



INFORME FINAL DE PRÁCTICA Y/O PASANTÍAS

Programa Administración de Negocios Internacionales

Falencias presentadas en las entregas de los avances de los archivos de gestión del GIT de Control de Garantías hacia el GIT de Documentación en la DIAN seccional de Buenaventura

Luisa María Castro Estupiñan
Yiby Nahomy Riascos Manyoma



Universidad Del Pacífico
Administración de Negocios Internacionales
Buenaventura, Colombia
2024



INFORME FINAL DE PRÁCTICA Y/O PASANTÍAS
Programa Administración de Negocios Internacionales

Falencias presentadas en las entregas de los avances de los archivos de gestión del GIT de Control de Garantías hacia el GIT de Documentación en la DIAN seccional de Buenaventura

Luisa María Castro Estupiñan
Yiby Nahomy Riascos Manyoma

Informe presentado como requisito para optar el título de:
Profesional en Administración Negocios Internacionales

Directora

Mag. Tiana Vanessa Candelo Aguilar

Línea de proyección social:
Competitividad del Nodo Portuario, Comercio Exterior, La Economía Regional en el Mundo Globalizado, Desarrollo Empresarial

Universidad Del Pacífico
Administración de Negocios Internacionales
Buenaventura, Colombia
2024



INFORME FINAL DE PRÁCTICA Y/O PASANTÍAS

Programa Administración de Negocios Internacionales

DEDICATORIA

A nuestras madres, por el esfuerzo y el apoyo que nos brindaron para poder llegar donde queríamos y es ser unas profesionales



AGRADECIMIENTOS

Primero agradecer al creador por darnos existencia y bienestar para poder abordar todo este recorrido a pesar de todas las circunstancias y adversidades por las que se pasaron. Gracias a nuestras familias, especialmente a nuestras madres porque fueron nuestro más grande apoyo para poder llegar a dónde estamos hoy.

A la Universidad del Pacífico, porque fue una institución que nos brindó oportunidades en cuanto a su enseñanza y crecimiento como estudiantes. A los profesores que, a pesar de todo, muchos aportaron su granito de arena para enseñarnos todo lo que hoy en día conocemos, por capacitarnos y porque gracias a ello, se nos permitió adquirir la certificación de licenciatura como Administradoras de Comercio Internacional.

También a la DIAN, que fue la empresa que nos acogió y nos brindó sus aportes para el desarrollo académico de ambas, donde pudimos desarrollar nuestras habilidades académicas estudiadas en la escuela superior, por último, pero no menos importante, a los compañeros de trabajo, quienes nos recibieron con mucho amor y respeto, gracias a su apoyo en las pasantías se pudo terminar el proceso para obtener tan anhelado título como negociadores internacionales.



RESUMEN

En este trabajo se dará a conocer experiencias aprendidas y vividas en el ámbito laboral dentro de la Dirección de Impuesto de Aduanas Nacionales (DIAN). Entidad donde las estudiantes Luisa y Yiby desarrollaron sus pasantías durante seis meses. Este trabajo presenta toda información relacionada con la empresa, ¿Qué función tiene la entidad?, las diferentes divisiones con la que cuenta la entidad, ¿Cómo está estructurada?, ¿Dónde está ubicada?, su misión, visión, etc. También la demostración de las actividades realizadas dentro de una de sus divisiones en este caso en el departamento de Operación Aduanera, que cuenta con un Grupo Interno de Trabajo denominado Control de Garantías, lugar encargado de la verificación y control de la ejecución de las actividades aduaneras, con el fin de asegurar la realización de las obligaciones o la liquidación de impuestos. Aquí se demostrará las actividades con las que cumplió cada una de las pasantes según la modalidad en la que fue asignada, entre esas valores provisionales, largo plazo y corto plazo. Donde el objetivo según sus conocimientos aprendidos es que ambas identifiquen una problemática que se esté presentando durante el desarrollo de sus funciones dentro del Grupo Interno de Trabajo, al cual puedan aportar soluciones para mejorar dicha situación; y a su vez conocer aquellas fortalezas y debilidades que posee el puesto de trabajo.

Palabras clave: *DIAN, Operación Aduanera, Garantías, Pasantes, Modalidad, Procesos.*



ABSTRACT

In this work, experiences learned and lived in the workplace within the National Customs Tax Directorate (DIAN) will be presented. Entity where students Luisa and Yiby developed their internships for six months. This work presents all information related to the company, what is the function of the entity, the different divisions of the entity, how is it structured, where is it located, its mission, vision, etc. Also the demonstration of the activities carried out within one of its divisions, in this case in the Customs Operation department, which has an Internal Working Group called Control of Guarantees, a place in charge of verifying and controlling the execution of customs activities, in order to ensure the fulfillment of obligations or the settlement of taxes. Here the activities with which each of the interns fulfilled will be demonstrated according to the modality in which they were assigned between those provisional, long-term and short-term values. Where the objective according to their learned knowledge is for both to identify a problem that is arising during the development of their functions within the Internal Working Group, to which they can provide solutions to improve said situation; and in turn know those strengths and weaknesses that the job has.

Key words: *DIAN, Customs Operation, Guarantees, Interns, Modality, Processes.*



CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
1. CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	2
1.1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	2
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA	2
1.3. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA	2
1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	3
1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN	5
1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA	5
1.6.1. Misión	5
1.6.2. Visión.....	5
1.6.3. Valores de la empresa.....	5
1.7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	5
2. CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DEL ÁREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PASANTÍA	6
2.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	7
2.2. ORGANIGRAMA DE LA DIVISIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA.....	8
2.3. MAPA DE PROCESOS DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTROL DE GARANTÍAS	10
3. CAPÍTULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PASANTÍA	11
3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS.....	11
3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRÁCTICA	15
3.3. APORTES DE LA PASANTE A LA EMPRESA.....	21
3.4. APORTES DE LA PASANTE A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNIPA).....	22
4. CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	23
4.1. CONCLUSIONES.....	23
4.2. RECOMENDACIONES.....	24
GLOSARIO.....	26
ANEXOS	28



Lista de ilustraciones

Ilustración 1. Ubicación geográfica de la DIAN	3
Ilustración 2. Ubicación de la DIAN en Buenaventura	4
Ilustración 3. La DIAN en Buenaventura.....	4
Ilustración 4. Organigrama de la empresa	7
Ilustración 5. Organigrama de la División de la Operación Aduanera.....	8
Ilustración 6. Mapa de procesos GIT control de garantías	10
Ilustración 12. Encuesta	17
Ilustración 13. Continuación de encuesta	18
Ilustración 14. Pregunta No. 1 de la encuesta.....	18
Ilustración 15. Pregunta No. 2 de la encuesta.....	19
Ilustración 16. Pregunta No. 3 de la encuesta.....	19
Ilustración 17. Pregunta No. 4 de la encuesta.....	20
Ilustración 18. Pregunta No. 5 de la encuesta.....	20



INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy, en las entidades o empresas es de vital importancia tener una comunicación efectiva, fluida y clara entre empleadores, empleados o en las diferentes áreas de trabajos, para tener una eficacia y eficiencia al momento de desarrollar las actividades competentes de cada parte. Para lograr esto, es fundamental implementar estrategias que permitan una mejor comunicación asertiva dentro del área laboral.

El propósito de este informe es de describir la problemática identificada por parte de las pasantes Luisa Castro y Yiby Riascos, en el departamento de la Operación Aduanera, específicamente en uno de sus grupos internos de trabajo en este caso Control de Garantías en la DIAN Seccional de Buenaventura. Un área en la cual desempeñan diversas funciones según sus cuatro modalidades de trabajo, las cuales son; Valores provisionales, controversias, largo plazo y corto plazo. También, se encuentra las actividades que desempeñan ambas pasantes según la modalidad en la que fueron asignadas. Entre esas; Recepción de documentos, identificación de cajas, identificación de carpetas, foliar, finalizaciones, oficios, etc. Con base a las experiencias vividas, se logró detectar falencias en los procesos de entrega de los avances de los archivos de gestión, entre esas; la comunicación ineficaz, limitación principal que sirvió de insumo para el desarrollo de las estrategias; al mismo tiempo por medio de la metodología de recolección de información tipo mixta, se pudo fortalecer esas tácticas, para mitigar esta dificultad y aumentar la eficiencia en el desarrollo de las actividades.



1. CAPÍTULO I: PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

1.1. RAZÓN SOCIAL DE LA EMPRESA

Dirección de Impuestos de Aduanas Nacionales.

1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA

“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” (DIAN, 2024).

1.3. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA

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. 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. El 17 de julio de 2015 mediante Decreto 1292 se modifica parcialmente la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. En el año 2020, se expide el Decreto 1742 de 2020 que modifica la estructura de la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales y que mantiene vigencia hasta la fecha (DIAN, 2024).



1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

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 (DIAN, 2024).

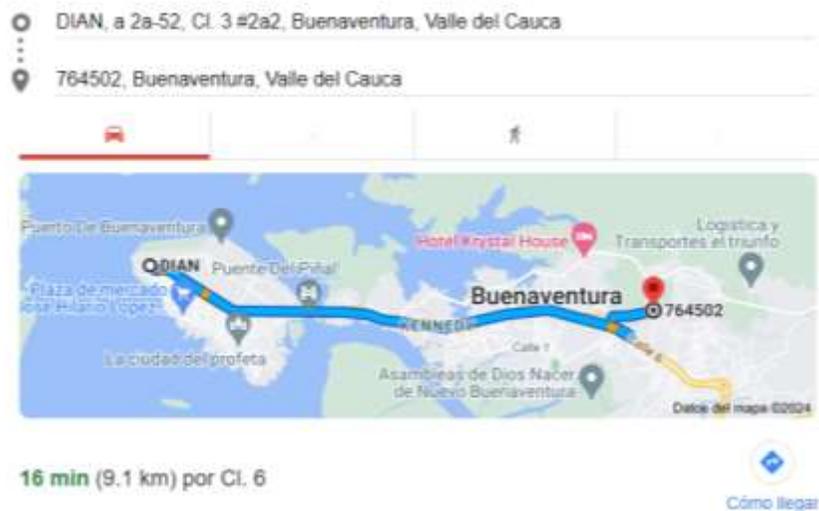
Ilustración 1. Ubicación geográfica de la DIAN

Dirección Seccional Impuestos y Aduanas (36)	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, Rioacha, 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, Inirida, Pamplona.	Pitalito, Ocaña, Magangué, La Dorada, La Estrella, Barzal y Buga, Cali Centro, Cali Sur, en Bogotá: Aduana de Bogotá, Américas, Bima, Bosa, Centro, Calle75, Carrera 30, Suba.

Fuente: Página web DIAN

“La Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales está ubicada en el Distrito Especial, Industrial, Portuario Biodiverso y Ecoturístico de Buenaventuras con la dirección A2ª-52. Cl. 3 #2a2” (DIAN, 2024).

Ilustración 2. Ubicación de la DIAN en Buenaventura



Fuente: Google Maps

Ilustración 3. La DIAN en Buenaventura



Fuente: Página web SoydeBuenaventura



1.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN

La Dirección de Impuestos de Aduanas Nacionales es una unidad administrativa que se encarga 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 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 (DIAN, 2024).

1.6. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA EMPRESA

1.6.1. Misión

“Facilitar y garantizar el entendimiento y cumplimientos de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, para contribuir a la seguridad fiscal del estado y la competitividad del país” (DIAN, 2024).

1.6.2. Visión

“Ser reconocida como una organización innovadora y referente del estado y de administraciones del mundo, generando confianza y orgullo en nuestros grupos de interés” (DIAN, 2024).

1.6.3. Valores de la empresa

“Honestidad, Respeto, Compromiso, Innovación, Justicia, Diligencia” (DIAN, 2024).

1.7. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

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 (DIAN, 2024).



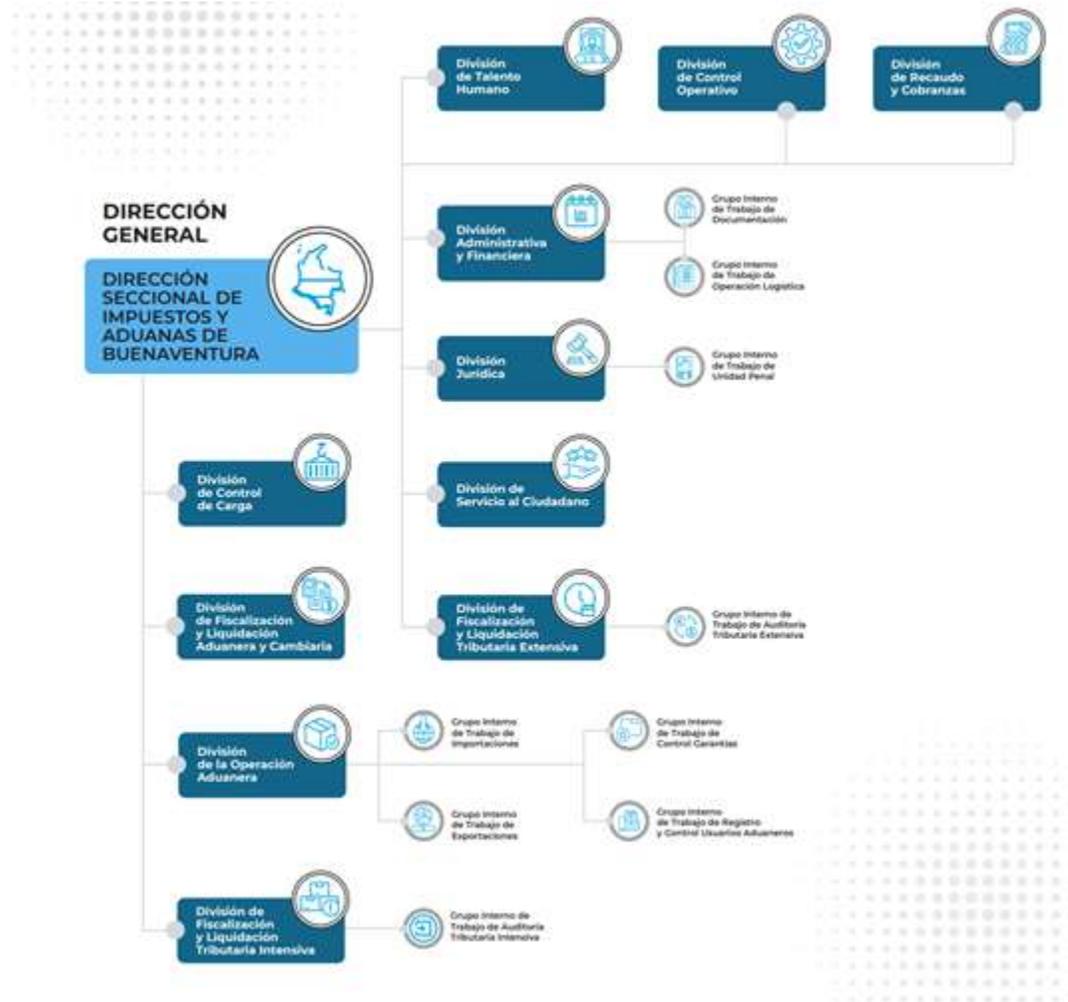
2. CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DEL ÁREA EN LA CUAL SE DESARROLLA LA PASANTÍA

“La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es una entidad la cual se divide de la siguiente manera” (DIAN, 2024).

- **NIVEL CENTRAL:** Ubicado en Bogotá, el cual es el ente mayor y regulador de todas las seccionales que existen en el país, se encarga de vigilar todas las actividades para que sea de una manera eficiente.
- **DIRECCIÓN SECCIONAL DE ADUANAS:** Es la encargada de todos los procesos que se debe tener para el proceso de entrada y salida de mercancías en el país, quiere decir vigila que el comercio internacional sea de una manera fácil y transparente.
- **DIRECCIÓN DE IMPUESTO:** Se encarga de la recaudación de los impuestos que posee una persona natural o jurídica.
- **DIRECCIÓN DE IMPUESTO Y ADUANAS:** Es la que realiza las dos funciones principales de la entidad nacional, que además de cumplir con el régimen aduanero, también en su misma sede es recaudadora de impuestos.

2.1. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

Ilustración 4. Organigrama de la empresa



Fuente: Página web DIAN

2.2. ORGANIGRAMA DE LA DIVISIÓN DE LA OPERACIÓN ADUANERA

Este informe, estará enfocado en la parte de la división de la operación aduanera, específicamente en el GIT Control de Garantías.

Esta división permite facilitar y asegurar las operaciones de comercio exterior con el fin de garantizar el cumplimiento de la normatividad aduanera y contribuir al desarrollo económico del país en beneficio del Estado y la sociedad; así como tramitar las solicitudes de registro aduanero, las autorizaciones de OEA, sus modificaciones, terminaciones voluntarias, y demás trámites. Los responsables del Subproceso son: subdirector(a) de Registro y Control Aduanero, subdirector(a) del Operador Económico Autorizado, subdirector(a) de Técnica Aduanera (DIAN, 2024).

Ilustración 5. Organigrama de la División de la Operación Aduanera



Fuente: Página web DIAN



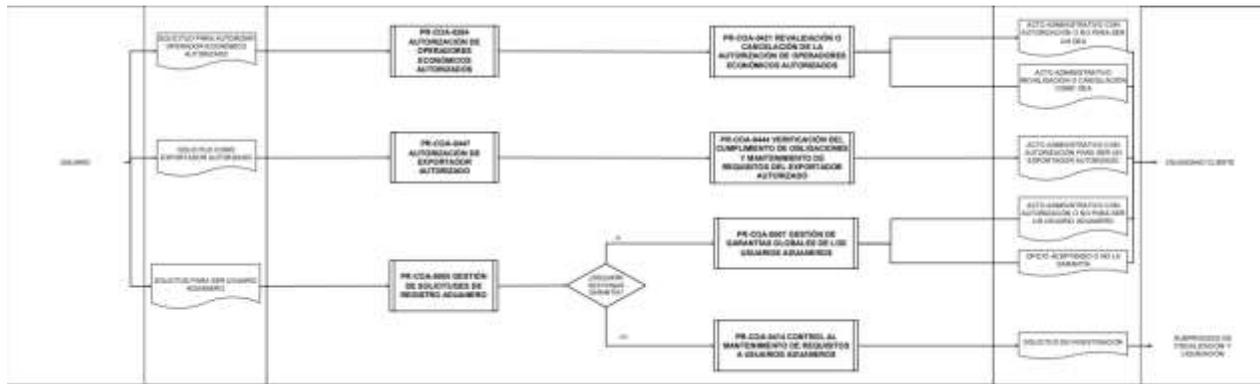
Tabla 1. Proceso cumplimiento de Obligaciones Aduaneras y Cambiarias

Identificación del proceso			
Responsable(s) del proceso:	<ul style="list-style-type: none"> • Director(a) de Gestión de Aduanas • Director(a) de Gestión de Fiscalización • Director(a) de Gestión Estratégica y de Analítica • Director(a) de Gestión de Policía Fiscal y Aduanera 	Dependencias que lideran:	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Gestión de Aduanas • Subdirección de Operación Aduanera • Subdirección de Servicios y Facilitación al Comercio Exterior • Subdirección Técnica Aduanera • Subdirección de Registro y Control Aduanero • Subdirección del Operador Económico Autorizado • Subdirección del Laboratorio Aduanero
Perspectiva de proceso		Misional	

Fuente: Propia

2.3. MAPA DE PROCESOS DEL GRUPO INTERNO DE TRABAJO CONTROL DE GARANTÍAS

Ilustración 6. Mapa de procesos GIT control de garantías



Fuente: Plataforma Diannet



3. CAPÍTULO III: DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA PASANTÍA

3.1. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

Garantías es un grupo interno de trabajo que se encarga de verificar que los usuarios estén sin retraso con las obligaciones aduaneras entre esos el pago de sus tributos, con base a la modalidad con la que cuente el usuario.

El alcance de esta área, inicia con la admisión de la solicitud de verificación previa a la aceptación de la garantía o declaratoria de cumplimiento, para luego ser finalizada con una respuesta proveniente de la autoridad aduanera, esto se realiza para mantener un control de las 4 modalidades; Largo Plazo, Corto Plazo, Valores Provisionales y Controversias que requieren de garantías que estén amparadas de forma globales, específicas o exentas.

No obstante; durante el proceso de las pasantías, las estudiantes Luisa Castro y Yiby Riascos desarrollaron diferentes actividades, de acuerdo a la modalidad asignada dentro del Grupo Interno de Trabajo.

Tabla 2. Actividades a desarrollar, Valores Provisionales

Modalidad – Valores Provisionales	
Es una modalidad en la cual los usuarios, en este caso los importadores tienen un precio de mercancía provisional como su nombre lo dice, dado a que el costo pagado o por pagar no se estipula de manera definitiva y depende de una situación futura.	
Dentro del GIT Control de Garantías, la pasante Luisa María Castro realiza ocho actividades diferentes en su puesto de trabajo:	
Nombre de Actividades	Descripción de Actividades
Recepción de documentos	La actividad a realizar es verificar los documentos enviados de manera digital; por parte de los importadores en aras de ser revisados, tales como: La cédula, el boletín de aceptación, su respectiva declaración de importación con el complemento de la Declaración Andina de Valor y sus demás documentos necesarios para dicho proceso. Luego de ello, se radica y se ubica en una carpeta en la nube y más adelante se agrega a otra carpeta que ya está con su respectivo número de diligencia, todo eso se hace de manera digital. También se procede a ser agregado a una tabla de Excel llamada archivo de gestión en donde se pueden visualizar cada uno de los radicados.



Identificación de caja FT-ADF-2340	En este proceso la pasante ingresa al área del archivo, que es donde se encuentran todas las cajas, para organizar toda la información física de periodos anteriores de usuarios importadores.
Identificar carpeta	Esta actividad, la pasante empieza a organizar las carpetas provenientes de la caja y las empieza a organizar en orden cronológico según su número de diligenciamiento.
Foliar	En esta tarea, la pasante se centra en enumerar cada uno de los documentos de los usuarios para que pueda haber un orden al momento de identificar uno.
Identificación de la unidad documental FT-ADF-2338	En esta función, la pasante debe colocar datos básicos del usuario y de la carpeta que le pertenece al mismo, datos como: año de apertura de unidad documental, número de folios que inicia y número de folios que termina la carpeta, fecha de inicio de la documentación y fecha final, nombre del usuario, nit del usuario y número de tramitación que le pertenece a la carpeta.
Hoja de control unidad documental FT-ADF-2558	En esta labor, la pasante empieza a colocar datos básicos como número del expediente, que hace referencia a número de diligenciamiento de la carpeta, nombre del usuario y nit del usuario. También se empieza a colocar la descripción y/o el nombre de cada documento con el que cuenta el usuario, con sus días correspondientes en orden cronológico y el número de páginas con los que cuenta el documento.
Transacciones Documentales FT-ADF-1990	Las transacciones Documentales es un proceso que se realiza luego de que las cajas físicas estén organizadas con sus respectivas carpetas. Este es un documento el cual se le debe de entregar al GIT de documentación, el cual lleva el nombre del usuario, número de diligenciamiento de la carpeta, número de tomos (esto siempre y cuando la carpeta cuente con 2 o más carpetas), número inicial y final de folios, número de caja y por último el número de carpeta.
	El inventario es un documento el cual se entrega al final junto con el formato 1990 cada 3 meses. Esto hace parte de un plan de mejoramiento



Inventario	<p>hecho por control interno, para llevar un control de los archivos de gestión de todas las divisiones con la que cuenta la empresa. Este documento lleva fecha de cuando fue diligenciado el proceso, nombre del que lo proyecta, año en el cual se inició el proceso (esto es basándose en el año en el que el usuario inició su proceso de garantías), información de la DIAN, la cantidad de tomos con la que cuenta la carpeta, la modalidad que pertenece, en este caso si es largo plazo, corto plazo, valores provisionales o controversia, rango de folios del tomo, las fecha que inicio y termino, número de caja, de carpeta y la fecha que lleva el expediente en el archivo.</p>
------------	---

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Actividades a desarrollar, Largo Plazo y Corto Plazo

Modalidades – Largo Plazo y Corto Plazo	
<p>Para la modalidad de largo plazo, los clientes deben cancelar los impuestos en dólares, a los costos actuales en la fecha de su entrega y aceptación, luego de eso se indica el tiempo de duración de la mercancía en la zona aduanera. Para la modalidad de corto plazo, se señala el tiempo de duración de la mercancía en el territorio nacional aduanero y se pagan los impuestos a los precios vigentes con base a la fecha de su entrega y aceptación, producto a la norma de la garantía, si a ello hubiere lugar.</p>	
<p>Dentro del GIT Control de Garantías, la pasante Yiby Riascos realiza nueve actividades diferentes en su puesto de trabajo:</p>	
Nombre de Actividades	Descripción de Actividades
Declaratoria de cumplimiento y/o Listado de chequeo	<p>Este es un documento el cual deben de tener todos los usuarios cuando ya han finalizado su modalidad en el GIT control de garantías. La pasante se encarga de realizar la cancelación de garantías previo al listado de chequeo y boletines de finalización.</p>
Identificación de caja FT-ADF-2340	<p>En esta función, el pasante ingresa al área del archivo que es donde se encuentra organizada todas las cajas que tienen la información de los usuarios.</p>
Identificar carpeta	<p>En este proceso, el pasante empieza a organizar las carpetas provenientes de la caja y las empieza a organizar en orden cronológico según su número de diligenciamiento.</p>



Foliar	Esta actividad, se centra en enumerar cada uno de los documentos del usuario para que pueda haber un orden al momento de identificar uno.
Identificación de la unidad documental FT-ADF-2338	Esta función consiste en colocar datos básicos del usuario y de la carpeta que le pertenece al mismo, datos como: Año de apertura de unidad documental, número de folios que inicia y número de folios que termina la carpeta, fecha de inicio de la documentación y fecha final, nombre del usuario, nit del usuario y número de diligenciamiento que le pertenece a la carpeta.
Hoja de control unidad documental FT-ADF-2558	En esta actividad, el pasante empieza a colocar datos básicos como número del expediente, que hace referencia a número de diligenciamiento de la carpeta, nombre del usuario y nit del usuario. También se empieza a colocar la descripción y/o el nombre de cada documento con el que cuenta el usuario, con sus tiempos en orden cronológico y la cantidad de páginas y folios con los que cuenta el documento.
Oficios y/o correos	En esta función, el pasante lo que hace es elaborar un oficio que es enviado al correo de algún usuario, cuando este no vaya al día o no ha cumplido con el pago de las cuotas pactadas para la modalidad. Esto se hace con la función de controlar la ejecución de los pagos de los impuestos y efectuar los requerimientos a quienes hayan incumplido.
Transacciones Documentales FT-ADF- 1990	Las transacciones Documentales es un proceso que se realiza luego de que las cajas físicas estén organizadas con sus respectivas carpetas. Este es un documento el cual se le debe de entregar al GIT de documentación, el cual lleva el nombre del usuario, número de diligenciamiento de la carpeta, número de tomos (esto siempre y cuando la carpeta cuente con 2 o más carpetas), número inicial y final de folios, número de caja y por último el número de carpeta.



Inventario	El inventario es un documento el cual se entrega al final junto con el formato 1990 cada 3 meses. Esto hace parte de un plan de mejoramiento hecho por control interno, para llevar un control de los archivos de gestión de todas las divisiones con la que cuenta la empresa. Este documento lleva fecha de cuándo fue diligenciado el proceso, nombre de la persona que lo proyecta, año en el cual se inició el proceso (esto es basándose en el año en el que el usuario inició su proceso de garantías), información de la DIAN, la cantidad de tomos con la que cuenta la carpeta, la modalidad acordada, en este caso si es largo plazo, corto plazo, valores provisionales o controversia, rango de folios del tomo, las fecha que inició y terminó, número de caja, de carpeta y la fecha que lleva el expediente en el archivo.
------------	--

Fuente: Elaboración propia

3.2. LIMITACIONES CONFRONTADAS EN LA PRÁCTICA

El GIT Control de Garantías, es un área la cual se está presentando falencias al momento de hacer las entregas de los avances de los archivos de gestión al GIT de Documentación, entre esas la comunicación ineficaz, ya que, no es totalmente clara y oportuna en el momento de ser transmitida, el cual ha generado trabas durante el tiempo en el que se debe de generar las entregas de los avances; situación que se viene presentando desde hace mucho tiempo y a la actualidad no se observan estrategias de mejora.

También existen diferencias en cuanto a estilos de trabajo; ya que los miembros del equipo tienen perspectivas y formas de trabajo muy diferentes, lo que dificulta la colaboración y la unión en el desarrollo de las funciones, a su vez, la falta de claridad en los papeles y responsabilidades; esto sucede porque en ocasiones no está claro quién es el responsable de una tarea, lo que puede generar problemas de organización y eficiencia.

La situación que se está presentando en la entrega de los avances de los archivos de gestión del Grupo Interno de Trabajo Control de Garantías, hacia el Grupo Interno de Trabajo de Documentación se genera porque los funcionarios de las diferentes modalidades dentro de la oficina, como; Valores Provisionales, Controversia, Importación a Largo Plazo y Corto Plazo, están ocasionando la acumulación de trabajo, es decir, su enfoque lo están dejando en otras actividades y se está dejando para otro momento la realización de las actividades, para hacer la entrega de los avances de los archivos de gestión. Esta problemática afecta a toda la División de la Operación Aduanera, puesto que, al no entregarse los avances en el tiempo estipulado, se



acumula muchos documentos de los usuarios y no queda espacio ni habría un control para adicionar la información y procesos de los nuevos usuarios.

Por otro lado, según Dany Esther Jaraba, funcionaria de la DIAN “si no se entregan de la manera correcta y en el tiempo estipulado se estaría infringiendo el reglamento estipulado en el IN-ADF (Instructivo Administrativo y Financiero) 0132 y probablemente la división podría verse inmersa en una investigación por parte de control interno por no cumplir con el tiempo de entrega establecido” (Jaraba D. E., 2024).

Con base a lo anterior, en el tiempo y proceso de aprendizaje, las pasantes Luisa Castro y Yiby Riascos observaron que esta situación viene sucediendo durante mucho tiempo, el cual al momento no se le ha dado una solución para mitigar esta problemática, dicho esto formularon una pregunta problema la cual fue ¿Cuáles son las principales falencias presentadas en las entregas de los avances de los archivos de gestión del GIT de Control de Garantías, al GIT de Documentación en la DIAN Seccional de Buenaventura?, Esto con el propósito de poder identificar qué es lo que genera que suceda este tipo de percances al momento de hacerse las entregas, por lo tanto se pretende proponer una serie de estrategias que permitan encontrar solución a la misma, las cuales son: Identificar las falencias presentadas en las entregas de los avances de archivos de gestión del GIT de Control de Garantías hacia el GIT de Documentación en la DIAN seccional de Buenaventura, para lograr una mejora continua en la eficiencia y la productividad del mismo, realizar una encuesta al personal del GIT de Control de Garantías, para conocer sus opiniones, sobre si es clara la información recibida por parte del GIT de Documentación, referente a todos los procesos de entrega de los avances de los archivos de gestión hacia el mismo, analizar con qué frecuencia los funcionarios del GIT de Control de Garantías le dedican tiempo al archivo, con el fin de saber qué puede generar limitaciones al momento de realizar las entregas de los avances de los mismos en las fechas estipuladas y también, reconocer las fallas presentadas de ambas partes y sacar un espacio donde puedan estar presentes ambos jefes de los diferentes GIT, esto con el fin de manifestar las fallas y a su vez tomar decisiones adecuadas que permitan el mejoramiento en los procesos de entrega.

En este informe se describirá con precisión y claridad el enfoque aplicado en la realización del mismo, detallando los procesos seguidos y herramientas utilizadas. La metodología que se utilizó fue la mixta; ya que, se manejó la combinación perfecta entre la metodología cualitativa y cuantitativa, aprovechando así la fortaleza de ambos enfoques y proporcionando una mejor comprensión y una mayor profundidad y amplitud en lo investigado, recopilando los datos necesarios para conocer más a fondo sobre dicha problemática, analizando e interpretando las diferentes opiniones, por medio de una encuesta de manera personal a las personas conocedoras, para obtener ideas más completas y detalladas según sus respuestas; Se hicieron lecturas de documentos específicos a la modalidad correspondiente a cada una de las pasantes para lograr una comprensión profunda, como también observaciones a la medida en que se iba trabajando y conociendo a cabalidad sobre las partes involucradas.



Luego de la obtención de los resultados de la recolección de datos se pudo confirmar la consistencia de las conclusiones que se tenían de los objetivos trazados por medio de las experiencias ya vividas.

A continuación, se presenciará la encuesta con las 5 preguntas realizadas a los funcionarios presentes de GIT Control de Garantías.

Ilustración 7. Encuesta

Falencias presentadas en las entregas de los avances de archivos de gestión del Grupo Interno de Trabajo de Control de Garantías hacia el Grupo Interno de Trabajo de Documentación en la DIAN seccional de Buenaventura.

El objetivo de esta encuesta es de conocer tu opinión, sobre como crees que se están llevando a cabo los procesos de las entregas de los avances de los archivos de gestión del GIT Control de Garantías hacia el GIT de Documentación.

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. Correo electrónico *

2. Nombre *

3. ¿Cree usted que la persona encargada de explicar los procedimientos para la organización y entrega de los avances de los archivos de gestión, es clara al momento de explicarlos? *

Marca sólo un óvalo:

Sí, es clara.

No, no es clara.

4. ¿Con qué frecuencia cree/la usted, que se le debería de dedicar tiempo al Archivo? *

Marca sólo un óvalo:

1 vez a la semana.

2 veces a la semana.

Dedicarle 1 semana por mes.

2 semanas por mes.

5. ¿Considera que la comunicación entre el GIT Control de Garantías y el GIT de Documentación es eficaz o ineficaz? *

Marca sólo un óvalo:

Sí, es eficaz.

No, es ineficaz.

6. ¿Qué recomendaciones daría usted, a los GIT para que tengan un mejor manejo del archivo y no haya trabas al momento en el que se tengan que hacer las entregas de los avances de los archivos de gestión? *

Fuente: Propia

Ilustración 8. Continuación de encuesta

24/7/24, 13:30 Falencias presentadas en las entregas de los avances de archivos de gestión del Grupo Interno de Trabajo de Control de Garantías I...

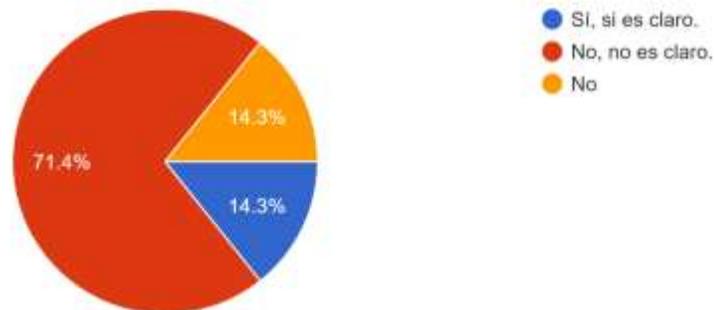
7. ¿Por qué considera usted, que las entregas de los avances de los archivos de gestión se ve afectada? *

Fuente: Propia

Ilustración 9. Pregunta No. 1 de la encuesta

¿Cree usted que la persona encargada de explicar los procedimientos para la organización y entrega de los avances de los archivos de gestión, es clara al momento de explicarlos?

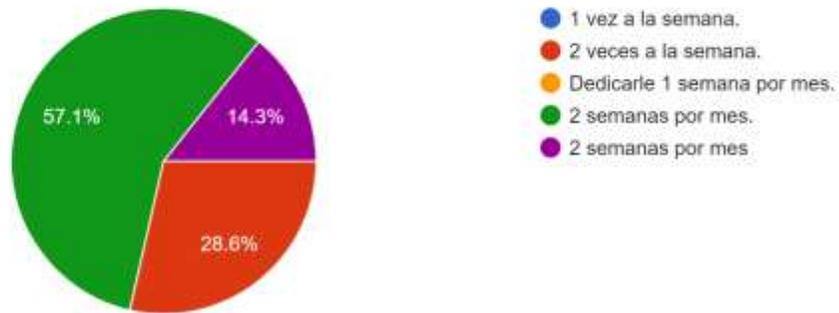
7 respuestas



Fuente: Propia

Ilustración 10. Pregunta No. 2 de la encuesta

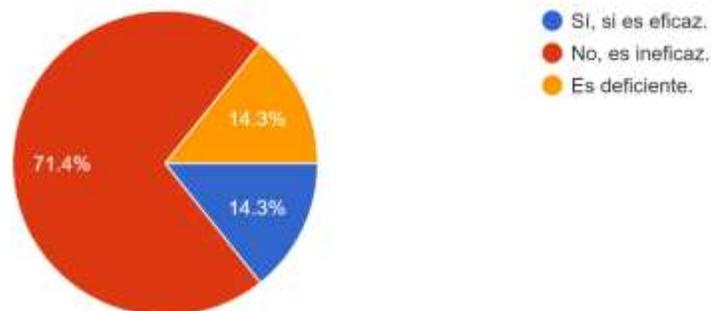
¿Con que frecuencia creería usted, que se le debería de dedicar tiempo al Archivo?
7 respuestas



Fuente: Propia

Ilustración 11. Pregunta No. 3 de la encuesta

¿Considera que la comunicación entre el GIT Control de Garantías y el GIT de Documentación es eficaz o ineficaz?
7 respuestas



Fuente: Propia



Ilustración 12. Pregunta No. 4 de la encuesta

¿Qué recomendaciones daría usted, a los GIT para que tengan un mejor manejo del archivo y no haya trabas al momento en el que se tengan que hacer las entregas de los avances de los archivos de gestión?

7 respuestas

No dejar acumular mucho trabajo, para tener espacio de dedicarle tiempo al archivo.

Tener los procedimientos claros.

Trabajar oportunamente los archivos

El archivo se debe de trabajar oportunamente, si se tiene algún documento debe ser archivado en el momento en que se genera

Se debe dar a conocer la logística para realizar el procedimiento de archivo a nivel general.

Comunicación s

reuniones periódicamente, así sean de media hora, y una comunicación mas clara y respetable.

Fuente: Propia

Ilustración 13. Pregunta No. 5 de la encuesta

¿Por qué considera usted, que las entregas de los avances de los archivos de gestión se ve afectada?

7 respuestas

Porque se dice una cosa y al final viene siendo otra.

Por la falta de compromiso primero por los funcionarios que deben organizar el archivo, y segundo, en documentacion no se tiene claro los procedimientos y falta de espacio

Porque los archivos no estan al dia

No sé tiene una claridad sobre el proceso, debido que las TRD no se encuentran actualizadas en la seccional

No hay unificación de criterios para realizar conjuntamente la tarea oportunamente.

Pensaría que por carga laboral

por la mala comunicación existente, y por controversias

Fuente: Propia



Según la información previa, es evidente que las falencias presentadas en las entregas de los avances de archivos de gestión del GIT de Control de Garantías hacia el GIT de Documentación en la DIAN seccional de Buenaventura es de ambas partes, debido a que los funcionarios por parte del área de control de garantías les ha faltado más compromiso y puntualidad en la organización de los avances de los archivos de gestión, para realizar las entregas y al área de documentación les ha faltado ser más claros y específicos al momento de explicar cómo deben ser los procesos de entrega de los mismos, lo que se puede concluir que eso es un 50/50 por parte de ambos Grupos Internos de Trabajo.

3.3. APORTES DE LA PASANTE A LA EMPRESA

Teniendo en cuenta las experiencias vividas en la DIAN Seccional de Buenaventura como pasantes, los aportes que se les dieron a la empresa fueron los siguientes:

- Organización documental: Es un proceso en el cual el pasante, identifica la caja y carpeta correspondiente, la empieza a foliar y le diligencia su respectiva hoja de control de unidad documental y hoja de identificación documental.
- Revisión para las finalizaciones de las operaciones de los importadores: El pasante se encarga de realizar la cancelación de garantías previa la declaratoria de cumplimiento y boletines de finalización. Es decir, es un proceso en el cual ellos tienen un tiempo estipulado para estar en regla con los procesos, sean pagos o entregas de documentos exigidos para luego hacerles el proceso de archivo.
- Realización de las declaratoria de cumplimiento y/o listado de chequeo: Que es un documento en el que se coloca todo el proceso que se llevó a cabo con el usuario, como; documentos, sea declaraciones de importaciones, acta de inspección, auto de archivo etc., para poder finalizar la modalidad, sea valores provisionales, corto plazo o largo plazo.
- Organización del archivo: Este es un lugar donde el pasante se encarga de revisar las respectivas cajas físicas con las carpetas existentes y que se están iniciando, en el cual se realiza el proceso de organización de los documentos (foliar, crear hojas de rutas carátulas, pasar al formato 1990 y al inventario) hasta que se cumpla su fecha de gestión en el archivo.



3.4. APORTES DE LA PASANTE A LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA (UNIPA)

Un aporte que se le deja a la Institución Unipacífico es que como pasantes y como personas siempre a pesar de todas las circunstancias, se deja una huella positiva en el lugar que desempeñemos nuestras cualidades. Se recibió toda la base y explicación necesaria para poder realizar el proceso de pasantías en la DIAN, con conocimientos previos a lo que era un BL, o una declaración de importación y más que eso, a ser competitivos, tener compañerismo y ser eficientes a la hora de ejecutar las actividades. La DIAN es una organización que cuenta con personas muy buenas, que están dispuestas a brindar sus conocimientos, el cual ayuda al desarrollo de nosotros como personas en el ámbito laboral y ámbito personal. Esto con el fin de enseñar a no quedarse callados y a tener confianza para demostrar todo lo que se ha aprendido durante el proceso de formación. También, agradeciendo a la excelente labor desempeñado en la empresa y aprendizajes logrados, ya que, da pie a asesorar a los futuros pasantes que están interesados en aprender sobre x o y área en la que se haya tenido conocimientos, con el fin de que ellos vayan preparados con lo básico y sepan como defenderse en el ámbito laboral que se les asigne.



4. CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

En definitiva, es importante decir que la realización de pasantías es indispensable para la educación y el desenvolvimiento de los estudiantes ante el campo laboral, debido a que, esto les permite complementar la formación académica con experiencia práctica en el mundo laboral, de emplear saberes fundamentales conseguidos en el centro educativo, desarrollar habilidades profesionales, conocer el funcionamiento de una empresa y también de construir una red de contactos que pueden ser clave para el futuro.

Dicho lo anterior, la DIAN fue una empresa que acogió a las estudiantes Luisa Castro y Yiby Riascos, para brindarles la oportunidad de aplicar sus conocimientos dentro del campo laboral, específicamente dentro del Departamento de la Operación Aduanera, en su Grupo Interno de Trabajo Control de Garantías. Donde ambas aprendieron a desenvolverse y adquirieron conocimientos sobre los procesos que se realizan según la modalidad donde fueron asignadas, en este caso a Luisa Castro que trabajó en la modalidad de Valores Provisionales y Yiby Riascos en Corto Plazo y Largo Plazo durante los seis meses. Cabe resaltar, que es de mucha importancia que dentro de los Grupos Internos de trabajo exista una eficiente comunicación y orden en los procesos, debido a que esto evita malos entendidos y retrasos en las actividades que se estén realizando, esto basado a la problemática encontrada en Control de Garantías durante el proceso de pasantías, al haber una eficiente comunicación y orden dentro de los mismos, se obtendrían mejores resultados y se avanzaría de una forma muy eficaz.



4.2. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta la problemática que se observó en una de las Divisiones como lo es Operación Aduanera, específicamente dentro del GIT Control de Garantías se ofrecen las siguientes recomendaciones:

- Que acuerden reuniones periódicamente, para aclarar dudas al respecto, revisar cómo van los avances de los informes, detallar las dificultades o inconvenientes para poder buscar soluciones en conjunto.
- Que en el momento de que haya cambios en el proceso de organización de los avances de los archivos de gestión sea informado de forma inmediata, debido a que esto evita congestión al momento de realizar entregas.
- Que la empresa como tal implemente un formato o un programa informático, que permita remplazar el almacenamiento de cajas de cartón y papeles en el archivo. Esto con el fin de poder organizar mejor y encontrar mucho más fácil la información de los usuarios.

Referente a la empresa:

- Que busquen una forma de mantener alejadas a las palomas de la cafetería y de lugares donde transitan las personas, esto debido a que se levantan olores muy fuertes y las personas no están escapadas a ser ensuciadas por las necesidades que hacen las mismas.
- Que les den camibuses y carnet a los pasantes ya sea en modo de préstamo, que indiquen que ellos están permaneciendo en la entidad durante seis meses.
- Con base a las experiencias vividas, se recomienda que el encargado de la División de la Operación Aduanera, junto con el gerente del Grupo Interno de Trabajo del mismo, citen reuniones con el jefe del Grupo Interno de Trabajo de Documentación, para aclarar dudas y realizar capacitaciones cada vez que haya cambios en los procesos de entrega de los avances de los archivos de gestión.
- También, se recomienda que se hagan revisiones y movimientos constantes a los archivos donde son guardadas las cajas y carpetas que llevan la información de los usuarios, debido a que hay cajas y carpetas que llevan mucho tiempo de estar almacenadas, el cual genera la atracción de animales y acumulación de polvo, lo que no es conveniente para los funcionarios que transitan por esos lugares.
- Diseñar nuevos estantes o repisas en el archivo, donde se pueda organizar mucho mejor las cajas, debido a que los que ya existen están muy doblados y se pueden partir en cualquier momento, lo que puede generar un accidente.
- Acondicionar de forma óptima el lugar de trabajo de los pasantes, debido a que durante el proceso de las pasantías esto evita que los pasantes estén en constante rotación de puesto, lo que lo limita al buen desarrollo de sus actividades.



INFORME FINAL DE PRÁCTICA Y/O PASANTÍAS

Programa Administración de Negocios Internacionales

Por último, en cuanto a la Universidad, no hay mucho que decir, solo que sean más prácticos que lectura, se tiene en cuenta que para aprender y ampliar conocimientos toca leer, pero cabe resaltar que cuando los pasantes llegan a las empresas se enfrentan con una realidad totalmente diferente.



GLOSARIO

DIAN: Dirección de Impuesto y Aduanas Nacionales.

Operación Aduanera: Actividades o trámites que se deben realizar para cumplir con los requisitos y/o regulaciones que están establecidas por la aduana para el control y a su vez la vigilancia de la mercancía de un país.

Garantías: Es un procedimiento aduanero mediante la cual garantiza la liquidación de impuestos, intereses y sanciones que resulten de una infracción de una responsabilidad aduanera.

Pasantes: Es una persona que busca adquirir experiencia y conocimientos en un campo específico.

Modalidad: Manera o forma en el que se realiza algo.

Procesos: Serie de actividades y pasos que se realizan de una manera sistemática y ordenada.



REFERENCIAS

- DIAN. (2019). Diannet. Obtenido de Resolución No. 46:
file:///C:/Users/YIBY%20NAHOMY%20RIASCOS/Downloads/IN-COA-0146%20(2).pdf
- DIAN. (2024). Obtenido de <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Mision-Vision-Policas.aspx>
- DIAN. (2024). Obtenido de
file:///C:/Users/YIBY%20NAHOMY%20RIASCOS/Downloads/MAPA%20DE%20PROCESOS%20OP
A%20(1).pdf
- DIAN. (2024). Obtenido de
file:///C:/Users/YIBY%20NAHOMY%20RIASCOS/Downloads/MAPA%20DE%20PROCESOS%20OP
A%20(1).pdf
- DIAN. (2024). Obtenido de <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/GDocumental.aspx>
- DIAN. (2024). Obtenido de <https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>
- Jaraba, D. (4 de 5 de 2024). Problema que se puede presentar en la División de La Operación Aduanera en caso tal de que no se entreguen los avances a tiempo. (L. E. Riascos, Entrevistador)
- Nacionales, D. d. (2024). DIAN.GOV.CO. Obtenido de
<https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx>

