

Apoyo al sistema de gestión documental y al proceso de correspondencia del departamento administrativo y financiero de la dirección de impuestos y aduanas nacionales Dian seccional Barrancabermeja.



Informe de práctica laboral ordinaria empresarial

Yorman Andrés Cardona Cardona

Universidad Cooperativa de Colombia
Facultad Ciencias administrativas, Económicas y Contables
Programa de Administración de Empresas
Barrancabermeja

2018

Apoyo al sistema de gestión documental y al proceso de correspondencia del departamento administrativo y financiero de la dirección de impuestos y aduanas nacionales Dian seccional Barrancabermeja.



Informe de Práctica Laboral Ordinaria Empresarial

Yorman Andrés Cardona Cardona

Hernando Cesar Altamar Almendrales

(profesional en economía)

Universidad Cooperativa de Colombia

Facultad Ciencias Administrativas, Económicas y Contables

Programa de Administración de Empresas

Barrancabermeja

2018

Dedicatoria

Está dedicado primero que todo a Dios, Familia, y todo el grupo de allegados quien me dio las fuerzas suficientes para no rendirme en este proceso y a saber enfrentar cada obstáculo y adversidades que se presenta en mi vida.

También al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y a cada persona allegada a mi vida, quienes me motivaron y me apoyaron en la dedición de ser profesional en administración de empresas, eso me ayudo a creer en mí y en mis capacidades para lograr esta meta que estoy a punto de cumplir.

Por último, a mis compañeros y al grupo de docentes de la universidad cooperativa de Colombia quienes de una u otra manera me aportaron un granito de arena en el transcurso de este proceso compartiendo sus conocimientos y tiempo durante el transcurso de mi carrera.

Agradecimientos

Primeramente agradezco a Dios quien me dio salud y vida, siendo esto importante porque pude realizar esta carrera universitaria como estudiante de administración de empresas, así mismo a esta entidad que es la universidad Cooperativa de Colombia (UCC) quien me abrió sus puertas y brindo una excelente atención en la parte administrativa y cuenta con un grupo de docentes de alta calidad educativa quienes con sus conocimientos dieron lo mejor de su experiencia, de manera especial al profesor Hernando Cesar Altamar Almendrales, al profesor Ovidio Pimentel y la profesora Adriana Carvajal Quintero porque aportaron su granito de arena en lo profesional y personal.

Gracias a el ICBF por el apoyo personal, económico, recreativo y social que me brindaron cuando me acogieron y esto permitió que pudiera estudiar y ser una persona competente, sencilla, humilde, con muchas capacidades, íntegro y con la oportunidad de ser profesional y de poder salir adelante, por ultimo a mi familia y amigos quienes estuvieron en este proceso, me dieron motivación y consejos para no rendirme y luchar por mis sueños y metas.

Tabla de Contenido

GLOSARIO	8
RESUMEN.....	11
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN.....	15
1. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA BAJO ESTUDIO	17
2. EL PROBLEMA Y SU IMPORTANCIA	19
2.1. Problema.....	19
2.2. Justificación.....	21
2.3. Objetivos.....	22
2.3.1. Objetivo General.....	22
2.3.2. Objetivos Específicos.....	22
3. MARCO TEÓRICO	23
3.1 Gestión Documental.....	23
3.1.1 La Gestión Documental en las Organizaciones.....	24
3.1.2 Programa de Gestión Documental.....	26
3.1.3 Importancia de la Gestión Documental en la Administración Pública.....	27
4. METODOLOGÍA.....	29
4.1 Marco Metodológico.....	29
4.1.1 Tipo de Investigación.....	29
4.1.3 Entrevista Dirigida.....	29
4.1.4 Recopilación de la información.....	30
4.2 Revisión Documental.....	30
5. DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	31

5.1 Situación Actual.....	31
5.1.1 Distribución de documentos.....	31
5.1.2 Trámite de documentos.....	31
5.1.3 Organización de documentos.....	31
5.1.4 Consulta de documentos.....	32
5.2 Conservación de documentos.....	32
5.2.1 Disposición final de documentos.....	32
5.2.2 Tiempo de Entrega de los Documentos.....	32
6. DESARROLLO E IMPLEMENTACIÓN DE LA INNOVACIÓN EN PLATAFORMA DE CONTROL DE BASE DE DATOS DE LOS CONTRIBUYENTES LA EMPRESA DIRECCION DE IMPUESTOS ADUANAS NACIONALES (DIAN)	34
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES.....	39
BIBLIOGRAFÍA.....	40

Tabla 1 ENTREGAS Y DEVOLUCIONES DE LOS CONTRIBUYENTES	35
--	-----------

Ilustración 1 ENTREVISTA DE LA GESTION DOCUMNETAL DE LA DIRECCION DE IMPUESTOS ADUANAS NACIONALES.	¡Error! Marcador no definido.
--	--------------------------------------

Ilustración 2 CERTIFICADO DE DEVOLUCIONES.....	43
---	-----------

Ilustración 3 CERTIFICADO DE ENTREGAS	43
--	-----------

Ilustración 5 LASER ELETRONICO PARA ESCANEAR.....	44
--	-----------

Ilustración 4 SOFTWARE NOTIFICADOR	44
---	-----------

Ilustración 6 ARCHIVADORES Y ESTANTES.....	45
Ilustración 7 RELOJ RADICADOR.....	46
Ilustración 8 BASE DE DATOS DE CONTROL.....	46
Ilustración 9 EXPEDIENTES ELIMINADOS.....	46
Ilustración 10 VERIFICACION DE RUT DE MUISCAS.....	47
Ilustración 11 CONTROL DE LOS EXPEDIANTES.....	47

Glosario

Devoluciones: Devolución es el acto por el cual recuperamos algo. Es una palabra no especializada y no pertenece a ningún tema o situación específica. La devolución es una acción relacionada con cualquier aspecto de la vida corriente.

Nos relacionamos con personas, tenemos vínculos sociales y económicos. Damos cosas y también recibimos

<https://www.definicionabc.com/general/devolucion.php>

(NAVARRO, 2014)

Dian: La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), entidad adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, se constituyó como Unidad Administrativa Especial, mediante Decreto 2117 de 1992, cuando el 1º de junio del año 1993 se fusionó la Dirección de Impuestos Nacionales (DIN) con la Dirección de Aduanas Nacionales (DAN).

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.

(Dirección de impuestos de aduanas nacionales, 2015)

Entidad pública: Son organismos establecidos por una legislación específica, la cual determina los objetivos de las mismas, su ámbito de acción y sus limitaciones.

(Definicion.org, s.f.)

Expedientes: expediente dispone de varios usos en nuestro idioma, de todos modos, debemos destacar que la referencia más extendida es aquella que surge en el ámbito judicial y que dice que un expediente es un documento en el cual se reúnen de manera cronológica y ordenada una serie de actuaciones y asimismo de documentación vinculada a un caso judicial.

(Ucha, 2014)

Gestión documental: Entender la gestión documental puede tener un impacto muy positivo en su empresa. Aquí, definiremos las bases sobre que es la gestión documental y el archivo de documentos todo ello pensado en las necesidades de los procesos de las empresas.

(Telecon Business solutions, s.f.)

Impuestos: Existen distintos tipos de impuestos. Todos de carácter obligatorio si se realiza el hecho imponible que lo grava.

Con Debitor puedes controlar el IVA (Impuesto sobre el Valor Añadido) de una manera sencilla. Comienza ahora.

Un impuesto es un tributo que se paga al estado para soportar los gastos públicos. Estos pagos obligatorios son exigidos tanto a personas físicas, como a personas jurídicas.

La colecta de impuestos es la forma que tiene el estado (como lo conocemos hoy en día), para financiarse y obtener recursos para realizar sus funciones.

(Debitor, s.f.)

Innovación: La innovación se acostumbra a asociar con la idea de progreso y búsqueda de nuevos métodos, partiendo de los conocimientos que le anteceden, a fin de mejorar algo que ya existe, dar solución a un problema o facilitar una actividad.

(Significados, s.f.)

Miscas: Un modelo de gestión que la conduce al cumplimiento de su misión y al logro de su propósito visionar y objetivos estratégicos

(Dirección de impuestos y aduanas nacionales, s.f.)

Notificador: El concepto también se utiliza para nombrar al documento en que se hace constar la resolución comunicada. Por ejemplo: “Acabo de recibir una notificación de la empresa, en la cual anuncian un recorte de los salarios”, “Nunca me llegó la notificación del corte del servicio”, “Al leer la notificación que estaba sobre la mesa, Luisa rompió en llanto”.

(Buscoempleo, s.f.)

Optimización: quiere decir buscar mejores resultados, más eficacia o mayor eficiencia en el desempeño de alguna tarea. De allí que términos sinónimos sean mejorar, optimar o perfeccionar. Mientras que antónimos serían desmejorar o empeorar.

(Significados, s.f.)

Resumen

En base al proceso que se ha llevado a cabo dentro de la organización Dirección de Impuestos Aduanas Nacionales (DIAN) de la seccional Barrancabermeja, en la parte de soporte al área administrativa y financiera, se ha podido evidenciar que la entidad necesita dar un soporte más sistematizado, eficiente en las entregas o devoluciones y mayor control al proceso de obligaciones tributarias que tiene la organización con los clientes o contribuyentes, siendo esto de mayor importancia para la empresa de tal manera que le ayuda a que cada proceso que se llevan tanto dentro como por fuera de la empresa se haga de manera correcta.

Con base en lo anterior se llevaba a cabo una base de datos donde están todos los reportes y expedientes de las empresas y sus propietarios donde cada uno conoce su estado en el que se encuentra, permitiendo en si darle respuesta a las entregas y devoluciones de cada uno de ellos, esto ayudando en gran manera que la empresa busque cada día ser más eficientes y eficaces en dar respuestas oportunas y que la competitividad y la innovación son dos puntos elementales para que cada día las empresas busquen ser mejores supliendo con la necesidades de la población.

Lo anterior, será fruto del trabajo en conjunto del supervisor de la practica Luz Marina Jiménez de la Gerencia administrativa y financiera que ocasionaran que el estudiante universitario ejecute de forma eficaz y real todos los conocimientos adquiridos durante la fase académica de modo teórico, practico y obtenga la experiencia para volverse competente en el área profesional en una empresa de gran proporción en el ámbito laboral.

Como resultado de lo descrito se hará entrega de un proyecto investigativo que se registrá según lo reglamentado por el consejo directivo de la Universidad Cooperativa de Colombia de

Barrancabermeja en el cual se plasmará los procesos desarrollados, la capacidad de solución y el planteamiento de una propuesta con el fin de recolectar y organizar la información suministrada para dar cumplimiento oportuno a la generación de informes en los procesos de actualización y rendición de cuentas del área administrativo y financiero de la seccional (DIAN).

Abstract

Based on the process that has been carried out inside the organization Direction of Taxes National Customs (DIAN) of the sectional Barrancabermeja, in the part of support to the administrative and financial area, it was possible to have demonstrated that the entity needs to give a more systematized, efficient support in the deliveries or returns and major control for the process of arrears of tax that has the organization with the clients or taxpayers, being this of major importance for the company in such a way that it helps him that every process that they take so much inside as on the outside of the company is done in a correct way.

With base in the previous thing it was carried out a database where there are all the reports and records of the companies and its owners where each one knows its state in which it is, allowing in if to give him answer to the deliveries and returns of each of them, this helping in big way the company to think about how every day to be more efficient and effective in giving opportune answers and that the competitiveness and the innovation are two elementary points so that every day the companies think about how to be better fulfilling with the needs of the population.

The previous thing, it will be a fruit of the work as a whole of the supervisor of practical Luz Marina Jiménez of the administrative and financial Management that they were causing that the university student executes of effective and real form all the knowledge acquired during the academic phase of a theoretical, practical way and obtains the experience to become competent in the professional area in a company of big proportion in the labor ambience.

As result of the described thing will do delivery of a project to itself investigativo that will be ruled according to the regulated by the managing council of the Cooperative University of

Colombia of Barrancabermeja of which there will take shape the developed processes, the capacity of solution and the exposition of a proposal in order to gather and to organize the information given to give opportune fulfillment to the generation of reports in the administrative and financial processes of update and account capitulation of the area of the sectional (DIAN).

Introducción

En la actualidad, las empresas buscan la excelencia en todos sus procesos debido a la amplia competitividad que existe en el mundo permitiendo asumir cada día retos que contribuyan al mejoramiento de algunos pilares es la situación financiera, la hiperinflación, la desigualdad social, la inequidad y la incertidumbre.

Por otro lado, se entiende que el país y algunos países vecinos se vienen presentando un fuerte cambio económico lo cual, ante mano perjudica no solo a países vecinos si no también la economía nacional, además por innovación se entiende el proceso de introducir nuevos conocimientos en la realización de nuevos productos, mejorar los existentes e implementar cambios en los procesos productivos y de gestión. Por este motivo, la implantación de un sistema de Gestión Documental se considera una innovación en procesos porque permite hacer más con menos: optimización de los flujos de trabajo, mejora de la cuenta de resultados, aumento de la productividad de los trabajadores, incremento de la calidad del servicio y del producto, etc.

En la presente práctica laboral ordinaria, cuyo tema de desarrollo es la Gestión Documental, se enfatizó en apoyar al Departamento Administrativo y Financiero de la DIAN seccional Barrancabermeja cumpliendo las respectivas funciones con los certificados de entrega, actos de vueltos y correspondencia, manejo de libro radicado, meter los actos administrativos al notificador, verificación de muiscas, igualmente, se consolidó una base de datos donde se llevaba un control minucioso de todos los expedientes que debían ser eliminados y entregado en su totalidad al área correspondiente con las guías para tener un control interno y optimizar el trabajo.

El informe de práctica contiene la metodología utilizada, la fundamentación teórica como parte del soporte, el Plan de Acción y los resultados arrojados.

En el desarrollo de la práctica se desempeñaron diversas labores entre ellas asistencia al cliente, apoyo a otras áreas, por otro lado, mostrando participación en cada una de las actividades a desarrollar dentro y fuera de la organización con los certificados de entrega y devoluciones, con la función de descargar en el sistema “Notificar”; lo cual permitió enviar dicha información a las diferentes áreas en la DIAN de Barrancabermeja teniendo en cuenta las fechas estipuladas para cada proceso, en aras de racionalizar trámites, disminución de volúmenes innecesarios de documentos, normalización de la producción documental, disminución en atención de consultas y recuperación de información, y así aportar al incremento de la calidad en la entidad pública.

1. Descripción del sistema bajo estudio

Analizando cómo se mueve hoy día el entorno en las empresas y cuáles son los mayores componentes que afectan la economía de nuestro país, nos enfrentamos cada día a retos que nos conllevan a implementar estrategias que permitan ver la sostenibilidad y la viabilidad de las organizaciones. Permittedar como valor agregado a dicha entidad como es la Dirección de Impuestos Aduanas Nacionales (DIAN) es una organización que se encarga de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias en Colombia, facilitando las operaciones de comercio nacional e internacional. Se constituye como unidad administrativa especial. Así mismo, está constituida por cinco áreas como son: la de asistencia al cliente, correspondencia, administrativo y finanzas, cobranzas y fiscalización. Ayudando de gran manera a esta entidad en mostrar transparencia en los procesos que se llevan a cabo dentro y fuera de la organización.

Por otro lado, nos enfrentamos a un país cambiante donde la competitividad, la innovación, los problemas de corrupción, son unos de los cuantos problemas o por decirlo así componentes que ayudan y desfavorecen a muchas empresas entre ellas está el DIAN, pero también existen unos factores externos como la parte económica y tecnológica que todos los días es de mayor importancia en nuestro país. Así como cambia la economía en las empresas también se ve reflejado a la hora de pagar los impuestos porque muchas empresas no tienen de donde sacar por las bajas ventas o simplemente porque cada año que pasa se crean nuevas cosas, salen nuevas empresas al mercado la oferta y la demanda se mueve de manera acelerada y se vive en un mundo muy cambiante donde toca adaptarse o acoplarse al sistema. En consecuencia donde logre desempeñar mis labores como administrador de empresas en el área administrativo y financiero me ha permitido aprender de manera rápido como son los procesos que busca este empresa en un

futuro de economizar los recursos existentes minimizar los costos de tal manera que me permita incrementar mis utilidades a largo plazo y con la tecnología que cada día es más sofisticada llevar todo de manera sistematizada y dejar a un lado lo tradicional es decir como la eliminación de expedientes de forma manual sino viendo que esta entidad maneja un estándar de utilidad muy elevado lo más correcto es que todo a largo plazo se lleve de forma ordenada siempre buscando la legalidad y transparencia en el uso de información y eficiencia y eficacia en la entrega de resultados positivos a los contribuyentes y demás ciudadanos.

Por último, no olvidar que una cosa conlleva la otra y mientras la economía, la tecnología, lo social, y lo político este cambiando siempre se van a presentar circunstancias ya sean para bien o mal de la organización, solo cabe resaltar que las cosas se deben hacer de manera transparente siempre ayudando al que lo necesita.

2. El problema y su importancia

2.1. Problema

DIAN es una empresa de gran reconocimiento en sector administrativo que cuenta con un sin número de bases de datos e información con quienes trabajan en conjunto; tal vez por el hecho de ser una empresa tan importante en la ciudad sus líderes dedican tiempo en actividades propias del negocio buscando siempre ser competitiva y transparente en el transcurrir del tiempo.

Por tal razón, esta entidad maneja gran cantidad de bienes que recaudan de las demás empresas evitando el contrabando y los bienes ilícitos con los cuales se comercializa la mercancía existe mucha trascendencia en post del desarrollo oportuno de los informes de la gerencia y toda la junta directiva, realizando así un control y seguimiento a los indicadores de gestión y cumplimiento que reflejan la viabilidad y los alcances diarios para incrementar la productividad de la empresa. Pero lo anteriormente descrito no se cumple a cabalidad debido a que el sistema implementado para recopilar información y búsqueda de expedientes de los contribuyentes no se hace de manera asertiva ni eficiente, correspondiendo esto al área administrativa y financiera de la seccional de tal manera que los parámetros y los componentes depende en su totalidad de la efectividad para actualizar los registros por parte de los funcionarios encargados de cada dependencia los cuales en su mayoría de casos no son proporcionados a tiempo por la magnitud de actividades o problemas que suceden con entes externos ocasionando de una u otra manera retrasos en la generación de la redición de cuentas al dificultar la obtención de esta información requerida para adelantar el análisis exhaustivo de los procesos con un contenido completo para tomar mejores decisiones empresariales y dándole cumplimiento a la normatividad vigente de la entidad.

Por esta razón surge el siguiente interrogante: ¿Cómo se puede mejorar los procesos de entregas y devoluciones para responder de forma oportuna y eficiente a los contribuyentes de la seccional de Barrancabermeja?

2.2. Justificación

Para esta empresa encargada de garantizar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de gran posicionamiento mundial los indicadores de gestión tienen un contenido relevante y refleja todos los estudios de viabilidad en sus diferentes sectores ya sean económico, social, y tecnológico.

Demostrando ser durante el desarrollo empresarial la recopilación de estos bienes un soporte indispensable para mantener el posicionamiento en la industria por lo tanto los reportes e informes deben contener variables cuantitativas y cualitativas que ayuden a intervenir en los procesos, permitiendo medir la cobertura, la calidad del servicio y entrega de los productos y el impacto en la sociedad, por tal razón surge la necesidad de construir una base de datos de todos los contribuyentes que existen en la ciudad de Barrancabermeja permitiéndole a cada uno mirar cómo va su proceso en la entrega y devoluciones de los actos administrativos considero que debe haber transparencia en cada proceso que se lleve, ya sea dentro y fuera de la DIAN donde las personas tengan la potestad de saber cómo va el cumplimiento de sus obligaciones. Así mismo, llevar un orden cronológico y sistematizado de todos los expedientes.

De esta manera las tecnologías y el modelo de gestión documental buscan mejorar el rendimiento y la eficiencia en la organización, esta práctica profesional contribuye a mantener informes y registros con la capacidad analítica y argumentativa para razonar si se está cumpliendo con los objetivos propuestos, evaluando frecuentemente el desarrollo del proyecto y el desempeño del personal contratado con el rendimiento productivo de cada área y a su vez determinar las mejores aplicaciones en la optimización del proceso bajo los parámetros de calidad y normatividad interna dando soluciones oportunas a futuras eventualidades que se presenten.

2.3. Objetivos

2.3.1. Objetivo General

Optimización y seguimiento al sistema de Gestión Documental y al proceso de correspondencia en el Departamento Administrativo y Financiero de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), seccional Barrancabermeja.

2.3.2. Objetivos Específicos

Investigar todo lo referente al Sistema de Gestión de las Organizaciones y su papel en la Administración de Empresas, con el fin de estar actualizado de cada uno de los procesos que lleva a cabo dentro de la organización (DIAN).

Hacer un diagnóstico y una matriz DOFA donde se evidencie los pros y contras en el sistema de gestión documental y al proceso de correspondencia, en base a esto analizar y determinar los aspectos relevantes de los recursos de información (oportunidades de mejora), a fin de asegurar una mejor Gestión organizacional.

Implementar estrategias que optimicen al proceso documental con el fin de realizar las entregas y devoluciones a los contribuyentes de manera eficaz y eficiente de acuerdo con las normas vigentes de la empresa.

3. Marco teórico

3.1 Gestión Documental

Barata, k. (2004).

Los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización. La adopción de un criterio sistemático para la gestión de documentos de archivo resulta esencial para las organizaciones y la sociedad, a fin de proteger y preservar los documentos como evidencia de sus actos. La gerencia y preservación a largo plazo de los documentos, es una preocupación principal concerniente a los archivos, pues conservar los documentos, implica diversos retos incluyendo, por supuesto una política de conservación

REVAH, M. (2009).

Una gestión eficiente de documentos debe “articularse con nuevas tecnologías de información y comunicación y los sistemas de gestión de calidad” no solo para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas, sino también para maximizar el uso de la información presente y futura. Un sistema de gestión de documentos de archivo se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la asunción de responsabilidades frente a las partes interesadas presentes y futuras.

Fernández Gil, Paloma (1999)

La gestión documental pretende abarcar desde la elaboración de los documentos hasta su servicio, pasando por su organización y descripción.

Según el planteamiento que se hace en la Ley General de Archivos de Colombia, la Gestión documental es un “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la

planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”

Además, según la Ley General de Archivos 594 de 2000, la Gestión Documental se define como el “Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación”.

Considerando las ideas anteriores, que la gestión documental consiste, en el tratamiento y conservación que se les da a los documentos, desde el principio de su ciclo de vida, es decir, la producción del mismo, hasta su eliminación o conservación permanente, todo esto siguiendo las diversas etapas que constituyen el ciclo de vida de los documentos, y por supuesto respetando el principio de orden original y el principio de procedencia.

3.1.1 La Gestión Documental en las Organizaciones

Para toda organización la gestión documental es un gran reto, que tarde o temprano tendrán que enfrentar, a menos que quieran ser organizaciones obsoletas y poco actualizadas. El reto no es fácil, ya que es necesario realizar tareas como auditoria de información y gestión electrónica de documentos, entre otras, para lo cual se requiere personal capacitado en el tema de Gestión Documental.

Myriam Mejía (2005)

Está de acuerdo en que la gestión documental o gestión de documentos fue concebida en Estados Unidos, alrededor de la década de los 50, fue muy aceptada dentro de ese país y fue reconocida de forma oficial a mediados del siglo XX. La Gestión Documental revolucionó toda la práctica

archivística que se venía realizando hasta entonces, ya que introduce el ciclo vital de los documentos de lo cual no se conocía hasta ese momento, demostrando una interconexión entre las diversas etapas o procedimientos que se aplican a los archivos personales o institucionales. Al finalizar la segunda guerra mundial, se produjo una explosión de información, esto debido a la búsqueda de superioridad tecnológica por parte de los países, principalmente Estados Unidos y la extinta Unión Soviética, esta eclosión llegó a punto tal que surgen problemas relacionados con la gran cantidad de documentos, de papeles, que se estaban produciendo, es a raíz de esto que la gestión documental pudo posicionarse más rápidamente en el seno de las organizaciones en Estados Unidos y otros países que sufrían de exceso de documentos, lo que permitió reducir, y organizar toda esta documentación, partiendo del ciclo vital de los documentos y respetando siempre el principio de orden original y el principio de procedencia.

Para implementar la gestión documental dentro de cualquier organización es necesario contar con un programa de gestión documental que nos permita lograr la transición sin mayores dificultades, para los empleados, y para la organización.

Ventajas que produce la implementación de la gestión documental Iba Sistemas (2005):

- Reducción del tiempo de consulta de un documento en papel.
- Reducción del tiempo de consulta de documentos electrónicos.
- Reducción de los costes de archivado
- Reducción de la recuperación de un documento.
- Acceso concurrente a un documento.
- Mejora de atención a los clientes.
- Reducción de costes legales.
- Reducción de costes de acceso a la documentación.

- Posibilidad de integrarse con subsistemas de gestión documental específicos.
- Incremento en la satisfacción de los usuarios internos.

3.1.2 Programa de Gestión Documental

Puede ser entendido como un conjunto de instrucciones que se les indican a cada departamento dentro de la organización, estas instrucciones están relacionadas con la correcta implementación de las operaciones archivísticas que se realicen en cada departamento, con el fin, que en líneas generales se manejen los documentos de igual forma en los diferentes departamentos, facilitando así la gestión documental dentro de la organización.

Al implementar o elaborar un programa de gestión documental se buscan alcanzar una serie de objetivos, como lo comenta Myriam Mejía (2005) entre los que se pueden mencionar:

- Tener en cuenta la importancia que tiene los documentos de archivos dentro de cualquier institución pública o privada.
- Buscar la racionalización y control de la producción documental, basándose en los procedimientos archivísticos, con el fin de evitar la producción de documentos innecesarios o que documentos que no lo ameriten sean conservados por más tiempo del necesario o el reglamentario.
- Hacer una reglamentación en cuanto al tipo de materiales y soportes de calidad que se empleen, todo en busca de la preservación del medio ambiente. -Permitir la recuperación de información de una forma mucho más rápida, efectiva y exacta.
- Lograr que los archivos sean vistos dentro y fuera de la organización como verdaderas unidades de información útiles no solo para la administración sino también para la cultura.

3.1.3 Importancia de la Gestión Documental en la Administración Pública

Al hablar de administración pública, hacemos casi de un modo instintivo la asociación a Burocracia y la simplificación de "papeles". Aplicando la transitividad a nuestro planteamiento llegamos a la conclusión que Administración es igual a "gestión de papeles". Desde un punto de vista informático, no gestionamos papeles sino la información que contienen esos papeles. El papel no es más que el soporte. Un soporte con una existencia ya muy dilatada. Desde hace mucho tiempo, con la aparición de los ordenadores y los soportes electrónicos, se habló inmediatamente de la "oficina sin papeles". Hasta ahora la realidad se puede decir que ha sido la contraria. Con la facilidad que dan los ordenadores de obtener listados e informes, el volumen de papel gastado desde luego no ha disminuido. Nosotros no nos vamos a apuntar a los profetas de la desaparición del papel. El papel seguirá existiendo. Creemos y vamos a demostrar, que la implantación de la gestión documental, genera ahorros, pero no solo en menos materia prima llamada papel, sino en los costos asociados a la gestión de los documentos en formato papel frente al empleo de formatos electrónicos.

El sector público, a través del ejercicio de sus funciones, se convierte en un importante productor de información. Así, los distintos Organismos del sector público "producen" leyes, estadísticas, registros de población, registros de empresas, información geográfica, meteorológica, cultural, histórica, financiera, política, científica.

- Para el propio sector público, en el contexto de sus obligaciones y como un importante activo económico. En efecto, el uso creciente de las tecnologías de la información y comunicaciones ha hecho tomar más conciencia del valor de la información del sector público, lo que ha provocado

que algunos Organismos públicos hayan optado por explotar comercialmente sus recursos de información.

- Para el sector privado, tanto como proveedor de información y como usuario. El acceso fácil y rápido a la información proporcionada por el sector público (información legislativa, financiera, estadística, ...) ayuda a las empresas a definir sus estrategias de inversión y a mejorar su competitividad. Por otra parte, para la industria de los contenidos dicha información constituye un recurso de gran valor para la producción de servicios de información de valor añadido. •

- Para los ciudadanos, facilitando su participación en la toma de decisiones colectivas y el control democrático de las instituciones. Además, el acceso a la información del sector público proporciona a los ciudadanos mejores oportunidades en áreas como la educación, empleo, transportes públicos, bienestar social.

Estos tres tipos de intereses están profundamente relacionados, en algunos casos de forma complementaria y en otros conflictiva. Para ejercer más eficazmente sus tareas el sector público tiene que mejorar su gestión de la información y su accesibilidad. Esto tiene un efecto positivo tanto para el sector privado como para los ciudadanos. El sector privado reutiliza información del sector público para su propio beneficio y al hacerlo puede mejorar su calidad y disponibilidad en beneficio del propio sector público, de los ciudadanos, de la industria y de la sociedad en general. El incremento del interés de los ciudadanos y la industria en la información del sector público incentiva a éste a mejorar su gestión y al sector privado a invertir en servicios de valor añadido. Los puntos conflictivos se centran básicamente en el papel de los sectores público y privado en la reutilización comercial de la información y las consecuencias que esto puede tener para los intereses de los implicados (incluidos los de los ciudadanos).

4. Metodología

4.1 Marco Metodológico

Con relación a la ejecución del presente informe se fundamentó en un tipo de estudio Cualitativo, ya que se utilizó como instrumento la Entrevista Semi-estructurada Dirigida, que, es más flexible y abierta. El investigador sobre la base del problema, los objetivos y las variables, elabora las preguntas antes de realizar la entrevista. (Sabino, 2002), El entrevistador deja que el participante exprese su opinión con total libertad, con relación a los temas planteados y anota sus respuestas.

4.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue de fue de muestreo tipo no probabilístico, además se aplicó muestreo por conveniencia considerando que el investigador busca de forma selectiva personas introspectivas, con predisposición a facilitar el suministro de información verídica.

Técnicas para la recolección de información

Los instrumentos empleados para recolectar la información corresponden a:

4.1.3 Entrevista Dirigida

Primeramente, se habló con la persona idónea que posee el conocimiento en general de la empresa DIAN, además su conocimiento ayuda de gran manera y es enriquecedora, lo cual me permitiría saber cuáles eran los procesos que se llevaban a cabo dentro y fuera de la organización. Permitiendo como estudiante de administración realizar un diagnóstico de necesidades del sistema de gestión documental se direcciono con la jefa del Departamento Administrativo y Financiero de la DIAN Barrancabermeja, Luz Marina Jiménez Cáceres, es la persona con la mayor competencia en apoyar el suministro de la información que facilite evaluar

los diferentes elementos de Gestión Documental tales como: Sistema de contratación, Adquisición de bienes, Trámite de documentos, Organización de documentos, Eliminación de expedientes de los contribuyentes, La normatividad aduanera, Consulta de documentos, Conservación de documentos y Disposición final de documentos. (Anexo 1)

4.1.4 Recopilación de la información

Para la recopilación de la información no solamente se indago con la jefa inmediata, sino que también se habló con cada uno de los funcionarios que trabajan en la entidad facilitando información que me llevo a interesarme más por la empresa y por los procesos que se llevan dentro de la organización, siendo esto favorable tanto en lo personal como profesional, ayudando en fortalecer cada día y poner en práctica los conocimientos aprendidos durante la carrera.

Por otro lado, con la ayuda de grupo de trabajadores del área administrativa y financiera depositaron su granito de arena y es de resaltar que cada obra que se hace ya sea dentro o fuera de la organización es de aprender porque cada día se aprenden cosas nuevas. Así mismo, esto me permitió contribuir a que cada día se debe seguir aprendiendo y fortaleciendo el ámbito profesional.

En consecuencia, me ayudo a informarme por otros medios virtuales de cómo está realmente constituida la empresa y realmente a que se dedica siempre brindando su servicio de calidad a la comunidad y los servicios que presta el área de asistencia se hacen de manera transparente siempre dándole soluciones a los clientes de manera óptima y eficiente.

4.2 Revisión Documental

El reconocimiento de la gestión documental se realizó de forma física y virtual en la institución.

5. Diagnóstico de la situación actual

5.1 Situación Actual

A continuación, se evidencian los resultados obtenidos en el diagnóstico de necesidades del Sistema de Gestión Documental del Departamento Administrativo y Financiero de la DIAN Seccional Barrancabermeja, llevado a cabo por medio de los instrumentos Entrevista y Revisión Documental (Anexo 1). Posteriormente, se muestra la descripción de las acciones de mejora de acuerdo según los resultados encontrados.

5.1.1 Distribución de documentos

La DIAN posee una dependencia encargada específicamente de depeccionar los documentos que ingresan a la entidad y estos son radicados, clasificados según dependencia o persona corresponde.

5.1.2 Trámite de documentos

Los documentos de acuerdo a lo anterior, tienen un control de su recepción, radicación y clasificación, al ser entregado a cada dependencia o funcionario, La entidad realiza seguimiento en términos de tiempo, constancia de entrega o persona que lo recibe, así mismo, se maneja un control de su destino final, debido a la sistematización en el momento de ser radicado

5.1.3 Organización de documentos

Se pudo evidenciar la existencia de un procedimiento específico, los documentos se almacenan para después ser entregados a sus respectivas dependencias, sin embargo, todavía no se estipula un tiempo determinado para esta actividad.

5.1.4 Consulta de documentos

Se encontró que en la DIAN existe control sobre el préstamo de documentos del archivo, llevando un registro de la fecha de entrega y de devolución, así mismo, se registra cual documento fue solicitado.

5.2 Conservación de documentos

En el sistema de gestión documental se identificó, que los documentos se clasifican, se ordenan, la DIAN ya cuenta con la sistematización de sus guías y actos que llegan mediante la mensajería mediante un formato de Excel.

5.2.1 Disposición final de documentos

Con el diagnóstico del sistema de gestión documental, se pudo evidenciar que, si se clasifican y ordenan los documentos, así mismo, el descarte documental no ha sido implementado aun, considerando que esta actividad se tiene en proceso.

5.2.2 Tiempo de Entrega de los Documentos

Se evidencio unas demoras por parte del contratista INTERRAPIDISIMO a La hora de entregar los certificados de entrega o las devoluciones a la DIAN Seccional Barrancabermeja, el cual en la mayoría de los casos atrasa los tiempos estipulados por la DIAN a la hora de realizar los procedimientos de notificación, búsqueda o digitación entre otros,

Se concluye que, el diagnóstico en cuanto al Sistema de Gestión Documental del Departamento Administrativo y Financiero de la DIAN Seccional Barrancabermeja, de acuerdo con los resultados de la entrevista: Existe una dependencia que se encarga de la recepción, radicar, clasificar los archivos, sin embargo, se tiene la falencia de un seguimiento en términos de tiempo De entrega por parte de la empresa Contratista INTERRAPIDISIMO

No se tiene implementado el descarte documental; los documentos se clasifican, se ordenan.

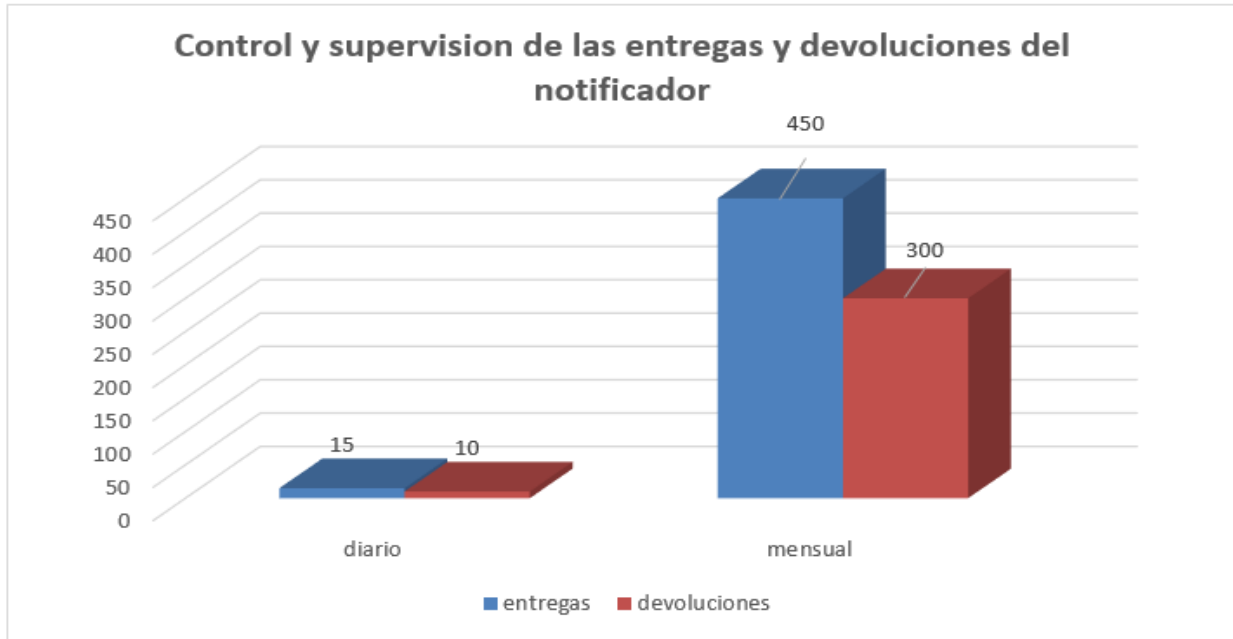
Se detectó demoras de entrega de los actos administrativos a la DIAN seccional

Barrancabermeja, por parte de la contratista INTERRAPIDISIMO, lo cual estaría perjudicando el manual de funcionamiento con respecto al tiempo de plazos establecidos por la DIAN.

6. Desarrollo e implementación de la innovación en plataforma de control de base de datos de los contribuyentes la empresa dirección de impuestos aduanas nacionales (Dian)

Primeramente, para implementar esta plataforma de control de base de datos se analizó la situación en la que se encontraba la empresa DIAN permitiéndome entrar en más detalle y mirar que una de las debilidades que venía presentando era dar respuesta oportuna a los contribuyentes y clientes en buscarle sus expedientes y mirar cómo iba su proceso de obligaciones tributarias, siendo esto desfavorable para la empresa porque retrasaba los procesos de entregas y devoluciones a las personas. Esto me permitió brindar soluciones de manera eficiente ya que se pudo agilizar los procesos de documentación y entregas de forma rápida, ayudando que ellos conozcan cómo va el proceso y se les dé cumplimiento a las obligaciones tributarias aduaneras.

Tabla 1 ENTREGAS Y DEVOLUCIONES DE LOS CONTRIBUYENTES



Notificador	Diario	Mensual
Entregas	15	450
Devoluciones	10	300

TABLA 1. Podemos observar que existe mayores entregas que devoluciones ya que se realiza 15 diariamente lo que al mes nos arroja 450, así mismo se hace 10 devoluciones diariamente y al mes llega a 300 lo que es muy positivo para la compañía porque esto genera mayores ingresos y por lo tanto hay rentabilidad, aumenta el margen de utilidad y ganancias. Aquí se recopila toda información que se hacia dentro de la organización tareas específicas y concretas del área administrativa y financiera, por otro lado, analizando esta grafica es de resaltar que la empresa cumple con el estándar que tiene programado para hacer a diario y mensual las certificaciones

correspondientes de los contribuyentes. Es decir que se está haciendo provecho de la base de datos implementada por el practicante.

Conclusiones

Se realizó la revisión de fundamentos teóricos referentes al Sistema de Gestión de las Organizaciones y su papel en la Administración de Empresas, que sirvieron de elemento para la sustentación del presente informe.

Realización del diagnóstico de necesidades en el sistema de gestión documental, que permitió identificar aspectos relevantes de los flujos y recursos de información (puntos de mejora), por medio de instrumentos como la entrevista dirigida y la revisión documental de la entidad. El Diagnóstico evidenció debilidades y fortalezas en la manipulación y orden de los documentos, un mayor control por parte de la entidad para la cantidad de archivos que ingresan a diario, generando una mayor rapidez y pocos retrasos en las diferentes áreas, lo que impacta a los empleados en la realización de sus funciones en el tiempo esperado.

Mejoramiento del Plan de Acción de Establecido por la entidad acuerdo a los resultados, para una efectiva gestión de documentos, que contribuya al logro de los objetivos organizacionales y agregar valor a la empresa. Lo cual se realizó durante todo el proceso de la práctica, dejando como evidencia la ampliación de la base de datos (Excel) para manejar y controlar el tiempo de entrega de la empresa contratante, el cual permita agilizar el proceso de entrega de los actos administrativos a las dependencias y así evitar retrasos y demás que perjudique a la Entidad y a sus usuarios

La Escogencia de la DIAN para las Prácticas empresariales como modalidad de grado deja como valor agregado para la entidad por parte del practicante la contribución para el mejoramiento de su sistema de gestión documental que facilita el manejo y el uso de la documentación que producen, reciben y administran dentro de la organización, generando ventajas de competencia

con un objetivo claro y es que la información adecuada llegue a la persona indicada en el momento oportuno y así evitar contrariedades en los procesos administrativos.

Finalmente, este trabajo de prácticas empresariales, puede servir de base para una futura investigación o para en su defecto dar continuidad a lo realizado por parte de los estudiantes de la facultad de Administración de Empresas de la Universidad Cooperativa de Colombia, en relación a la implementación y seguimiento del modelo de gestión documental, en cualquiera de las dependencias de la DIAN seccional Barrancabermeja.

Recomendaciones

Se recomienda llevar un control en el manejo de la información adquirida en el puesto de trabajo.

Verificación de formatos de muiscas para llevar un control más efectivo.

Eliminación de los expedientes de los grandes contribuyentes en el tiempo establecido.

Contestar de manera inmediata y sin espera a los propietarios de las empresas.

Llevar un mayor seguimiento a las personas naturales y jurídicas en el proceso de las obligaciones tributarias.

Bibliografía

Barata K. (2004). *Archives in the Digital Age. Journal of the Society of Archivists*, Vol. (25), No. 1, pop 63-70. Medellín Colombia

Revah lacouture M. (2009). *La gestión documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de Educación Superior: Revista Anales de la Documentación*. Vol. (12) Bucaramanga Colombia

Guía para la implementación de un programa de gestión documental. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación, 2005.

Mejía. (2006) *En su Guía Para La Implementación De un Programa De Gestión Documental* (2005) Recuperado de <http://190.60.243.34/GUIAIMPLEMENTACIONDEUNPGD.pdf>

Asociación Española de Normalización y Certificación AENOR (2006). *UNE-ISO 15489-1. Información y documentación - Gestión de documentos-Generalidades*, Parte I. Madrid: AENOR.

Bustelo, C. (2000). *Gestión documental en las empresas: una aproximación práctica. Jornadas Españolas de Documentación*. p. 189-195.

Gutiérrez, F. (2004). *Archivo General de la Nación. Introducción a la organización de archivos*. Recuperado de: <http://www.agn.gob.mx/>

Anexos

Ilustración 1 ENTREVISTA DE LA GESTION DOCUMENTAL DE LA DIRECCION DE IMPUESTOS ADUANAS NACIONALES.



	ENTREVISTA DE LA GESTION DOCUMENTAL DE LA DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES- SECCIONAL BRRANCABERMEJA	
<p>Lugar: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-Seccional Barrancabermeja Fecha: 02/07/2016 Objetivo: Identificar aspectos por mejorar en el Departamento Administrativo y Financiero de la DIAN. (Gestión Documental) Nombre Encuestador: Elkin Fabián Domínguez Palomino Dirigido a: Luz Marina Jiménez Cáceres – Jefe del departamento Administrativo y Financiero de la DIAN.</p>		
DISTRIBUCIÓN		
¿Cuenta su Departamento con una dependencia o persona que haga control del recibo y envío de los documentos?		
TRÁMITE DE DOCUMENTOS		
¿Se controlan los documentos de la dependencia desde su recepción hasta su destino final?		
ORGANIZACIÓN DE DOCUMENTOS		
¿El Departamento posee un procedimiento específico a la hora de archivar los documentos?		
CONSULTA DE DOCUMENTOS		
¿Existe control sobre el préstamo de documentos del archivo a otras dependencias?		
CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS		
¿Realiza procedimientos adecuados en la organización de archivos tales como clasificación?, ordenación y descripción de los documentos?		
DISPOSICIÓN FINAL DE LOS DOCUMENTOS		
¿El descarte documental se encuentra dentro de sus políticas?		
¿Realizan inventarios documentales?		

Ilustración 2 CERTIFICADO DE DEVOLUCIONES



Ilustración 3 CERTIFICADO DE ENTREGAS

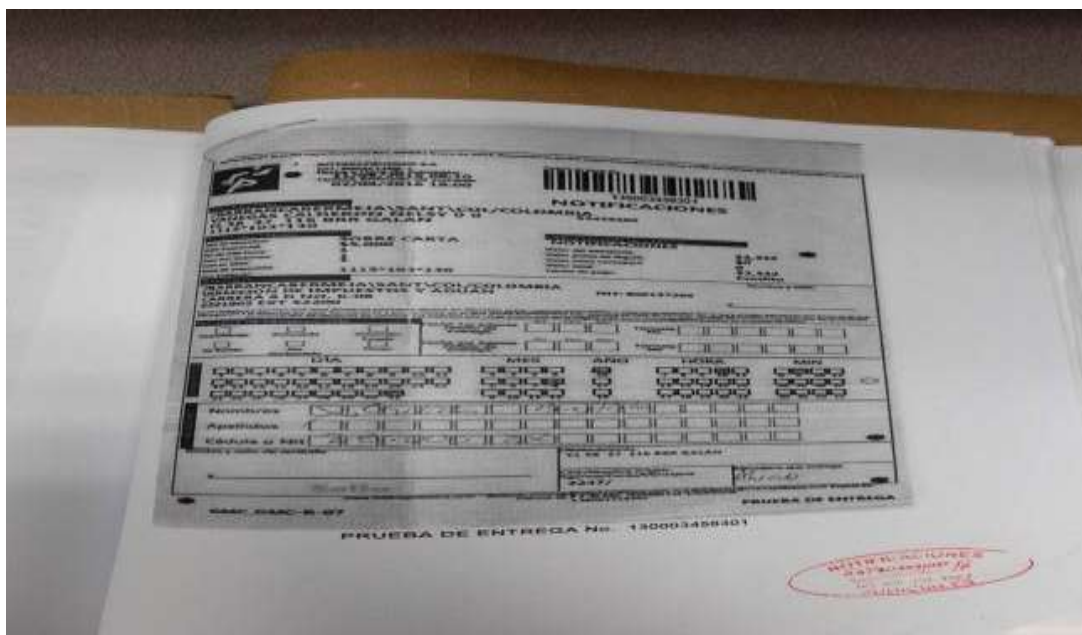


Ilustración 4 LASER ELETRONICO PARA ESCANEAR



Ilustración 5 SOFTWARE NOTIFICADOR





Ilustración 4 ARCHIVADORES Y ESTANTES



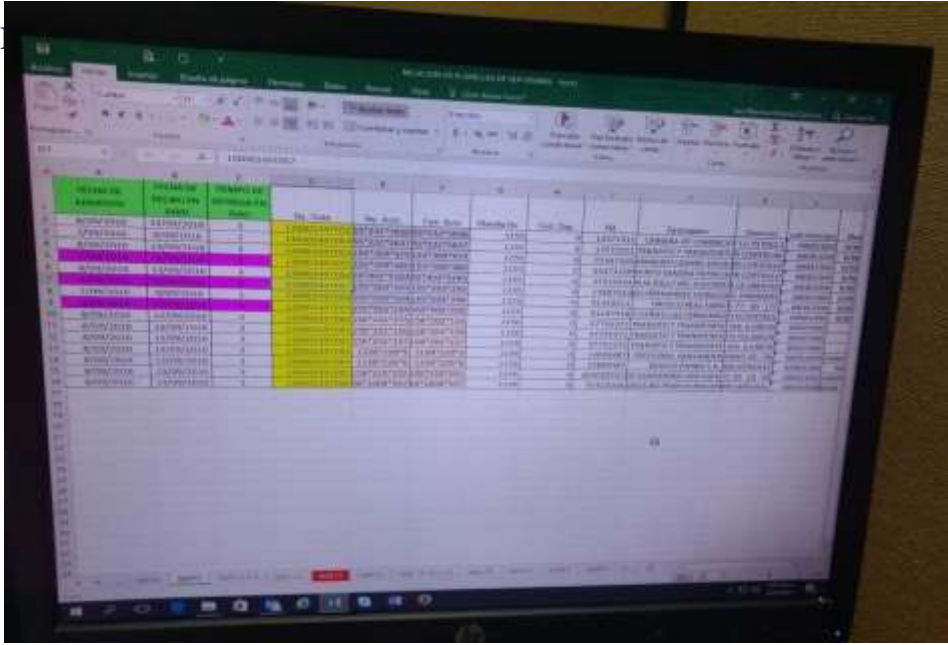


Ilustración 6 BASE DE DATOS DE CONTROL



Ilustración 7 EXPEDIENTES ELIMINADOS



Ilustración 8 VERIFICACION DE RUT DE MUISCAS



Ilustración 9 CONTROL DE LOS EXPEDIANTES