

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DE POPAYAN

SEDE POPAYAN CAUCA

FACULTAD CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



INFORME DE PASANTÍA

NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL (NAF)

ANGELA VELASCO VELASCO

TUTOR ACADEMICO

FABIAN ALFONSO LOPEZ ALEGRIA

FUNDACION UNIVERSITARIA DE POPAYAN

FACULTAD CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CONTADURIA PÚBLICA

POPAYAN

2018

## **Dedicatoria**

En primer lugar, agradezco a Dios por todas las bendiciones que ha derramado en mi vida; por ser mi fortaleza en momentos de debilidad, a Él doy gracias por guiarme en este largo camino en mi formación como profesional y por haberme regalado el don de la vida que hoy me ha permitido dar este gran paso, por esto y muchas más razones este informe va dedicado principalmente a DIOS.

En segundo lugar, a mi familia, quienes son las personas más importantes en mi vida y en cada paso que doy siempre me han apoyado, principalmente mi madre Ángela Velasco Portocarrero y mi padre Alejandro Velasco Sinisterra quienes son mi motor, mi fortaleza y motivación para lograr todo lo que me proponga en la vida.

A mis compañeros de estudio con los cuales compartí tantos momentos de estudio y preparación de las diferentes actividades académicas que nos tocó desarrollar durante todo el periodo académico.

Por último, a mis profesores por todos los conocimientos y aprendizajes compartidos, principalmente al profesor Fabián Alfonso López Alegría quien además de aportar en mi formación académica, social y ética me dio su confianza y la oportunidad de desarrollar mi pasantía dentro del punto NAF.

## Resumen

El siguiente informe tiene como propósito dar a conocer los resultados obtenidos de las actividades realizadas durante el desarrollo de la pasantía , dentro del Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la FUP, en el cual se ofreció un servicio totalmente gratuito a personas naturales y jurídicas de baja renta; de orientación y tramites fiscales tales como: las responsabilidades que tienen los contribuyentes de cumplir con los diferentes tributos nacionales, (Renta, IVA, Retefuente, Impuesto al Consumo, entre otros) y la importancia de la cultura a la contribución. Brindando un acompañamiento en trámites de Inscripción, Actualización del RUT, activación de la firma electrónica, resolución de facturación entre otros servicios en línea que ofrece el portal de la DIAN.

***Palabras Claves:*** NAF, FUP, DIAN, Personas Naturales, Personas Jurídicas, Contribuyentes, Tributos, Procesos Fiscales.

## Tabla De Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo I.....</b>	<b>3</b>
Marco de Referencia .....	3
Planteamiento Del Problema .....	3
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	7
Justificación .....	7
<b>Antecedentes.....</b>	<b>8</b>
Breve Reseña De Los NAF .....	8
Misión .....	9
Visión .....	10
Organigrama NAF .....	10
<b>Análisis Cuantitativo De Los Servicios Prestados En El NAF Durante El Periodo abril 2017 – Julio 2018.....</b>	<b>11</b>
<b>Marco Teórico.....</b>	<b>21</b>
Los Núcleos de Apoyo Contable Y fiscal .....	21
Objetivos De Los NAF.....	21
Funciones Complementarias De Los NAF.....	22
Beneficios .....	22
Para la ciudadanía .....	22
Para los estudiantes .....	22
Para las instituciones de educación superior .....	23
Para la U.A.E. dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN.....	23

Aspectos Básicos Para La Implementación De Un NAF .....	23
Diagnóstico inicial .....	23
Recursos .....	23
Humanos.....	24
Físicos .....	24
Tecnológicos.....	24
Portafolio De Servicios .....	25
<b>Capitulo II .....</b>	<b>27</b>
Desarrollo De Las Actividades De La Pasantía.....	27
Estructura de Capacitación – Certificación DIAN .....	27
Desarrollo .....	27
Teórica:.....	27
Practica: .....	28
Resultado .....	28
Brigadas Publicitarias.....	28
Desarrollo .....	28
Resultado .....	29
Acompañamiento Y Orientación A Los Usuarios En Los Tramites Tributarios .....	29
Desarrollo .....	29
Resultado .....	30
Asesorías Tributarias.....	30
Desarrollo .....	30
Resultado .....	30
Capacitación Integrantes NAF Santander de Quilichao.....	30
Desarrollo .....	31
Resultado .....	31

Realización Del Informe Consolidado Mensual.....31

Desarrollo .....31

Resultado .....32

Diseño E Implementación De La Página Web Del NAF .....32

Desarrollo .....32

    Recolección de la información: .....32

    Creación de diseño y análisis de la plataforma web: .....32

    Realización de pruebas de la plataforma web .....32

Resultado .....33

**Conclusiones.....34**

**Plan De Mejoramiento .....37**

**Referencias Bibliográficas. ....39**

**Anexos .....40**

## Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama NAF (Fuente: Elaboración propia).....	10
Figura 2. Personas atendidas en el NAF (Fuente: Elaboración propia).....	12
Figura 3. Personas atendidas en el NAF (Fuente: Elaboración propia) .....	13
Figura 4. Cantidad de consultas atendidas en el NAF año 2017 (Fuente: Elaboración Propia) .....	13
Figura 5. Porcentajes según las atenciones en el NAF (Fuente: Elaboración propia).....	14
Figura 6. Consultas NAF 2017 (Fuente: Elaboración propia) .....	15
Figura 7. Personas atendidas en el NAF (Fuente: Elaboración propia).....	17
Figura 8. Personas atendidas en el NAF (Fuente: Elaboración propia).....	18
Figura 9. Cantidad de consultas atendidas en el NAF 2018 (Fuente: Elaboración propia) ....	19
Figura 10. Número de consultas (Fuente: Elaboración propia) .....	19
Figura 11. Consultas NAF 2018 (Fuente: Elaboración propia) .....	20
Figura 12. Guía general para la implementación y funcionamiento (Fuente: Guía general para la implementación y funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia, 2018. pág. 11.) .....	25
Figura 13. Diseño página web punto NAF (Fuente: Elaboración propia) .....	33

**Lista de Tablas**

Tabla 1 Cuadro comparativo mensual atenciones NAF año 2017 .....	11
Tabla 2 Personas atendidas en el NAF 2017.....	12
Tabla 3 Cuadro comparativo mensual atenciones naf año 2018.....	16
Tabla 4 Personas atendidas en el NAF 2018.....	17



**Lista de Anexos**

Anexo 1. Capacitación cultura de la contribución .....	40
Anexo 2. Capacitación Registro Único Tributario .....	41
Anexo 3. Capacitación Iva .....	42
Anexo 4. Entrega de Certificados DIAN .....	43
Anexo 5. Reunión DIAN - NAF .....	44
Anexo 6. Atención Al Usuario .....	45
Anexo 7. Atención al Usuario Naf Plaza San Francisco .....	46
Anexo 8. Jornada de Atención al Usuaría Naf Plaza San Francisco .....	47
Anexo 9. Conferencia ZOMAC .....	48
Anexo 10. Capacitación al Usuario Factura Electrónica .....	49
Anexo 11. Brigada Capacitación al Pequeño Empresario .....	50
Anexo 12. Atención al Usuario en el Punto NAF .....	51
Anexo 13. Letreros Carpetas NAF .....	52
Anexo 14. Elaboración Informe Mensual NAF .....	53
Anexo 15. Reunión Dian & Fundación Universitaria de Popayán.....	54
Anexo 16. Capacitación NAF a Usuarios .....	55

## **Introducción**

El presente informe tiene como objetivo hacer una descripción detallada sobre las actividades que se realizaron dentro de la pasantía en el Núcleo de apoyo contable y fiscal (NAF) de la FUP durante un periodo de 8 (ocho) meses.

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF son una iniciativa de responsabilidad social, propuesta y guiada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, susceptible de ser implementada por las instituciones de educación superior, con el fin de crear espacios de atención permanente, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados ofrezcan, sin ningún costo, orientación básica en materia tributaria, aduanera y cambiaria a personas naturales y jurídicas de baja renta, en el ámbito normativo o técnico.(Dian, 2018, p7).

La Fundación Universitaria de Popayán, a través del programa de Contaduría Pública, el pasado 28 de noviembre de 2016, firmó un convenio con la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Popayán, con el fin de promover espacios de colaboración, desarrollo de eventos académicos y realización de estrategias de proyección social que redunden en beneficio de la comunidad y faciliten la solución de problemas generales de los pequeños empresarios del departamento del Cauca.

Posteriormente se llevó a cabo la inauguración el día 6 de abril de 2016, dando inicio a sus actividades en la oficina 102 del Claustro San José.

Este informe se divide en dos capítulos los cuales están estructurados de la siguiente manera:

El capítulo I, está constituido por el marco referencial y el marco teórico el cual está conformado por el estado del arte (Antecedentes) y las bases conceptuales de los NAF.

En el capítulo II se presenta una descripción detallada de las actividades realizadas para cumplir con el objetivo principal de la pasantía en el NAF y finalmente se encuentran las respectivas conclusiones, plan de mejoramiento y referencias bibliográficas.

## Capítulo I

### Marco de Referencia

#### Planteamiento Del Problema

Según la DIAN (2017), en su informe de rendición de cuenta 2017 afirma. “En los últimos tres años la economía colombiana ha enfrentado un estancamiento en el crecimiento del producto interno bruto PIB.”(p.4). La evidencia muestra que el primer trimestre del año 2017 la economía colombiana creció 1.2% y para el segundo trimestre 1.3%.

Durante el periodo septiembre 2016 – agosto de 2017 los ingresos tributarios administrados por la DIAN ascendieron a \$132.3 billones, con un crecimiento del 4.4% con respecto al periodo anterior (septiembre 2015 – agostos 2016), con esta cifra la meta se cumple en 96,6%, inferior a \$5.5 billones a la meta para este periodo, la cual asciende a \$137.8 billones. Los impuestos del orden interno representan el 84,3% del recaudo total de la entidad, con un monto de \$111.6 billones (Dian, 2017, p.5). Por otro lado, la Dian también Afirma que:

En el caso del impuesto de renta para el mismo periodo de análisis, modalidad de cuotas, es decir lo presentado con las declaraciones, los ingresos suman \$14.5 billones, con un crecimiento de 32.8% con respecto al periodo anterior (septiembre 2015 – agostos 2016), recaudo inferior a lo esperado en \$3.1 billones, que se traduce en un cumplimiento de la meta del 82.3%. El recaudo del mes de febrero corresponde en su gran mayoría a lo pagado por los Grandes Contribuyentes, así como el primer pago realizado por las demás personas jurídicas en el mes de abril. (Dian, 2017, p.5).

por estas razones, El gobierno cada año hace un análisis económico en cuanto al recaudo de los diferentes impuestos nacionales, con el fin de crear estrategias que permita aumentar la

participación y el cumplimiento de las responsabilidades económicas que tienen los contribuyentes con los diferentes tributos; y así fortalecer la economía del país.

En cuanto al total de IVA interno (declaraciones) los reportes muestran recaudos por \$34.7 billones (septiembre 2016 – agosto de 2017), con un crecimiento en los recaudos de 14,4% con respecto al periodo anterior (septiembre 2015 – agosto 2016), explicado principalmente por la entrada en vigencia de la ley 1819 del 2016, que estableció un incremento de la tarifa del IVA del 16% al 19% lo cual representa un cumplimiento de los compromisos establecidos por este rubro del 93.8%, es decir por debajo de lo esperado en \$2.3 billones. (Dian, 2017, p.5-6).

El IVA es un impuesto indirecto puesto que depende directamente del consumo de los bienes y servicios de los ciudadanos, siendo así el gravamen más fácil de recaudar. El gobierno cada año busca la implementación de una nueva reforma tributaria que le permita el alza de su tarifa, y así poder compensar el hueco fiscal que tiene la economía colombiana.

El lapso comprendido entre septiembre 1° de 2016 y agosto 31 2017 se enmarca dentro de un periodo de inestabilidad fiscal, agravado en los últimos años.

Esta es una de las razones por las cuales el gobierno con un gran esfuerzo logro la aprobación de la reforma tributaria estructural del año 2016, ley 1819 de 2016, basada en la simplicidad, progresividad y equidad, para favorecer la competitividad y al mismo tiempo un control efectivo a la evasión. (Dian, 2017, p.4).

Por lo anterior y como estrategia para fortalecer las relaciones entre la DIAN y los ciudadanos, la entidad ha considerado que la educación fiscal debe ser un componente transversal en sus estrategias, por ello a través del Programa de Cultura de la Contribución, se pretende construir puentes con los ciudadanos como herramienta transformadora de la moral

fiscal de los actuales y futuros contribuyentes, considerando como aliadas estratégicas a las instituciones de educación superior.

La DIAN ha venido implementando estrategias las cuales permita cumplir la meta de recaudo establecida por el consejo superior de política fiscal (CONFIS), así como, mejorar el control y el servicio de forma que se incremente el cumplimiento voluntario y disminuyan las tasas de evasión y contrabando para el año 2018. (Dian, 2017, p.36).

Uno de los temas de vital importancia es fortalecer la cultura de la contribución ciudadana, la cual busca que los contribuyentes de baja renta tengan una mayor participación en el recaudo de los diferentes tributos y cumpla de forma voluntaria las responsabilidades que tiene con el estado colombiano.

Según la Resolución 47 emitida por la Dian el 10 de junio de 2016 por la cual se adoptan los Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal- NAF afirma:

En Colombia desde el año 2015 hace parte la Red de Educación Fiscal, considerado como un espacio de aprendizaje especializado, flexible y participativo, entre instituciones fiscales y educativas de la Unión Europea y América Latina, que buscan fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria de las administraciones tributarias, siendo los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–, uno de los mecanismos de mayor éxito por la integración transversal de Instituciones Educativas, estudiantes, comunidad y autoridades fiscales.(p.1)

“La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN ha optado por implementar los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–, con el propósito de generar Cultura de la Contribución en los ciudadanos de baja renta y pequeñas empresas”. (Rel. 47, 2016, p.2). a través de la implementación de los NAF en Colombia la Dian Busca principalmente crear un canal de

comunicación directa con los ciudadanos de baja renta y las pequeñas empresas, para fomentar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, mediante el cual se pretende el fortalecimiento de la cultura tributaria.

En el Art. 1° de dicha resolución resuelve: La implementación de los NAF se hace necesaria en instituciones de educación superior, orientadas a fortalecer alianzas estratégicas para combatir la evasión, el contrabando y la morosidad tributaria, aduanera y cambiaria.

En Colombia se ha implementado 25 Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF en diferentes universidades del país, de los cuales actualmente en la ciudad de Popayán existen dos. El primer convenio se realizó con la Fundación Universitaria de Popayán- FUP el 28 de noviembre de 2016 para prestar el servicio de los NAF a la comunidad; posteriormente se realizó con Unicomfauca.

Ante esta situación surge la siguiente pregunta, ¿Cuáles son las actividades y estrategias que se han venido desarrollando en el Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF de la FUP; en el fortalecimiento de la cultura de la contribución y el cumplimiento voluntario de las responsabilidades fiscales que tienen los contribuyentes del departamento del CAUCA?

### **Objetivo General**

Brindar apoyo en las actividades tributarias y fiscales que se desarrollen dentro del NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL (NAF) de la Fundación Universitaria de Popayán, que permita generar un impacto positivo en el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias de los contribuyentes, fortaleciendo su cultura de la contribución. Así mismo, desarrollar un sistema web para la administración de la información del NAF.

### **Objetivos Específicos**

- Fomentar estrategias, de asesoramiento a las personas naturales y jurídicas sobre la responsabilidad social que tienen como contribuyentes de los diferentes tributos nacionales.
- Orientar y acompañar a los contribuyentes en los trámites tributarios y los servicios en línea ofrecidos por el portal de la DIAN.
- Crear el diseño e implementación de la base de datos de la página web del punto NAF.

### **Justificación**

Es importante para los estudiantes de contaduría pública poder fortalecer sus conocimientos en materia tributaria, el Núcleo de apoyo contable y fiscal (NAF) brinda la posibilidad para que los estudiantes de la FUP de áreas contables, económicas, financieras, administrativas, de derecho, se puedan educar con temas de manejo de la Unidad administrativa especial (UAE) DIAN, sobre la importancia y sentido social de los impuestos y el gasto público; con lo que se espera que los alumnos adquieran una práctica en orientación tributaria, aduanera y cambiaria, según el caso, como valor agregado para su futuro desempeño profesional.

En una misma medida aplicar o contrastar los conocimientos teóricos con la práctica en la orientación brindada a las personas naturales y jurídica aplicándolo en casos reales, de esta manera poder brindarles un buen servicio o acompañamiento en los trámites tributarios solicitados por los contribuyentes creando una mejor cultura tributaria.



## **Antecedentes**

### **Breve Reseña De Los NAF**

Los núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF, se originaron en Brasil, como una iniciativa de responsabilidad social diseñada e implementada por la Receita Federal, administración tributaria de ese país. Actualmente han sido implementado en más de 330 universidades de (12) países de América Latina como los son: “Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Paraguay, Perú, Honduras, Colombia y Uruguay”.

En Colombia, esta iniciativa surge a partir de la asistencia brindada por el programa para la Cohesión Social en América Latina (EUROsocial).

La cual apoya a los gobiernos a aumentar la recaudación y la equidad del sistema de ingresos públicos; a mejorar la calidad y productividad del gasto público promoviendo la sostenibilidad de las cuentas fiscales como a la implementación de reformas que incidan sobre la estructura tributaria las cuales, mejoren la eficiencia y equidad de sus sistemas fiscales. (EUROsocial, 2015, p.4).

Es decir, la EUROsocial busca la mejora de las políticas públicas (fiscales) institucionales, las cuales permitan un manejo adecuado de la distribución de la riqueza generando un sistema fiscal inclusivo y sostenible. “dirigida a apoyar a los gobiernos latinoamericanos a aumentar la recaudación y la equidad de sus sistemas de ingresos públicos, a mejorar la calidad y productividad del gasto público y a promover la sostenibilidad de las cuentas fiscales.” (EUROsocial, 2015, p.3).

Mediante la resolución 00047 de 2016 fueron adoptados los núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF, por la DIAN donde se establecen los parámetros para la implementación de los NAF en Instituciones de Educación Superior.

Actualmente en Colombia se ha implementado 25 Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF en diferentes universidades del país, En el departamento del Cauca existen 2 (dos) NAF. El primer convenio se realizó con la Fundación Universitaria de Popayán- FUP el 28 de noviembre de 2016, posteriormente se lleva a cabo la inauguración el día 6 de abril de 2017, dando inicio a sus actividades en la oficina 102 del claustro San José con un horario de 8 am – 8 pm jornada continua, de lunes a viernes. Hoy en día el horario de atención al público en general está definido de lunes a viernes de 8 a.m. a 12 pm y de 2 p.m. a 6p.m. El cual tiene como objetivo principal promover espacios de colaboración, desarrollo de eventos académicos y realización de estrategias de proyección social que redunden en beneficios a los pequeños empresarios del departamento del Cauca y faciliten la solución de problemas generales de la sociedad colombiana, además, unir esfuerzos entre la academia y el sector público, con el fin de ir generando en la ciudadanía, una cultura tributaria que permita la comprensión racional de un ciudadano activo que tiene derechos y deberes.

Inicialmente el punto de atención NAF fue conformado por 10 estudiantes, los cuales recibieron 45 Hrs de capacitación por parte de funcionarios de la DIAN seccional Popayán; en la actualidad el grupo de trabajo está conformado por 11 estudiantes entre ellos se encuentran 2 pasantes y 9 practicante del programa de Contaduría pública.

### **Misión**

El Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF- FUP), brinda asistencia sin ningún costo de orientación y acompañamiento en los tramites de los procesos fiscales y los servicios en línea ofrecidos por el portal de la DIAN; las responsabilidades que tienen los contribuyentes Personas Naturales y Jurídicas de baja renta de cumplir con los diferentes tributos nacionales.

## **Visión**

Consolidar el NAF- FUP entre la academia y la ciudadanía en general (contribuyentes de baja renta); operando de manera efectiva en la solución de las inquietudes de los usuarios para mejorar la cultura de la contribución en los ciudadanos caucanos.

## **Organigrama NAF**

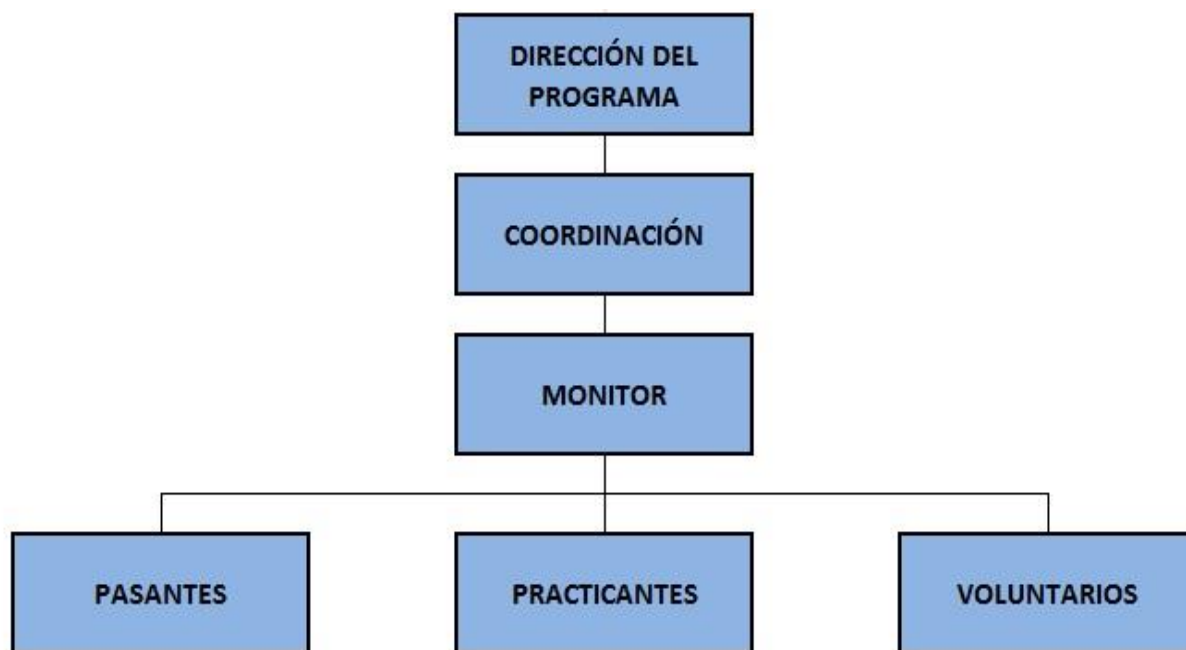


Figura 1. Organigrama NAF (Fuente: Elaboración propia)

## Análisis Cuantitativo De Los Servicios Prestados En El NAF Durante El Periodo abril 2017

– Julio 2018

Tabla 1

*Cuadro comparativo mensual atenciones NAF año 2017*

Nº Periodos	Nº Atenciones en el NAF
Abril	0
Mayo	0
Junio	0
Julio	6
Agosto	135
Septiembre	383
Octubre	503
Noviembre	546
Diciembre	387
TOTALES	1.960

Datos obtenidos (Fuente: Elaboración propia)

El total de atenciones en el NAF durante el periodo de abril – diciembre 2017, fue de 1.960 personas. Siendo el mes de noviembre el mes de mayor representación con un 27,8% del total de personas atendidas en el año 2017.

Tabla 2

## Personas atendidas en el NAF 2017

Nº PERIODOS	NATURALES	JURIDICAS	TOTAL			TOTAL MES
			MES	HOMBRES	MUJERES	
<b>JULIO</b>	6		<b>6</b>	2	4	6
<b>AGOSTO</b>	134	1	<b>135</b>	86	49	135
<b>SEPTIEMBRE</b>	381	2	<b>383</b>	236	147	383
<b>OCTUBRE</b>	494	9	<b>503</b>	260	243	503
<b>NOVIEMBRE</b>	539	7	<b>546</b>	295	251	546
<b>DICIEMBRE</b>	379	8	<b>387</b>	241	146	387
<b>TOTAL</b>	<b>1933</b>	<b>27</b>	<b>1960</b>	1120	840	1960

Datos obtenidos (Fuente: Elaboración propia)



Figura 2. Personas atendidas en el NAF (Fuente: Elaboración propia).

De los 1.960 usuarios atendidos en el NAF en el año 2017; el 99% de ellos son personas naturales y solo el 1% son Personas Jurídicas.

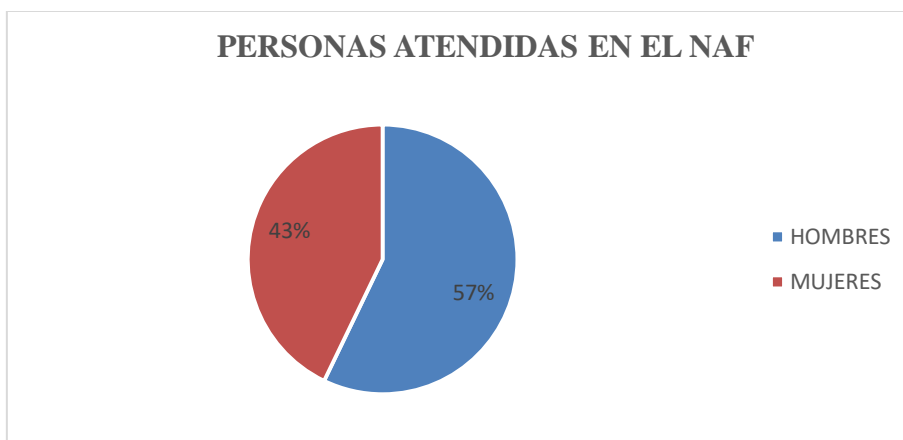


Figura 3. Personas atendidas en el NAF (Fuente: Elaboración propia)

De los 1.960 usuarios atendidos en el NAF en el año 2017; el 57% de los usuarios atendidos fueron hombres y el 43% fueron mujeres.

**CANTIDAD DE CONSULTAS ATENDIDAS EN EL NAF AÑO 2017**

	Inscripción RUT	Actualización RUT	RETEFUENTE	Cancelación RUT	IVA	RENTA	Firma Electrónica	Servicios en línea	Facturación	Proced. Tributario	Consultas contables	Creación Empresas	Otras	Total Mes
JULIO						1		1			2	1	1	6
AGOSTO	88	27				12	4		3				1	135
SEPTIEMBRE	141	132			6	15	54		16				19	383
OCTUBRE	233	231		1		3	41	2	13		2		14	540
NOVIEMBRE	172	286	1		1	3	48	29	26	2	3			571
DICIEMBRE	58	208	3			1	36	85	28		1			420
<b>TOTAL</b>	<b>692</b>	<b>884</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>35</b>	<b>183</b>	<b>117</b>	<b>86</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>2055</b>

Figura 4. Cantidad de consultas atendidas en el NAF año 2017 (Fuente: Elaboración Propia)

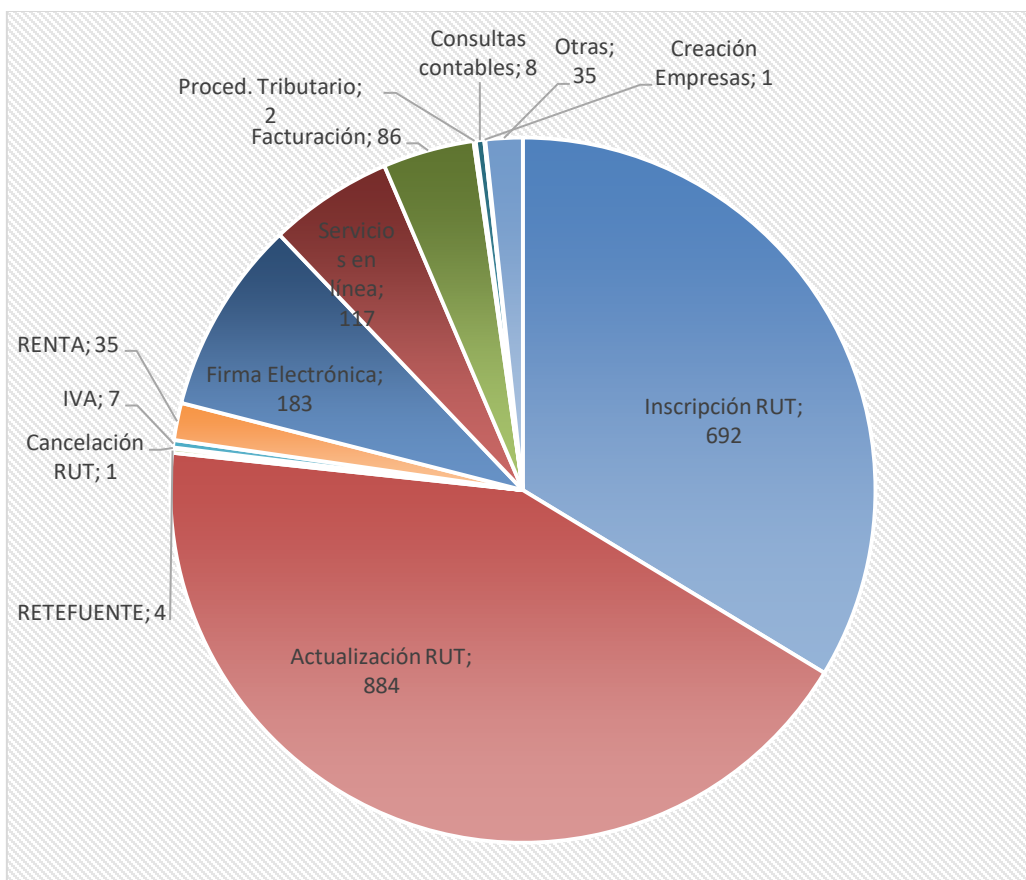


Figura 5. Porcentajes según las atenciones en el NAF (Fuente: Elaboración propia)

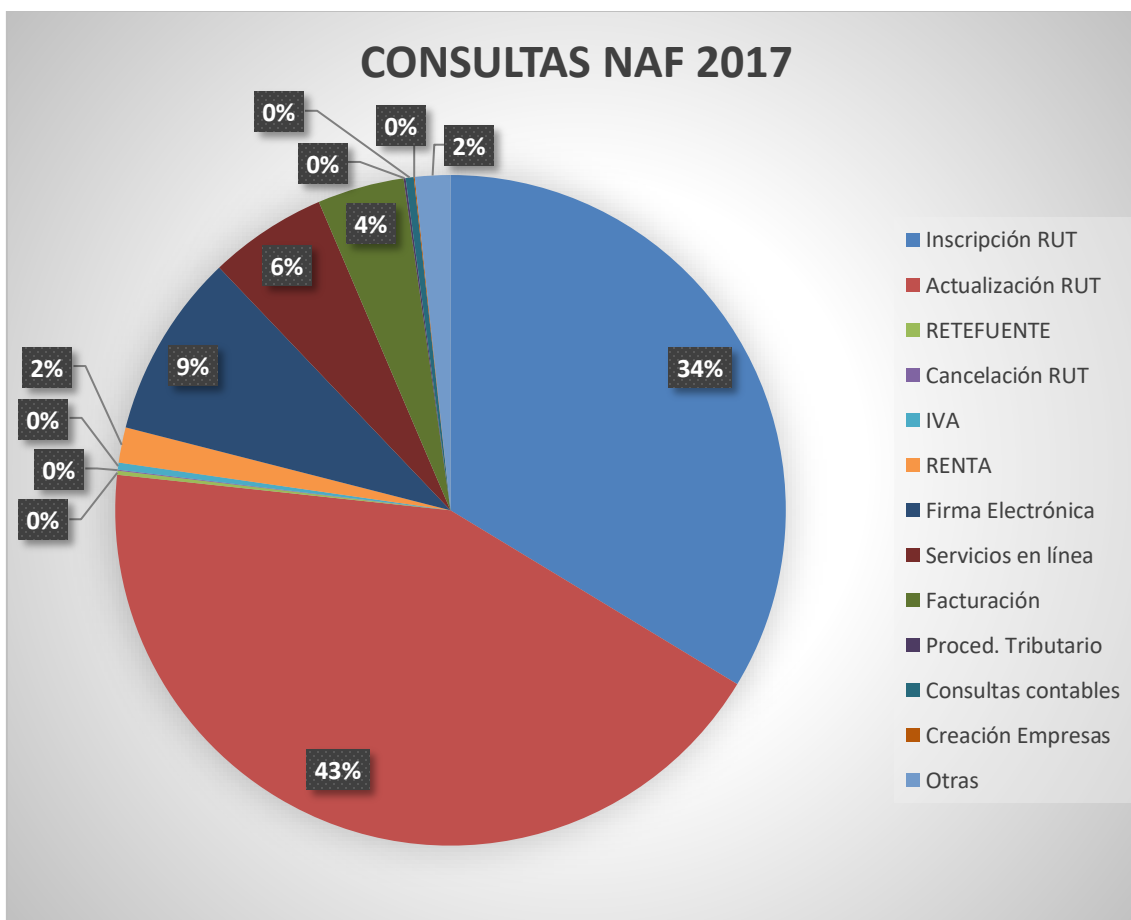


Figura 6. Consultas NAF 2017 (Fuente: Elaboración propia)

Durante el periodo de abril – diciembre 2017, se prestaron 2.055 servicios en el NAF, siendo la Actualización del RUT el servicios más solicitado o utilizado por los usuarios que se atendieron durante este periodo, el cual corresponde un 43% del total de servicios prestados seguido por la Inscripción RUT con un 34%. Como se ilustra en el gráfico.



Tabla 3

*Cuadro comparativo mensual atenciones naf año 2018*

<b>Nº Periodos</b>	<b>Nº Atenciones en el NAF</b>
Enero	717
Febrero	614
Marzo	567
Abril	573
Mayo	452
Junio	706
Julio	918
<b>TOTALES</b>	<b>4.547</b>

Datos obtenidos (Fuente: Elaboración propia)

El total de atenciones en el NAF durante el periodo de Enero – Julio 2018, fue de 4.547 personas. Siendo el mes de julio el mes de mayor representación con un 20,2% del total de personas atendidas durante el periodo de enero a Julio de 2018. En comparación con el periodo del año anterior de abril – diciembre 2017 hay un incremento significativo del total de las atenciones del 43.1%.

Tabla 4

*Personas atendidas en el NAF 2018*

	NATURALES	JURIDICAS	TOTAL MES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL MES
<b>ENERO</b>	713	4	<b>717</b>	353	364	717
<b>FEBRERO</b>	610	4	<b>614</b>	314	300	614
<b>MARZO</b>	564	3	<b>567</b>	307	260	567
<b>ABRIL</b>	570	3	<b>573</b>	306	267	573
<b>MAYO</b>	444	8	<b>452</b>	264	188	452
<b>JUNIO</b>	700	6	<b>706</b>	383	323	706
<b>JULIO</b>	911	7	<b>918</b>	483	435	918
<b>TOTAL</b>	<b>4512</b>	<b>31</b>	<b>4547</b>	2410	2137	<b>4547</b>

Datos obtenidos (Fuente: Elaboración propia)



Figura 7. Personas atendidas en el NAF (Fuente: Elaboración propia)

De los 4.547 usuarios atendidos en el NAF durante el periodo de Enero – Julio 2018, el 99% de ellos son personas naturales y solo el 1% son Personas Jurídicas.

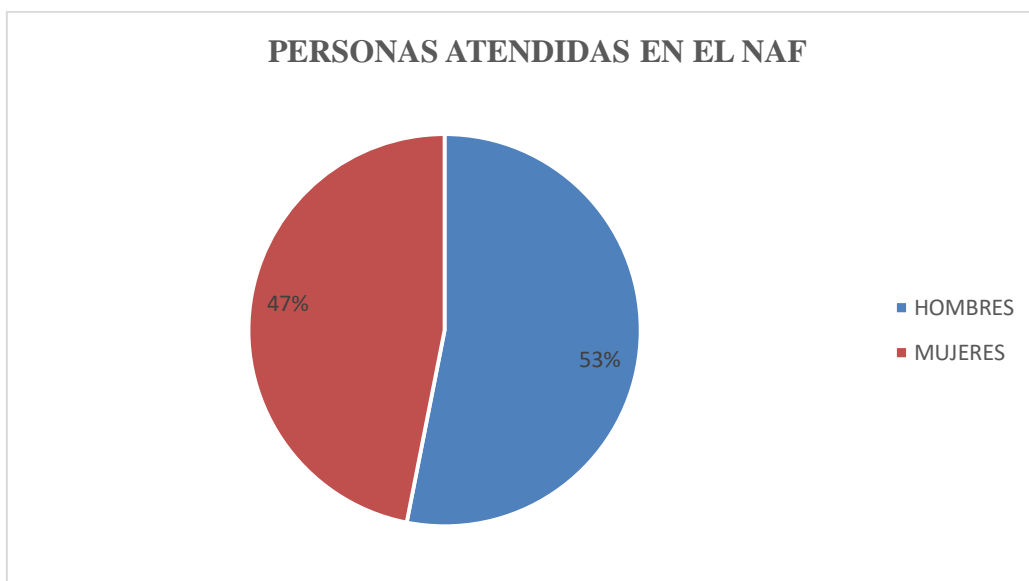


Figura 8. Personas atendidas en el NAF (Fuente: Elaboración propia)

De los 4.547 usuarios atendidos en el NAF durante el periodo de Enero – Julio 2018; el 57% de los usuarios atendidos fueron hombres y el 43% fueron mujeres.

## CANTIDAD DE CONSULTAS ATENDIDAS EN EL NAF AÑO 2018

	Inscripción RUT	Actualización RUT	RETEFUENTE	Cancelación RUT	IVA	RENTA	Firma Electrónica	Servicios en línea	Facturación	Proced. Tributario	Consultas contables	Creación Empresas	Otras	Total Mes
ENERO	46	492	1				48	143	22					752
FEBRERO	60	392		1			43	117	23		1			637
MARZO	107	290	1			3	35	152	19			1		608
ABRIL	82	225		3		9	130	157	7					613
MAYO	81	220				3	2	49	93	8	10			466
JUNIO	96	327					1	43	225	16				708
JULIO	126	530					1	33	216	22				928
TOTAL	598	2476	2	4	3	16	381	1103	117	0	11	1	0	4712

Figura 9. Cantidad de consultas atendidas en el NAF 2018 (Fuente: Elaboración propia)

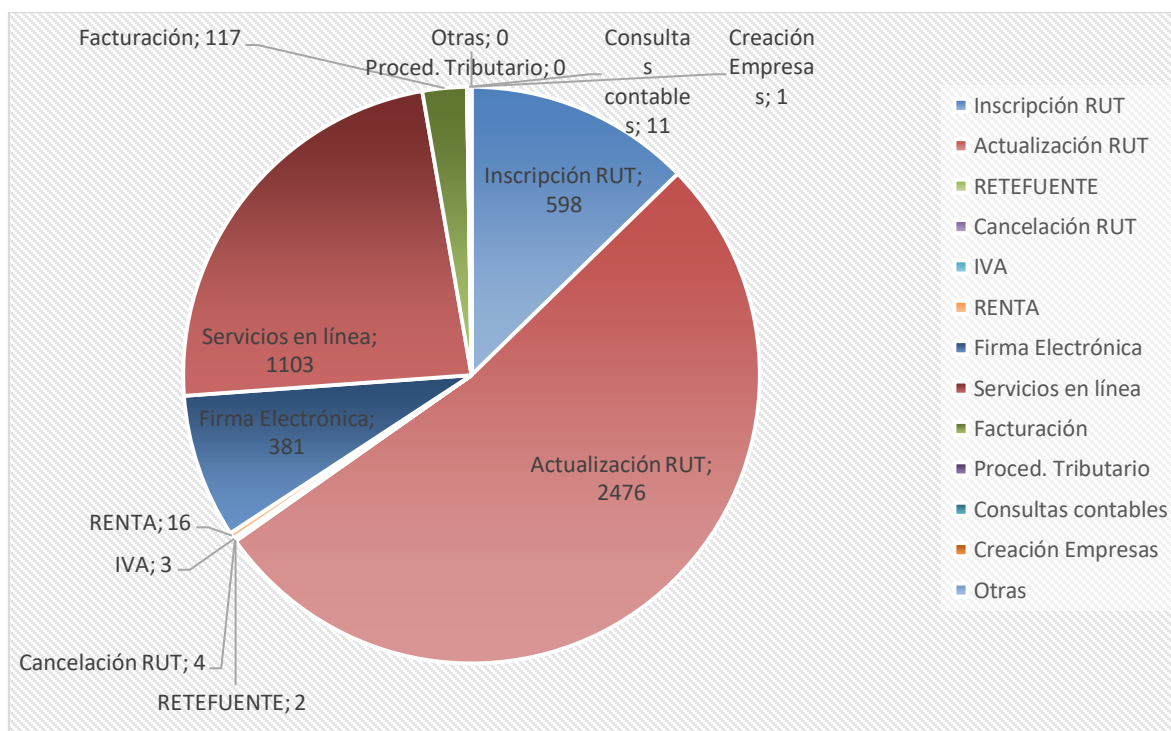


Figura 10. Número de consultas (Fuente: Elaboración propia)

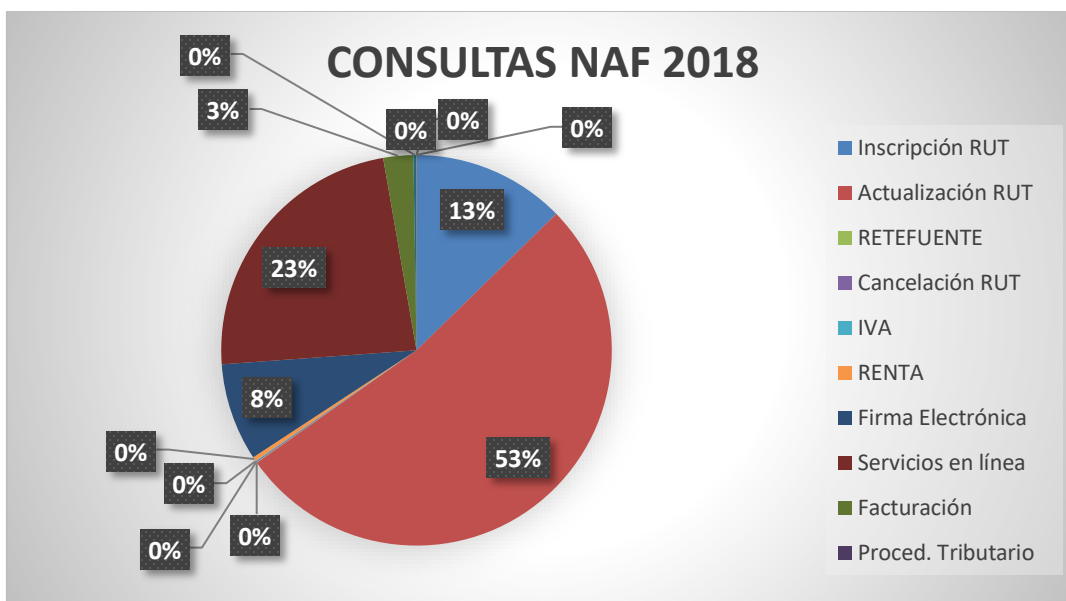


Figura 11. Consultas NAF 2018 (Fuente: Elaboración propia)

Durante el periodo de Enero – Julio 2018, se prestaron 4.712 servicios en el NAF, siendo la Actualización del RUT el servicios más solicitado o utilizado por los usuarios que se atendieron durante este periodo, el cual corresponde a un 53% del total de servicios prestados seguido por los servicios en línea (Reseteo, Creación Usuario, Copia Rut, entre otros) con un 23%, como se ilustra en el gráfico.

## **Marco Teórico**

### **Los Núcleos de Apoyo Contable Y fiscal**

Según la Dian (2018), en Guía general para la implementación y funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia afirma que;

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF– son una iniciativa de responsabilidad social, propuesta y guiada por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, susceptible de ser implementada por las instituciones de educación superior, con el fin de crear espacios de atención permanente, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados, ofrezcan orientación básica en materia fiscal a personas naturales y jurídicas, sin ningún costo, en el ámbito normativo o técnico, según el alcance que se determine mediante los documentos que formalicen los acuerdos para su implementación. (p.7)

Los NAF pretenden, en última instancia aumentar la conciencia cívica de los estudiantes y ciudadanos en relación con la necesidad de cumplir de forma voluntaria y puntal con sus obligaciones en materia tributaria aduanera y/o cambiaria según el caso

### **Objetivos De Los NAF**

La resolución 00047 de 2016 en su Art. 3, menciona que la regulación para la implementación de los NAF estará dirigida al logro de los siguientes objetivos:

Proporcionar a los alumnos de educación superior una vivencia práctica sobre la orientación contable y fiscal, fortaleciendo con esta estrategia aspectos académicos mediante la solución de casos reales que les propongan los ciudadanos que demanden el servicio de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF

Orientar, de manera gratuita, a personas naturales y jurídicas, en el ámbito normativo y asistirles en el correcto uso de los servicios en línea dispuestos por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN para el cumplimiento de las obligaciones.

Formar a los estudiantes sobre el sentido social de los impuestos y el gasto público, e incentivar la ética fiscal y el servicio a la comunidad.

Sugerir temas de investigación que sean coyunturales para el sistema tributario del país y suministrar la información que se considere necesaria para el efecto, siempre y cuando no se afecte la reserva de la misma.

### **Funciones Complementarias De Los NAF**

Según la Dian (2018), los NAF tienen dos funciones complementarias:

En primer lugar, la educación de los alumnos con estudios específicos en materia tributaria; quienes con el apoyo de la DIAN y otras instituciones pueden estudiar materias fiscales complejas y difundir este conocimiento entre los demás estudiantes universitarios.

En segundo lugar, ayudar a su comunidad y adquirir una formación ciudadana. (p.8)

### **Beneficios**

La resolución 00047 de 2016 en su Art. 4, menciona que la adopción de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF– traerá los siguientes beneficios:

***Para la ciudadanía:*** Recibir orientación en temas contables y fiscales de manera gratuita que le permita cumplir adecuadamente las obligaciones fiscales.

***Para los estudiantes:*** Complementar la formación académica, por medio de un ejercicio que les permitirá mejorar sus calidades profesionales como consecuencia del carácter práctico del programa, al tiempo que presta un servicio social a la ciudadanía.

*Para las instituciones de educación superior:* Ofrecer otras alternativas para la cualificación de su alumnado y el profesorado, y fortalecer su imagen institucional frente a la comunidad a la cual realiza su aporte social.

*Para la U.A.E. dirección de impuestos y aduanas nacionales DIAN:* Acercar a la ciudadanía y a los contribuyentes, por medio de la facilitación del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, además de fortalecer la Cultura de la Contribución en un primer escenario con los estudiantes y la comunidad académica y en un segundo escenario por medio del servicio al contribuyente, lo que ahonda en la lucha contra la evasión fiscal y la incorporación a la economía formal.

## **Aspectos Básicos Para La Implementación De Un NAF**

### **Diagnóstico inicial**

Para la implementación o adopción de los NAF se debe cumplir con ciertos criterios o requisitos; se hace necesario indagar por la disposición que tiene la Universidad para avanzar en el proyecto, los recursos mínimos a nivel de infraestructura física y tecnológica, los docentes y expertos por parte de la universidad que acompañaran el proceso, la población objetivo a quien se dirigirán los servicios, las posibles líneas de investigación en temas fiscales que puedan tener a fin de vislumbrar a futuro posibles alianzas para investigaciones específicas entre la academia y la DIAN. (Guía NAF, 2018, p. 10)

### **Recursos**

Según la Dian (2018), en Guía general para la implementación y funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia; menciona los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos mínimos que las Instituciones de Educación Superior -IES- deben proveer para la implementación del NAF:



### ***Humanos***

Hace referencia las personas que integraran el NAF, el cual debe estar liderado por un profesor quien sería el coordinador del punto y apoye a los estudiantes en las distintas consultas que realicen los ciudadanos, ha de ser conocedor de la temática.

Seguido por un grupo de estudiantes de áreas contables, económicas, financieras, administrativas de la IES quienes brindaran sin ningún costo, orientación básica en materia tributaria, aduanera y cambiaria a personas naturales y jurídicas de baja renta, en el ámbito normativo o técnico.

### ***Físicos***

Este hace referencia a los bienes tangibles necesario para la instalación del Punto NAF; en primer lugar, se debe contar con espacio físico adecuado para la atención de los usuarios, en segundo lugar, debe tener los siguientes equipos de oficina: un escritorio, una silla para el estudiante, sillas interlocutoras para los ciudadanos que acuden a la consulta, un computador, una impresora y un espacio para sala de espera. (Guía NAF, 2018, p. 11)

### ***Tecnológicos***

Además de lo mencionado anteriormente, es importante contar con un buen sistema de internet para la realización de las atenciones virtuales en la página de la DIAN. Es decir, contar con la plataforma idónea para la prestación de los diferentes servicios.

En el siguiente cuadro se hace una ilustración a la estructura mínima del NAF, desde la perspectiva física y tecnológica:

Recursos físicos y tecnológicos	Cantidades	Aclaraciones adicionales
Puestos de Atención	2	Puestos de atención para los ciudadanos - clientes
Sala de recepción	1	Puede ser compartida con otros proyectos o consultorios
Micro-computadores	2	Con especificaciones para el uso de los servicios en línea de la DIAN
Impresora	1	Puede ser compartida
Línea Telefónica	1	
Mesas	2	Para computadores
Sillas	6	Tres sillas para cada mesa
Archivador	1	Para clasificar los documentos generados por los NAF

Figura 12. Guía general para la implementación y funcionamiento (Fuente: Guía general para la implementación y funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia, 2018. pág. 11.)

### Portafolio De Servicios

Los servicios ofertados por intermedio de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–, se acordarán con las instituciones de educación superior, teniendo en cuenta la disponibilidad técnica y capacidad instalada con la que cuenten. Estos servicios serán gratuitos, la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN no incurrirá en costos para la implementación éstos. (Resolución 00047, 2016, Art. 7)

DIAN (2018), Otro de los aspectos que es objeto de concertación entre la DIAN y la institución de educación superior - IES es el portafolio de servicios el cual debe ser revisado y adecuado a las carreras con que cuente la universidad objeto del convenio. Los servicios que se proponen a continuación son los de mayor demanda entre la ciudadanía:

- Acompañamiento y orientación en trámites de Inscripción, actualización y cancelación del Registro Único Tributario.

- Orientación en actividades económicas y responsabilidades.
- Orientación tributaria para sucesiones ilíquidas.
- Orientación sobre el uso de los servicios en línea del Portal DIAN.
- Acompañamiento y Orientación en el diligenciamiento de declaraciones renta de personas naturales.

- Orientación básica sobre el trámite de facturación.
- Información general básica sobre trámites y servicios Tributarios, Aduaneros y Cambiarios.
- Orientación en responsabilidades sobre el impuesto al consumo.

## Capítulo II

### Desarrollo De Las Actividades De La Pasantía

En ese capítulo se hará una descripción detallada de cada una de las actividades realizadas para el cumplimiento del objetivo principal de la pasantía dentro del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la Fundación Universitaria de Popayán, la cual tuvo un periodo de duración de ocho (8) meses.

Las actividades realizadas fueron las siguientes:

### Estructura de Capacitación – Certificación DIAN

Estas capacitaciones fueron orientadas por los funcionarios de la DIAN, la cual iba dirigida principalmente a los docentes y estudiantes pertenecientes al NAF, con el fin de fortalecer sus habilidades en materia tributaria en una misma medida, dominar y tener un amplio conocimiento de la temática que se desarrollara dentro de los servicios de orientación y apoyo a los contribuyentes o usuarios del NAF.

#### Desarrollo

Inicialmente se cumplió con el 100% de las 45 horas de capacitación establecidas en el convenio donde los docentes y estudiantes vinculados al punto NAF deben estar previamente capacitados para prestar los diferentes servicios en el punto NAF; en dicha capacitación se trataron diversos temas tributarios como lo son: (Cultura a la contribución, Impuesto sobre la renta y complementarios, Impuesto nacional al consumo, formalidades de negocios, procedimiento tributario, el manejo de la plataforma de la DIAN entre otros.), los cuales fueron orientados por funcionarios de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Popayán –DIAN–

Dichas capacitaciones se dividieron en dos partes:

**Teórica:** Presentación de los principales temas tributarios orientados por los funcionarios de la DIAN.

**Practica:** Participación en el plan canguro, el cual consiste en realizar prácticas de atenciones a los usuarios en un punto de contacto de la DIAN, con el uso de los servicios en línea ofrecidos por el portal y manejo de la plataforma de la DIAN en donde el estudiante va a confrontar los conocimientos teóricos con casos reales.

### **Resultado**

Durante este proceso, se logró tener nuevas habilidades profesionales, ampliación de nuevos conocimientos teóricos y el aprendizaje de temas tributarios o fiscales siendo estos de vital importancia para poder brindar una buena orientación y apoyo a los usuarios del NAF FUP. En una misma medida que ellos se puedan sentir satisfechos con la atención prestada y esto permita generar un impacto positivo en la comunidad.

### **Brigadas Publicitarias**

Estas brigadas tienen como finalidad, dar a conocer el punto de atención del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la Fundación Universitaria de Popayán y los servicios que este brinda a la comunidad.

### **Desarrollo**

Se realizaron brigadas especiales con la participación de los integrantes del NAF de la FUP; conformando grupos de cuatro (4) estudiantes con el fin de realizar visitas a los comerciantes de sectores informales de la ciudad de Popayán Cauca como lo son: La Esmeralda, Centro histórico, barrio Bolívar, Pomona entre otros, donde se brindó información acerca del punto NAF y de las responsabilidades que tienen como comerciantes.

Además, se participó en dos ferias empresariales organizadas por la Fundación Universitaria de Popayán, donde se le hizo publicidad al punto NAF.

## **Resultado**

Con la realización de estas actividades el punto NAF tuvo una participación masiva de usuarios, los cuales se sentían muy satisfechos con las orientaciones y atenciones brindadas por los estudiantes integrantes del NAF.

Esto también permitió tener un mayor acercamiento con los comerciantes informales generando una mejor cultura tributaria donde puedan estar bien informados y aclarar dudas de todos los temas y procesos tributarios y las responsabilidades económicas que tienen con los diferentes tributos nacionales.

## **Acompañamiento Y Orientación A Los Usuarios En Los Tramites Tributarios**

El propósito de esta actividad es orientar a los contribuyentes paso a paso en cada uno de los trámites a realizar en el portal de la DIAN para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

### **Desarrollo**

Esta actividad se realizó mediante la atención al público en el punto NAF y el Quiosco de la DIAN, donde se realizaron diferentes procesos tributarios principalmente tramites en el portal de la DIAN como lo son:

Inscripción del RUT (Personas Naturales y Jurídicas)

Actualización del RUT

Activación Firma Electrónica

Autorización y habilitación de Resolución de Facturación

Presentación de los diferentes impuestos Nacionales

Entre otros, Servicios en Línea

### **Resultado**

Principalmente se generaron competencias en los contribuyentes en cuanto al uso y el cumplimiento de las obligaciones tributarias por medio del portal de la DIAN; además se logró un total de atenciones durante el periodo de la pasantía de 927 usuarios.

### **Asesorías Tributarias**

Estas Asesorías se brindaron con la para orientar a los contribuyentes del municipio de Popayán sobre temas en materia tributaria, aduanera y/o cambiaria según el caso.

### **Desarrollo**

Con el apoyo del coordinador del punto NAF FUP se realizaron diferentes asesorías y charlas a los contribuyentes del municipio de Popayán como a estudiantes de Instituciones de Educación Superior -IES-, las cuales se hicieron de forma presencial como por medios de telecomunicaciones según el tema de interés de cada uno.

### **Resultado**

Mediante esta actividad se logró fortalecer algunas debilidades que presentan los ciudadanos del departamento del Cauca en la adopción de los temas tributarios actuales en cuanto a la nueva normatividad implementada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN). Y en los temas de formalización de negocios generando una mejor cultura tributaria en los ciudadanos.

### **Capacitación Integrantes NAF Santander de Quilichao**

En esta actividad se realizó una orientación práctica a los integrantes del NAF FUP sede Santander de Quilichao, sobre trámites y servicios que se desarrollan dentro de los NAF.

### **Desarrollo**

Principalmente se hizo un desplazamiento, al municipio de Santander de Quilichao donde, se capacito a cuatro (4) estudiantes del programa de Contaduría pública de la FUP sede Santander de Quilichao, las cuales serían parte del punto NAF de la sede norte de la IES.

En dicha capacitación se les dio una orientación sobre los temas principales que se desarrollan dentro de los NAF, y se realizaron varios ejemplos de los trámites solicitados por los usuarios facilitándoles cierta documentación como guía de estudio.

Además, se hizo una jornada de atención en el Quiosco de la Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas Nacionales de Popayán (DIAN), donde dichos estudiantes pudieron aplicar o contrastar los conocimientos teóricos con la práctica en la orientación brindada a las personas naturales y jurídicas.

### **Resultado**

Se logró fortalecer y aclarar muchas dudas a los estudiantes, ampliación de nuevos conocimientos teóricos y el aprendizaje práctico del manejo del portal de la DIAN para la realización de los diferentes tramites o servicios en línea solicitados por los contribuyentes lo cual permite brindar una buena orientación y apoyo a los usuarios del NAF FUP sede Santander de Quilichao.

### **Realización Del Informe Consolidado Mensual**

El propósito de esta actividad es informar a la DIAN sobre todos los procesos de gestión y actividades realizadas mensualmente dentro del punto NAF FUP.

### **Desarrollo**

Como monitora del punto NAF FUP, se preparó y recopilo la información suministrada en los formatos de atenciones al usuario, realización de charlas y la valoración de encuestas; por cada



uno de los integrantes del NAF FUP, donde al final de cada mes se hacia la consolidación de dicha información para posteriormente presentar los diferentes informes solicitados por la DIAN.

### **Resultado**

Entrega puntual de los informes y de las evidencias correspondientes a cada proceso.

### **Diseño E Implementación De La Página Web Del NAF**

Esta idea se basa en creación de un diseño e implementación de la base de datos de la página web del punto NAF.

### **Desarrollo**

***Recolección de la información:*** Principalmente se hizo la recopilación de la información del punto NAF FUP, permitiéndonos conocer con mayor profundidad lo que se desarrolla dentro del punto. Con la ayuda del coordinador Fabián Alfonso López Alegría y el Dr. Gerardo Jojoa funcionario de la DIAN quienes me proporcionaron información relevante, además, se dio a conocer el contenido que se necesitaba en dicha plataforma.

***Creación de diseño y análisis de la plataforma web:*** Posteriormente para la creación de la plataforma web del Punto NAF se hizo una búsqueda exhausta en internet para encontrar un diseño adecuado, óptimo y agradable ante la vista de cualquier persona. Para ello se utilizó una plataforma gratuita de diseño llamada **WIX**, la cual es una plataforma para el desarrollo web basada en la nube que fue desarrollada y popularizada por la compañía Wix. Permite a los usuarios crear sitios web **HTML5** y sitios móviles a través del uso de herramientas de arrastrar y soltar en línea.

***Realización de pruebas de la plataforma web:*** Una vez creada la plataforma web se comenzó a implementar las respectivas pruebas de la plataforma donde se le dio a conocer el diseño completo y su funcionamiento al Coordinador NAF FUP, profesor Fabián Alfonso López Alegría

para que diera su opinión y si había que hacerle algún ajuste o corrección. En el transcurso de las pruebas se realizaron algunas modificaciones de contenido y finalmente se pudo tener el diseño completo de la plataforma.

### Resultado

Se diseñó y se implementó la base de datos de la página web del punto NAF.

<https://nafpopayancauca.wixsite.com/naffup>



Figura 13. Diseño página web punto NAF (Fuente: Elaboración propia)

## Conclusiones

Las actividades efectuadas o desarrolladas en el transcurso de la pasantía estuvieron orientadas en el cumplimiento de los objetivos propuestos por el punto NAF FUP donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Principalmente se logró tener mayor competencia profesional en el ámbito tributario, lo cual permitió estar bien capacitado para brindar un buen servicio de asesoramiento a las personas naturales y jurídicas en materia tributaria del departamento del Cauca; concientizándolos sobre la importancia de crear una buena cultura a la contribución ciudadana. Para tal aspecto se realizaron diferentes actividades como:

- Capacitaciones a personas naturales y jurídicas del municipio de Popayán Cauca.
- Brigadas publicitarias.
- Visitas a comerciantes para motivar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales como contribuyentes de los diferentes tributos nacionales y a la formalización de negocios.
- Brindar apoyo a la DIAN en las diferentes actividades realizadas en la comunidad encaminadas en el fortalecimiento de la cultura a la contribución.
- Acompañamiento y orientación a los usuarios en los tramites tributarios entre otras.

Todos estos factores generaron un impacto positivo, como la participación masiva de usuarios en el punto NAF FUP y la implementación de un nuevo (a) canal (Sede) de atención en Santander de Quilichao. además, se logró tener un mayor acercamiento con los comerciantes informales del municipio de Popayán Cauca los cuales se sentían muy satisfechos con las orientaciones y atenciones brindadas por los estudiantes integrantes del NAF.

Generando así un mejor posicionamiento social del punto NAF FUP; el cual seguirá proyectándose y educándose para la creación de nuevas estrategias que permitan consolidarse como el mejor Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal del departamento del Cauca.

Se generaron competencias en los contribuyentes en cuanto al uso y el cumplimiento de las obligaciones tributarias por medio del portal de la DIAN; Brindándoles un acompañamiento y orientación a las Personas Naturales y Jurídicas sobre el manejo de la plataforma de la DIAN y los tramites en línea que pueden realizar para el cumplimiento de sus obligaciones fiscales como: La Actualización, Inscripción Rut, Creación de Usuarios Activación Firma Electrónica, presentación del impuesto de Renta, Impuesto a las ventas, Impuesto al consumo entre otros servicios en línea que brinda esta plataforma.

En lo cual se obtuvo un total de atenciones durante el periodo de la pasantía de 927 usuarios. Donde el total de atenciones en el NAF durante el periodo de Enero – Julio 2018, fue de 4.547 personas mientras que el periodo de abril – diciembre 2017, fue de 1.960 personas. Por lo tanto, se tuvo un incremento significativo del total de las atenciones entre Enero – Julio 2018 del 43.1%.

Finalmente, se logró la implementación de la base de datos de la página web del punto NAF FUP, donde se creó una estructura organizacional, siendo esta una herramienta muy útil para la estandarización del punto no solo en el departamento del Cauca sino a nivel nacional; este canal virtual brinda a los usuarios la posibilidad de acceder a temas de la normatividad tributaria actual y la realización de algunos servicios en línea que brinda el punto NAF FUP teniendo disponibilidad

de una guía que explica paso a paso como se realizan cada uno de los procedimientos. Además, la orientación de consultas en los temas y servicios que presta el punto NAF FUP.

### **Plan De Mejoramiento**

Tomar en cuenta cada una de las sugerencias e ideas expuesta por los integrantes del NAF FUP como la de los usuarios en cuanto a los servicios prestados para lograr una mejora continua del punto.

Hacer actividades de recaudo de presupuesto como: Talleres Tributarios y el apoyo económico de la Universidad, que permitan el desplazamiento a lugares de difícil acceso del departamento del Cauca donde se pueda educar y capacitar a la comunidad y así seguir fortaleciendo la cultura de la contribución ciudadana. En una misma medida consolidar el punto NAF no solo en el municipio de Popayán sino en otros municipios circunvecinos.

Implementar en el marco curricular del programa de contaduría pública de la FUP, seminarios prácticos en las áreas tributarias, donde los estudiantes sean partícipes de los procesos que se realizan dentro del NAF, y puedan aplicar todos sus conocimientos teóricos en la práctica, así formar profesionales más capacitados y competitivos.

Incentivar a los integrantes del punto NAF, donde se genere un ambiente de tranquilidad, satisfacción y motivación. Lo cual permita generar mejores resultados de las actividades diarias realizadas.

Hacer una mejora las instalaciones del Punto NAF, creando un lugar agradable donde los usuarios se puedan sentir cómodos y satisfechos.

Hacer el letrero de la oficina del NAF más visible con un buen material para que las personas se puedan ubicar fácilmente.

Tener la reforma tributaria vigente en el punto NAF, a disponibilidad de los usuarios.

Tener calendario tributario actualizado en una parte visible del NAF.

Enmarcar la visión y misión del punto NAF y tenerla en una parte visible dentro de las instalaciones.

Seguir creando estrategias expandiendo el Núcleo de Apoyo Contable Y Fiscal de la FUP y consolidarse con el mejor del departamento del Cauca.

### **Referencias Bibliográficas.**

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2017) *Rendición de cuentas DIAN Septiembre 1 de 2016 - Agosto 31 de 2017*

Nucleo de Apoyo Contable y Fiscal NAF (2017). *Informe de gestión coordinación NAF FUP periodo julio - octubre 2017*

EUROsocial. (2015). *Programa para la cohesión social en América Latina*

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2018). *Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal. Guía General para la implementación y funcionamiento de los núcleos de apoyo contable y fiscal en Colombia.*

Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2016). *Resolución número 000047 10 junio de 2016.*

Red de educación Fiscal. (2016). *Manual de Estandarización de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en América Latina.*



## Anexos

### Anexo 1.

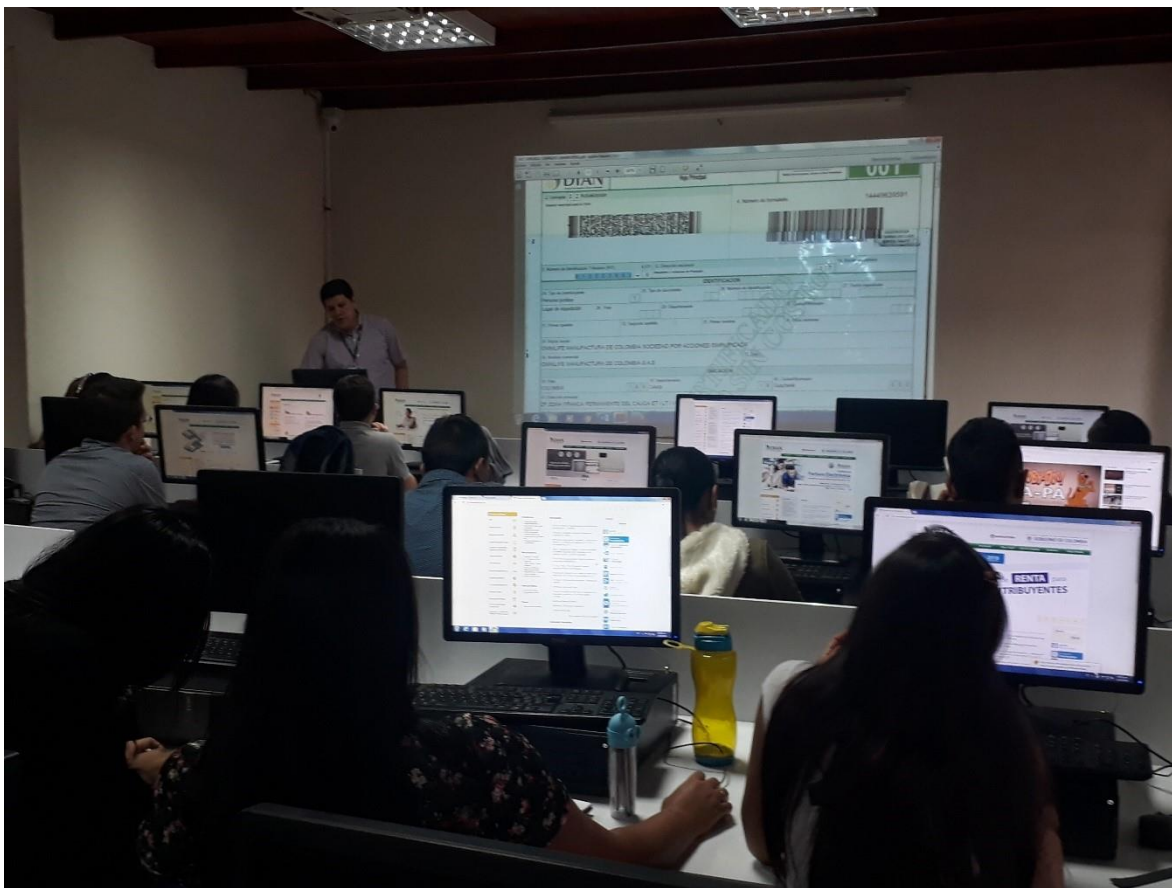
#### Capacitación cultura de la contribución



[Fotografía de Xiomara Pérez]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

## Anexo 2.

### Capacitación Registro Único Tributario



[Fotografía de Xiomara Pérez]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

### Anexo 3.

#### Capacitación Iva



[Fotografía de Xiomara Pérez]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

**Anexo 4.****Entrega de Certificados DIAN**

[Fotografía de Ángela Velasco]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

**Anexo 5.****Reunión DIAN - NAF**

[Fotografía de Ángela Velasco]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

**Anexo 6.****Atención Al Usuario**

[Fotografía de Coordinación NAF]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

## Anexo 7.

### Atención al Usuario Naf Plaza San Francisco



[Fotografía de Rubén Castro]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

**Anexo 8.****Jornada de Atención al Usuario Naf Plaza San Francisco**

[Fotografía de Cesar Muñoz]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.



**Anexo 9.****Conferencia ZOMAC**

[Fotografía de Ángela Velasco]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

## Anexo 10.

### Capacitación al Usuario Factura Electrónica



[Fotografía de Ángela Velasco]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

**Anexo 11.****Brigada Capacitación al Pequeño Empresario**

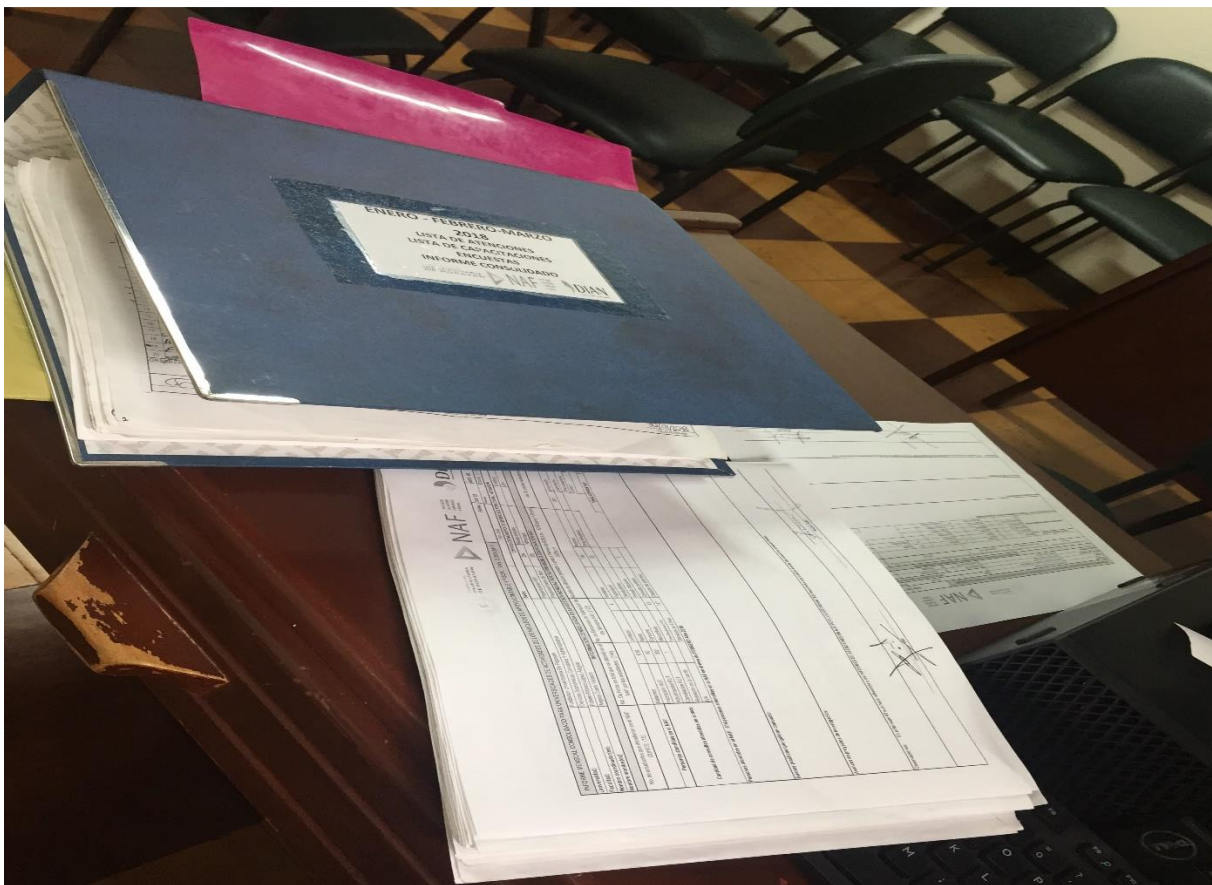
[Fotografía de Ángela Velasco]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

**Anexo 12.****Atención al Usuario en el Punto NAF**

[Fotografía de Ángela Velasco]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

**Anexo 13.****Letreros Carpetas NAF**

[Fotografía de Ángela Velasco]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

**Anexo 14.****Elaboración Informe Mensual NAF**

[Fotografía de Ángela Velasco]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.

**Anexo 15.****Reunión Dian & Fundación Universitaria de Popayán**

[Fotografía de Dirección NAF]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF Popayán.

**Anexo 16.****Capacitación NAF a Usuarios**

[Fotografía de Ángela Velasco]. (Cauca .2018). Archivos fotográficos pasantía NAF. Popayán.