2016.

Nuestra estudiante, profesional idóneo, competente para desempeñarse en el ámbito de los sistemas contables con capacidad de análisis e investigación para la toma de decisiones. Espíritu de Liderazgo y eficiente capacidad para la gestión de procesos financieros. Formación Integral en lo social, humanístico, tecnológico y contable para cumplir funciones de Revisoría Fiscal, Auditoría Interna y Externa, Asesorías contables, financieras y tributarias.

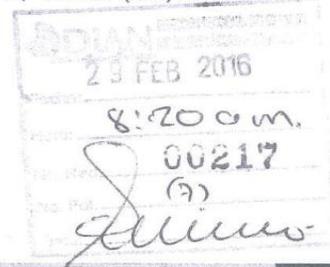
La práctica cuenta con este Centro de Practicas donde se ofrece orientación y se hace seguimiento personalizado al pasante, haciendo partícipe del proceso a su superior inmediato, comprende un periodo de 4 a 6 meses, equivalente a un semestre académico, en el horario que según la naturaleza de la labor encomendada requiera, sin exceder los términos de ley.

Manifiesto a usted mi sentido de gratitud al contribuir con esta etapa del proceso de formación académica de la alumna, lo cual redundará en beneficio de la comunidad y particularmente en la visión empresarial que deben tener nuestros egresados.

Información de contacto: correo, cenprac@unipamplona.edu.co, telefax (097) 5681761 Universidad de Pamplona.

Atentamente,

**ALVARO PARADA CARVAJAL**  
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial



Una universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

32/131-



Una universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral



¡Estoy comprometido!

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co



www.dian.gov.co

186201000 – 00321

000131

Pamplona, 29 de febrero de 2016

Doctor  
**ALVARO PARADA CARVAJAL**  
Director Centro de Práctica y Asesoría Empresarial  
Programa Contaduría Pública  
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Universidad de Pamplona  
Pamplona

Ref: Solicitud GA 170.90 PA 00.10-119 Pasantía

Cordial Saludo,

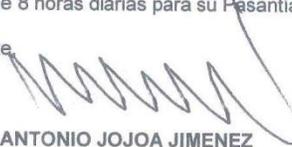
De manera atenta me permito informar que en atención al oficio de la referencia radicado en esta Seccional con No. 00217 del 29 de febrero del 2016, la señorita **LADY TATIANA JAIMES VELOZA**, identificada con cédula de ciudadanía número 1.094.269.130 estudiante de X semestre del Programa de Contaduría Pública, desarrollará su Pasantía en el Despacho de esta Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Pamplona, brindando apoyo administrativo en la ejecución de las siguientes actividades:

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

Suministrar información actualizada en los trámites y servicios de atención y acompañamiento en orientación y capacitación.

Así mismo me permito informar que su ingreso será desde el momento de presentación de la afiliación de la ARL y se solicita de un Supervisor, y el término de 4 meses con una intensidad de 8 horas diarias para su Pasantía.

Cordialmente,

  
**GERARDO ANTONIO JOJOA JIMENEZ**  
Director Seccional Delegada

CCRJ

Dirección Seccional Delegada de Impuestos y Aduanas de Pamplona

Carrera 5 No. 4-19  
PBX 568 06 64

DQS is member of:



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK



Una universidad incluyente y comprometida con el desarrollo integral

89



**CERTIFICACION:**

Con la presente certificamos que la estudiante **LADY TATIANA JAIMES VELOZA**, identificada con la cedula de ciudadanía numero 1.094.269.130 estudiante de X semestre de programa de contaduría pública, desarrolla su pasantía en esta entidad., iniciando el día 14 de marzo del 2016 y su fecha de terminación será el día 15 de julio del 2016; periodo en el cual ha desempeñado labores en el Despacho-Área de Gestión y Asistencia al cliente de esta Dirección seccional Delegada de impuestos y Aduanas de Pamplona, brindando apoyo administrativo en la ejecución de las siguientes actividades:

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

Suministrar información actualizada en los trámites y servicios de atención y acompañamiento en orientación y capacitación interna y externa.

Pamplona, 15 de junio del 2016

**GERARDO ANTONIO JOJOA JIMENEZ**  
Director Seccional Delegado de Impuestos y Aduana de Pamplona

**NARELLY ESTHER ARANA ARANA**  
Área de asistencia al cliente

**LADY TATIANA JAIMES VELOZA**  
Pasante de la Universidad de Pamplona



Dirección Seccional de Impuestos y aduanas de Pamplona

Formule su petición, queja, sugerencia o reclamo en el Sistema PQSR de la DIAN  
Cra. 5 N° 3-94 PBX 568 25 23  
Código postal 543050





*¡Estoy comprometido!*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co



# 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

<b>OBJETIVO:</b>	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		
<b>ESTUDIANTE:</b>	LADY TATIANA JAIMES VELOZA	<b>ORGANIZACIÓN:</b>	DIAN
<b>PROGRAMA:</b>	CONTADURIA PUBLICA	<b>DEPENDENCIA:</b>	Gestión y Asistencia al cliente
<b>EVALUADOR:</b>	NAREIN APANA	<b>FECHA:</b>	14/06/2016

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

INDICADORES DE DESEMPEÑO	MS	S	PS	A	CONCEPTO DEL EVALUADOR
<b>ADAPTACIÓN A LA ORGANIZACIÓN</b> <small>Actitud del estudiante para afrontar cambios en los diversos roles que debe asumir de acuerdo con las circunstancias presentadas.</small>	X				
<b>INTEGRACIÓN AL GRUPO DE TRABAJO</b> <small>Facilidad para adaptarse a las orientaciones, comportamientos y necesidades de las personas que componen el equipo.</small>	X				
<b>INICIATIVA Y APORTES</b> <small>Capacidad para sugerir soluciones prácticas e innovadoras a problemas presentados en la organización.</small>	X				
<b>RESPONSABILIDAD</b> <small>Asumir positivamente las consecuencias de sus actos.</small>	X				
<b>CALIDAD DE TRABAJO</b> <small>Oportunidad y efectividad en todas las actividades que realiza.</small>	X				
<b>PUNTUALIDAD Y ASISTENCIA</b> <small>Disposición para presentarse a tiempo en su lugar de trabajo.</small>	X				
<b>COMUNICACIÓN</b> <small>Capacidad para expresar sus ideas (oral y escrita) en forma clara y precisa, y para interrelacionarse.</small>	X				
<b>MADUREZ</b> <small>Grado de autocontrol y serenidad para manejar cualquier tipo de situación.</small>	X				
<b>ENTUSIASMO</b> <small>Capacidad para asumir aptitudes de manera positiva y optimista.</small>	X				
<b>CAPACIDAD DE MEJORAMIENTO</b> <small>Capacidad de revisar constantemente los procesos para darles valor agregado.</small>	X				
<b>TRABAJO BAJO PRESIÓN</b> <small>Capacidad de dar solución a diferentes labores en cortos periodos de tiempo.</small>	X				
<b>CUALIDADES DEL ESTUDIANTE:</b>	Aprende con facilidad; es Responsable.				
<b>ASPECTOS QUE DEBE MEJORAR EL PRACTICANTE:</b>	Liderazgo				Proactividad
	Comunicación				Generación de Propuestas
	Otra, ¿Cuál?				
<b>EL PRACTICANTE CUMPLIO CON SUS ESPECTATIVAS:</b>	SI		X		¿Por qué?
<b>RECOMENDACIONES Y /O SUGERENCIAS:</b>	Seguir estudiando, aprendizaje continuo				
FIRMA EVALUADOR					FIRMA PRACTICANTE





¡Estoy comprometido!

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750 - www.unipamplona.edu.co



## REPORTE DE AUTOEVALUACIÓN

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

---

**Nombre del Estudiante:** Lady Tatiana Jaime Velosa

**Nombre de la Empresa:** DIAN

**Dependencia Entidad:** Gestión y Asistencia al cliente

**Fecha:** 14 de Mayo 2016

**Programa:** Contaduría Pública

**Evaluador:**

---

**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.

- Señale el medio por el cual se vinculó usted a la empresa donde desarrolla su Práctica Profesional.
 

1.1. Unipamplona <input type="checkbox"/>	1.2. Familiar <input type="checkbox"/>	1.3. Amistad <input type="checkbox"/>	1.4. Autogestión <input checked="" type="checkbox"/>
1.5. ¿Otro Medio? <input type="checkbox"/>	Especifique ¿Cuál Otro? <input style="width: 150px;" type="text"/>		
- ¿Qué lo motivó a elegir este medio?
- ¿Considera usted que ha cumplido las expectativas que se tenía antes de iniciar el semestre de práctica? SI  NO 

Explique
- ¿Qué tipo de dificultades ha afrontado durante la práctica?
 

4.1. Académicas <input type="checkbox"/>	4.2. Laborales <input type="checkbox"/>	4.3. Personales <input type="checkbox"/>	4.4. Ninguna <input checked="" type="checkbox"/>
--	---	--	--

Explique
- ¿Cree usted que el semestre de práctica es un escenario propicio para la formación en valores humanos? SI  NO
- Señale TRES VALORES que usted haya fortalecido durante este semestre de práctica profesional.
 

6.1. Responsabilidad <input checked="" type="checkbox"/>	6.2. Puntualidad <input type="checkbox"/>	6.3. Compromiso <input checked="" type="checkbox"/>	6.4. Participación <input type="checkbox"/>
6.5. Sensibilidad Social <input type="checkbox"/>	6.6. Nacionalismo <input type="checkbox"/>	6.7. Creatividad <input checked="" type="checkbox"/>	6.8. ¿Otro? <input type="checkbox"/>

¿Cuál?
- Desde el punto de vista del cumplimiento de los objetivos, evalúe su desempeño durante el semestre de práctica y califíquese, 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?
<b>Ciudadano Autónomo</b> Hombre - Contexto Participación y cumplimiento en todas las actividades de CENPAE.	5	en lo exigido por el CENPAE cumplir con cada detalle y puntualidad respondiendo
<b>Científico</b> Hombre - Conocimiento Presentación efectiva y oportuna del trabajo académico	5	Siempre cumplí con lo trabajar propiamente y con una buena presentación y ortografía
<b>Profesional</b> Hombre - Disciplina Expresa la síntesis de su formación en saberes, actitudes y habilidades, aplicadas al ámbito laboral.	4	cada que los conocimientos adquiridos en el aula son productivos a la hora de ponerlos en práctica son beneficiarios
<b>Nota Integral</b>	4,66.	

Diana - Centro de Prácticas y Asesoría Empresarial - unipamplona.edu.co

