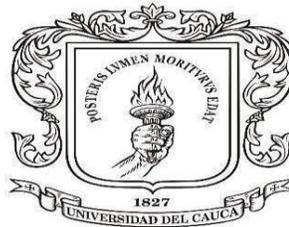


**Implementación de los Núcleos de Apoyo, Contable y Fiscal (NAF) en la
Universidad del Cauca, en convenio con la Dirección de Impuestos y Aduanas
Nacionales, Seccional Popayán**

Trabajo de grado para optar por el título de
Contador Público Modalidad: Practica profesional



Universidad
del Cauca

Presentado por:

Ángela Isabel Albán Ordoñez

Juan José Pabón Hernández

Universidad del Cauca

Facultad de Ciencias Contables, Económicas
y Administrativas Popayán – Cauca

2022

**Implementación de los Núcleos de Apoyo, Contable y Fiscal (NAF) en la
Universidad del Cauca, en convenio con la Dirección de Impuestos y Aduanas
Nacionales, Seccional Popayán**

Trabajo de grado para optar por el título de Contador Público Modalidad:

Práctica profesional



Universidad
del Cauca

Presentado a:

Juan Pablo Paz Muñoz

Edwin Felipe Molina Quijano

Presentado por:

Ángela Isabel Albán Ordóñez

Juan José Pabón Hernández

Universidad del Cauca

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas

Popayán – Cauca

2022

Nota de aceptación

Firma del director de la modalidad
de grado

Firma del jurado

Firma del jurado

Popayán, mes año

Tabla de contenido

Introducción	7
Metodología	9
Capítulo I: Marco histórico, social y jurídico de Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)	10
Capítulo II: Procesos de atención del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la Universidad del Cauca.	20
<i>Inscripción, Actualización y Cancelación del Registro Único Tributario - RUT.</i>	23
<i>Actividades Económicas y Responsabilidades</i>	25
<i>Impuesto Sobre la Renta Personas Naturales (Programa Ayuda Renta)</i>	26
<i>Impuesto Unificado Bajo el Régimen Simple de Tributación - SIMPLE.</i>	27
<i>Régimen Tributario Especial de las Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL.</i>	28
Régimen Especial en Materia Tributaria – ZESE.	28
<i>Impuesto al valor agregado – IVA</i>	28

<i>Retención en la fuente a título de Renta y de IVA.</i>	<i>30</i>
<i>Impuesto Nacional al Consumo - INC.</i>	<i>30</i>
<i>Manual de Procesos (Anexo 2).</i>	<i>31</i>
<i>Reglamento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en la Universidad del Cauca (Anexo 3)</i>	<i>32</i>
Capítulo III: Impacto del convenio de los Núcleos De Apoyo Contable y Fiscal de la cultura tributaria. Constitución NAF -UNICAUCA.	33
Tabla 1.	34
Figura 1.	35
Figura 2.	36
Figura 3.	37
Figura 4.	38
Tabla 2.	39
<i>Salidas Técnicas y Pedagógicas</i>	<i>40</i>

Figura 5.	41
Figura 6.	41
Figura 7.	42
Figura 8.	43
Figura 9.	43
<i>Resultado Alcanzado</i>	44
Figura 10.	44
Figura 11.	45
Figura 12.	46
Recomendaciones	47
Debilidades y Amenazas	48
Conclusiones	49
Bibliografía	51

Lista de Figuras

Figura 1. Capacitación de factura electrónica	34
Figura 2. Inauguración de los núcleos contables y fiscal	35
Figura 3. Cronograma de turnos NAF	36
Figura 4. Actualización de Rut en el municipio de Caldon	37
Figura 5. Salida técnica al Municipio de Caldon	40
Figura 6. Salida técnica al Municipio de Caldon	40
Figura 7. Registro de atenciones NAF-Estudiantes	41
Figura 8. Registro de atenciones NAF-Estudiantes	41
Figura 9. Registro de atenciones NAF-Estudiantes	42
Figura 10. Distribución de atenciones	42
Figura 11. Distribución de atenciones por genero	43
Figura 12. Distribución porcentual de atenciones	44

Introducción

El presente documento está enfocado en el trabajo que desarrollaron los practicantes durante el periodo de pasantía que se realizó como opción de grado para la obtención del título de contador público, dicha pasantía se realizará en la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Administrativas de la Universidad del Cauca, y cuyo trabajo estará enfocado en la implementación del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – NAF, que se realiza con el fin de formar a los estudiantes en estudios específicos tributarios, aduaneros o cambiarios, según sea el caso.

Con el apoyo de la DIAN es posible formar a los estudiantes en temas relacionados con la tributación y así se podrá difundir la cognición a otros estudiantes universitarios, ampliando el conocimiento en la profesión contable. Asimismo, brindar asesorías a los contribuyentes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias evitando que estén sujetos a sanciones o informes de agencias gubernamentales mediante la creación de ambientes accesibles, gratuitos y amigables con los contribuyentes.

Los NAF, son una iniciativa de responsabilidad social guiada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN), en convenio con las instituciones de educación superior. Dicho convenio ha sido orientado hacia una cultura de la contribución, tanto en personas naturales como jurídicas, mediante la creación de espacios de atención al ciudadano, cuyo objetivo consiste en brindar asesorías totalmente gratuitas en materia tributaria y aduanera.

No obstante, los NAF, se pueden llevar a cabo con estudiantes voluntarios de la carrera de contaduría pública que tomen como opción de grado su contribución en

la materialización de este proyecto. Tales estudiantes, guiados por docentes de las distintas universidades, podrán ofrecer un servicio social, sin costo, a los contribuyentes en el ámbito normativo o técnico, según los alcances que se determinen en los acuerdos previos para las funciones de Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF.

Los NAF buscan que los estudiantes encuentren en esta iniciativa un conocimiento idóneo para el desarrollo profesional. De este modo, cada estudiante podrá obtener experiencia de una manera práctica. Lo cual será determinante en el desenvolvimiento de su vida laboral.

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, también busca como propósito principal el desarrollo de sus funciones, con lo cual esta iniciativa será de gran utilidad para generar una cultura basada en las buenas prácticas fiscales, disminuyendo así la desinformación en todas las comunidades donde operen los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal-NAF.

Metodología

La metodología propuesta para los NAF que, tendrán lugar en la Universidad del Cauca, cuentan con varios enfoques que se mencionan y describen de modo breve en los siguientes párrafos:

En primera medida, se trata investigación de tipo descriptivo mediante un estudio de caso, en el que ha sido precisa una revisión de fuentes de información adecuada y fidedigna como sustento en la construcción del presente proyecto.

Posteriormente, las capacitaciones en materia tributaria y aduanera llevaran a que los estudiantes se dirijan a la DIAN, seccional Popayán, con el objetivo de ser guiados en las temáticas mencionadas anteriormente. En las capacitaciones en materia tributaria y aduanera será posible el apoyo tanto de los funcionarios de la DIAN, como de los mismos docentes de la Universidad del Cauca. Lo cual facilitará la formación de los estudiantes para la correcta prestación del servicio propuesto en los NAF.

Una vez el conocimiento haya sido adquirido, será posible la prestación de un servicio a los microempresarios y a la comunidad en general, con el fin de brindar una debida orientación, totalmente gratuita y de calidad. Esta orientación ayudará a resolver a los contribuyentes, las inquietudes en materia tributaria aduanera y cambiaria, según corresponda.

No obstante, en el desarrollo del proyecto se debe cumplir con la realización de anexos informativos que, están constituidos por mapas de procesos de los servicios prestados y por el reglamento interno con el que se deben regir los practicantes que desarrollen los NAF, en la Universidad del Cauca.

Capítulo I: Marco histórico, social y jurídico de Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)

En el capítulo I se presenta el marco histórico, social y jurídico de los NAF, donde se abordan los temas desde una perspectiva general a una perspectiva específica, teniendo en cuenta la trayectoria desde que se crean los NAF hasta que son implementados en Colombia, y el impacto social que ha logrado tener esta iniciativa. También se menciona en este apartado la normatividad vigente para el territorio nacional colombiano con la cual operan los Núcleos de Apoyo y Fiscal en la actualidad.

Los NAF, nacen en el año 2011 en Brasil, con el fin de ayudar a generar una cultura tributaria aduanera y cambiaria para el cumplimiento de dichas obligaciones en los contribuyentes.

La iniciativa fue ideada por la Receita Federal, que es la administración tributaria de Brasil. Actualmente, se encuentran en operación más de un centenar de NAF en Universidades de Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México y Perú (Guía general para la implementación y funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia - Brochure NAF-DIAN, 2019).

El objetivo principal de la creación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal-NAF- es para dar solución a dos principales problemáticas, la primera de ellas era, "...el rechazo de los ciudadanos a su obligación de contribuir a través de los impuestos y la segunda es la desconfianza del ciudadano en las Administraciones Tributarias" (Guía general para la implementación y funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia - Brochure NAF-DIAN, 2019).

Otro factor importante que impulsó la creación de Núcleos de Apoyo contable y Fiscal-NAF, es la importancia hallada en la posibilidad de brindar a los estudiantes de la carrera de contaduría pública una vivencia sobre la orientación tributaria, donde cada estudiante pueda poner en práctica sus conocimientos adquiridos en el desarrollo de su carrera profesional.

Según la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN, en Colombia los Núcleos de Apoyo contable y Fiscal-NAF, se implementaron por el apoyo de Eurosocial, que es un programa de cooperación regional de la Unión Europea con América Latina y con la participación de Colombia en el intercambio de experiencias entre los países miembros de la Red de Educación Fiscal-REF, reunión celebrada en Bolivia en julio de 2015, y la visita de la Receita Federal del Brasil a Colombia en noviembre del mismo año, cuyo propósito fue informar y capacitar a los servidores públicos de la Entidad, y a los representantes de las universidades que aceptaron participar en el desarrollo de la estrategia de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF, logrando dar a conocer el proyecto en nuestro país. Posteriormente en el año 2016 se expide la resolución número 00047 del 10 de julio del 2016, por la cual se adoptan los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF– en Colombia.

“La Eurosocial es un proyecto de cooperación entre Europa y Latinoamérica cuyo objetivo es contribuir con los cambios en las políticas del gobierno que mejoren la cohesión de sociedades. Consiste en causar el conocimiento colectivo mediante el aprendizaje entre pares y/o entre instituciones homólogas, que pueden asesorarse recíprocamente para efectuar un cambio deseado. Su importancia es necesaria para la cohesión social, tanto por sus potenciales efectos redistributivos, como por su impacto en la capacidad para prestar servicios y garantizar derechos; pero

fundamentalmente, como reflejo del acuerdo tácito entre los ciudadanos y el Estado en torno a un proyecto en común” (Carmona, 2021).

En Colombia para el año 2020, según datos de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales- DIAN, ya se contaba con 106 puntos NAF en todo el país, distribuidos en 28 departamentos, presentes en 44 ciudades y en 66 instituciones de educación superior, lo que denota una gran acogida de esta iniciativa por parte de las IES que, en aras de mejorar la calidad en la educación, logra brindarles a los estudiantes herramientas útiles en su desarrollo profesional. Cabe resaltar el impacto social que se genera a través de este tipo de proyectos, donde los contribuyentes pueden acceder a un servicio de calidad a costo cero.

En los últimos años, Colombia ha experimentado una caída alarmante en la mayoría de sus indicadores fiscales. Esta situación se ha intentado resolver mediante la introducción de diversas reformas tributarias en el país en las que, cada contribuyente, es una pieza importante para el sostenimiento del gasto público en el territorio nacional. El incumplimiento de las obligaciones por parte de los contribuyentes ha generado algunas consecuencias como: la desigualdad, la escasez de recursos públicos y la falta de servicios prestados por parte del Estado, que han aumentado la desconfianza en las instituciones públicas, y continúan desalentando la participación en el sector principal. Por ende, es importante la imagen o la percepción que genera el estado y sus entidades frente a los ciudadanos. De acuerdo con Niño (2018),

Si una sociedad tiene un alto grado de moral tributaria, la evasión será menor y los contribuyentes se verán beneficiados ya sea directa e indirectamente de los pagos tributarios y la administración tributaria o entidad recaudadora se ahorraría los recursos que actualmente invierte en busca de la recaudación de los impuestos dejados de pagar por los evasores. (Pág. 7)

Por consiguiente, se pretende crear una relación entre el Estado y los ciudadanos, que permita disminuir la evasión y la desinformación en los contribuyentes, por medio de la implementación de una educación tributaria. La cual busca desarrollar una actitud de compromiso desde la comunidad en general, con los estándares que rigen la convivencia democrática, y, enfatizando la importancia social de la tributación y su relación con el gasto público, así como el daño causado por la evasión fiscal y la corrupción.

La evasión en América Latina es un fenómeno social, el cual ha sido afrontado con métodos de culturización a los ciudadanos y acompañado de políticas tributarias que permiten disminuir los índices de evasión de los contribuyentes, mediante un trabajo de concientización del pago de los impuestos. Por medio de campañas publicitarias y de educación en las aulas, se pretende explicar las consecuencias de no realizar el pago de los impuestos, y motivar a los estudiantes a que sean ciudadanos cumplidores de los deberes de una comunidad participativa y responsable. (Gómez, Madrid, & Quinayás, 2017, pág. 40)

Del mismo modo los NAF se están posicionando como una herramienta importante para fomentar una fiscalidad más inclusiva y, además, se están situando como auténticos laboratorios de innovación social. Los NAF, corresponden a un proyecto que se ha expandido en varios países con ayuda de la Eurosocial y la Receita Federal de Brasil,

de modo que en el 2014 solo se contaban con 27 puntos NAF y en el año 2019 se cuentan ya con 671 puntos NAF en 12 países.

Esta expansión tuvo gran impacto social gracias a que al acercarse al ciudadano este respondiera positivamente al apoyo que se les brindaba respecto a temas fiscales, agilizando y facilitando los trámites a personas naturales y jurídicas con servicios más especializados a las

necesidades de grupos vulnerables, además de eso cada estudiante de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal- NAF, desarrolla habilidades de escucha, empatía, buenas prácticas con el contribuyente y aumenta sus valores éticos y de justicia social.

Al proponer este tipo de acercamientos entre el Estado y los contribuyentes, se solucionan algunas barreras de acceso a los servicios de apoyo contable y fiscal, como el coste económico para las personas más vulnerables, ya que los puntos NAF son totalmente gratuitos, beneficiando a muchas comunidades que acceden a estos servicios. Otra barrera que podemos encontrar es la falta de cultura o conocimiento tributario por parte de la ciudadanía, ese desconocimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes afecta e influyen en el comportamiento socioeconómico del país. El gobierno ha implementado programas para educar a las personas, ciudadanos, contribuyentes, empresarios y emprendedores donde se orienta al ciudadano sobre qué deberes debe cumplir en materia tributaria.

Los contribuyentes podrán tener acceso gratuito a todos los servicios, trámites e información mediante la orientación online y presencial por parte del punto NAF de la Universidad del Cauca, complementando así la formación académica de los estudiantes por medio de la práctica, que les permitirá obtener habilidades y buenas experiencias profesionales dada su relación directa con los usuarios, fortaleciendo también este tipo de programas de carácter social.

Otro de los factores a tener en cuenta con la implementación de los NAF en la Universidad del Cauca, es que, aparte de potencializar el componente práctico de los estudiantes en las actividades académicas relacionadas con los NAF, también causará el mejoramiento de la imagen como IES ante la comunidad en general, ya que se podrá dar a conocer la calidad de la educación impartida en la Universidad del Cauca.

La DIAN por su parte, puede acercarse a las personas y contribuyentes por medio de las NAF; difundir información y facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, contribuir a la lucha contra la evasión fiscal, y así también generar una mayor integración económica en la sociedad, asimismo, promoverá una cultura contribuyente en los escenarios de aprendizaje donde estudiantes, docentes y personal administrativo de las instituciones de educación superior, se podrán ver beneficiadas con este tipo de iniciativas y, por tanto, se estará ayudando a fortalecer la imagen de la institución en la sociedad.

En el marco jurídico de los NAF, debemos tener en cuenta cómo se constituye la educación en nuestro país, partiendo desde la base de ser un derecho fundamental, donde la Constitución Política de la República de Colombia, en su Art. 67 refiere, “que la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura”.

En el marco normativo por el cual se regula la educación en Colombia, se encuentra la Ley 115 de febrero 8 de 1994, por la cual se expide la Ley general de educación formal en sus niveles de preescolar, básica primaria y secundaria, también podemos mencionar la Ley 30 de 1992, la cual indica los fundamentos de la educación superior y que en su Art. 17, hace mención a cuáles entidades se pueden reconocer como instituciones de educación superior. A saber: las instituciones técnicas profesionales, instituciones universitarias o escuelas tecnológicas y universidades. Dentro de las cuales encontramos instituciones de orden privado, que funcionan con recursos propios provenientes de su operación, y, de orden público, que operan con recursos tanto provenientes del Estado como del recaudo que logre la misma entidad dentro de sus gestiones. Se pueden mencionar recaudos por concepto de pruebas a admisión, como de

matrículas que, si bien son a bajo costo, también representan ingresos para las Instituciones de Educación Superior- IES.

En los objetivos de la educación superior, tenemos que las IES, deben capacitar a los ciudadanos de tal manera que puedan cumplir funciones profesionales; accediendo a cargos más especializados dentro de los requerimientos de la sociedad. Si bien se debe hacer mención al proceso que se realiza dentro de las aulas de clase, donde los docentes son los encargados en transmitir un conocimiento idóneo a los estudiantes, también se debe mencionar la importancia que alude a las prácticas profesionales para que los estudiantes, puedan adquirir conocimientos de una manera más práctica y proactiva en su campo profesional.

Si bien los NAF son una iniciativa de responsabilidad social, también van encaminados a brindarle a los estudiantes de carreras de contaduría pública, una vivencia práctica en su campo de estudio, donde cada estudiante logre maximizar, del mejor modo posible, sus conocimientos y talentos, con casos reales donde los contribuyentes tendrán la oportunidad de acceder a un servicio de calidad.

La resolución que permite la adopción de los NAF en Colombia, es la número 000047 del 10 de julio de 2016 la cual en sus Art. 1 y 2, dice:

Art 1. Adóptense los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–, como estrategia para la promoción del cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, y el fortalecimiento de la Cultura de la Contribución en la ciudadanía.

Art 2. 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.

También podemos encontrar la “Guía General Para La Implementación y Funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia ” que, en su apartado, “presentación”, hace una descripción por capítulos de los temas que trata este documento, los cuales se parafrasean a continuación:

El primer apartado, explica qué es una NAF y los objetivos y beneficios que a esta corresponde. Además, alude a su relación directa con lo establecido en el acto administrativo emitido por la DIAN.

El segundo apartado se encuentra la implementación de un NAF, tales como: recursos de la universidad y portafolios de servicios a desarrollar. No obstante, se refiere a los perfiles y responsabilidades de quienes intervienen en la implementación. Explica el mecanismo para la formalización de la NAF; documentos requeridos y el procedimiento para la firma y publicación del mismo.

El apartado número tres, refiere a la estructura de la capacitación que sugiere la DIAN, tanto para estudiantes como para maestros que constituyan el NAF en términos de preparación y actualización de conocimientos ante los ciudadanos.

Por otro lado, el apartado cuarto, trata sobre el funcionamiento de NAF desde canales de comunicación entre la Universidad y la DIAN en la identificación de productos y servicios acordados a través del NAF. A saber: esquema de atención - canal de atención, logística de lanzamiento, objetivos, lugar, medios de comunicación, la divulgación del núcleo de la población beneficiaria, propiedad de marca y conservación de imagen institucional en

las piezas comunicativas NAF, además del acompañamiento de expertos dispuestos por la DIAN para la sostenibilidad del proyecto en cada institución de educación superior.

El quinto capítulo aborda lo referente al seguimiento y evaluación, responsables, efectos e impactos esperados de los NAF, informes de gestión de los responsables por parte de la universidad y líderes NAF DIAN, y finalmente la encuesta de valoración por parte de la universidad.

El sexto capítulo se refiere a lo logístico para el cierre del ciclo NAF, la clausura anual desde la fase de certificación otorgada a los estudiantes- monitores, coordinadores y docentes NAF que participaron en el ciclo de clausura.

Dentro de la normatividad aplicable a los NAF, debemos mencionar el Decreto 1625 de 2016, único reglamentario en materia tributaria por el cual se rigen los funcionarios de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales para el desarrollo de sus funciones. Si bien este decreto es una normatividad aplicable más a procesos internos de la DIAN, también contribuye al proceso de auto gestión que realizan los estudiantes dentro de los NAF.

Uno de los campos de más acción de los estudiantes se encuentra en el apartado “Procedimiento tributario, procedimiento administrativo de cobro coactivo y régimen sancionatorio” que, en su Capítulo II trata lo referente al Registro Único Tributario-RUT y a los requerimientos que los usuarios deberán seguir para el cumplimiento de su trámite, tales como documentación y requisitos, sea persona natural, persona natural comerciante o persona jurídica.

Es preciso mencionar que uno de los trámites más relevantes es la inscripción del RUT: RUT por primera vez, trámite del RUT en secesiones ilíquidas, registros de establecimientos de comercio, entre otros.

Del mismo modo, la Ley estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales, que tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional de todos a conocer, actualizar y corregir la información que, sobre estos, se encuentre almacenada en una base de datos o documento, así como los derechos, libertades y demás garantías constitucionales que se refieren al Art. 15 de la Constitución Política y Derecho a la información en el Art.20.

Art 15: Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. (Constitución Política de Colombia, 1991).

Los datos suministrados por las personas naturales y jurídicas en el punto NAF, para cada uno de los procesos pertinentes, serán tratados bajo esta ley estatutaria. La protección de la información evitará que sea utilizada con una finalidad distinta para la cual ha sido proporcionada, evitando con ello que se afecten otros derechos y libertades.

Capítulo II: Procesos de atención del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la Universidad del Cauca.

En este capítulo se abordará una temática enfocada al funcionamiento de los NAF, teniendo en cuenta los protocolos de atención que se podrán utilizar como medios de comunicación entre usuarios y estudiantes para la correcta prestación del servicio. También se debe describir la importancia que genera la realización de mapas de procesos para que nuevos postulantes puedan guiarse de manera más fácil en los procesos derivados de los canales informáticos respecto a la plataforma web de la DIAN. Otro de los temas presentes en este apartado, es la realización del reglamento con el cual se regirán docentes, coordinadores, pasantes y asistentes dentro de los procesos de atención de los NAF.

Protocolos de Atención: los protocolos de atención representan una guía, para la prestación de un servicio donde se debe tener en cuenta la comunicación previa entre usuarios y estudiantes que, permitirá generar un acercamiento cortés y respetuoso, para que los contribuyentes logren presentar su inquietud, y los estudiantes puedan responder del mejor modo posible a los requerimientos de la atención.

La Universidad del Cauca dentro de sus labores a realizar para el correcto funcionamiento de los NAF, tendrán un esquema de atención al ciudadano, donde se podrá elegir los medios con los cuales se prestará el servicio de una manera más adecuada. De acuerdo con la “Guía General Para la Implementación y Funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia”, se hará paráfrasis de los canales de atención a continuación:

- Presencial en NAF: atención a los ciudadanos basada en políticas establecidas en las IES y desarrolladas en los consultorios jurídicos, contables y demás espacios de interacción presencial. Se sugiere tener en cuenta lo siguiente: saludar, invitar a sentarse,

personalizar el contacto, escucha activa, proactividad, realizar entrevista previa, comunicación clara, amable y natural.

- Presencial fuera del NAF: Atención de los estudiantes de NAF en lugares externos a la IES de la población objetivo que lo requiera el NAF. Tales como: fundaciones, parroquias, centros comerciales, ferias, sectores comerciales, y otros.
- Redes sociales: Atención prestada por estudiantes de NAF de manera virtual, con TIC. Se realizan con usuarios del NAF a través de chat, redes sociales, foros u otro canal virtual con que cuente la IES y que permita interacción fluida.
- WhatsApp: Atención prestada por los estudiantes de NAF mediante aplicación de mensajería instantánea a través de un teléfono móvil.
- Teléfono: a partir de un guion facilita al estudiante la atención a los ciudadanos a través de telefonía fija, conmutadora, móvil, centro de contacto o cualquier otro sistema de comunicación telefónica de la IES que permita un trato claro, amable y receptivo.
- Correo electrónico: los estudiantes de NAF mediante interacciones virtuales prestan su atención con el uso de un correo electrónico definido por la IES facilitando la recepción y respecta a distintas consultas.
- Plataforma de la institución: interacción mediante TIC, los usuarios del NAF se comunican a través de chat, correo electrónico, redes sociales, foros o cualquier otro sistema de comunicación virtual de la IES. Debe ser una interacción, rápida, clara, cortés y ordenada.

Con base en los protocolos de atención, los NAF tendrán a la mano diversos mecanismos para la comunicación con los contribuyentes para realizar orientaciones no solo de manera presencial, sino también de manera virtual, partiendo del trato y respecto pertinentes para que los

usuarios reciban la información del mejor modo posible. Además, este sistema facilitará la captación de más clientes, lo cual constituye un factor importante puesto que se debe cumplir con unas metas propuestas para los puntos NAF.

El servicio del NAF en la Universidad del Cauca, pretende brindar orientación precisa y de calidad en áreas del sistema tributario del país, comprendiendo también la importancia que tienen los sistemas informáticos dispuestos por la DIAN en su plataforma web www.dian.gov.co., donde los contribuyentes pueden desarrollar procesos de autogestión guiados en primera medida por los estudiantes. No obstante, el valor fundamental de este tipo de iniciativas consiste en el aprendizaje por parte de los usuarios, de manera que sea posible generar una cultura tributaria, donde los contribuyentes puedan participar activamente del proceso, multiplicando el conocimiento en la sociedad.

Servicios Del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal: Entre los servicios relativos al NAF, los estudiantes podrán orientar a los usuarios en temáticas de impuestos. Es menester mencionar que, los impuestos se dividen en dos categorías principalmente, de orden nacional y de orden territorial, dentro de los impuestos de orden nacional tenemos el impuesto a la renta, Impuesto al Valor Agregado- IVA, impuesto nacional al consumo y el Gravamen a los Movimientos Financieros -GMF, entre otros. Dentro de los impuestos de orden territorial tenemos: industria y comercio, predial, estampillas entre otros. También se podrá guiar en temas respectivos a la Clasificación de Actividades Económicas- CIIU las cuales están reglamentadas en la Resolución número 000114 de 21 de diciembre de 2020, por la cual la DIAN, adopta la Clasificación de Actividades Económicas- CIIU, con el fin de identificar, clasificar

y ubicar tanto a personas jurídicas como a personas naturales en el ejercicio de los servicios que pueden prestar estas entidades.

Servicios que se prestarán dentro del NAF en la Universidad del Cauca:

Inscripción, Actualización y Cancelación del Registro Único Tributario - RUT.

El RUT es el mecanismo por el cual la DIAN puede clasificar, identificar y ubicar a los contribuyentes según sus obligaciones administrativas, por tanto, dentro de los servicios que se ofrecen en los NAF, se encuentra: la inscripción, actualización y cancelación del RUT, que le permite a los contribuyentes mantener su información actualizada en las bases de datos de la DIAN, con el fin de cumplir con sus obligaciones de una manera adecuada.

Según información del decreto 1625 de 2016 en su, Art. 1.6.1.2.6, los obligados a inscribirse en el RUT son los siguientes:

- Las personas y entidades en la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y complementario de ganancias ocasionales, y demás Impuestos administrados por la DIAN.

- Los patrimonios autónomos, en aquellos casos que, por disposiciones especiales deban contar con un NIT individual; las sociedades fiduciarias con patrimonios autónomos constituidos para desarrollar operaciones de comercio exterior, en desarrollo y cumplimiento de la regulación aduanera.
- Aplica para: inversores extranjeros obligados a cumplir deberes formales, sucursales de personas jurídicas o entidades extranjeras, personas naturales que actúan en calidad de: representantes legales, mandatarios, delegados, apoderados y representantes en general que deban declarar.
- Deben cumplir con esta inscripción los revisores fiscales y contadores, que deban suscribir declaraciones por disposición legal.
- Las personas y entidades no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio y las personas naturales no responsables del impuesto nacional al consumo de restaurantes y bares.
- Los responsables del impuesto sobre las ventas IVA y no responsables del impuesto sobre las ventas IVA;
- Las personas o entidades no responsables del impuesto sobre las ventas, que requieran la expedición de NIT cuando por disposiciones especiales estén obligadas a expedir factura, o como consecuencia del desarrollo de una actividad económica no gravada.

- También, deberán inscribirse en el RUT los responsables y no responsables del impuesto nacional al consumo, los responsables del impuesto nacional a la gasolina y al ACPM, los agentes retenedores, los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros;
- Los profesionales de compra y venta de divisas en efectivo y cheques;
- Los obligados a declarar el ingreso o salida del país de divisas o moneda legal colombiana en efectivo;
- Los inversionistas no residentes ni domiciliados en Colombia titulares de inversiones de capital del exterior de portafolio, independientemente de la modalidad o vehículo utilizado para efectuar la inversión;
- Las personas que decidan acogerse voluntariamente al Impuesto Unificado SIMPLE.

Actividades Económicas y Responsabilidades

Dentro de los servicios prestados por los NCF, la asesoría básica sobre las actividades económicas y responsabilidades tributarias a las que tengan lugar los contribuyentes, es parte de la clasificación que se realiza en el RUT, donde se tendrá de apoyo la Resolución 000114 del 21 diciembre de 2020, por la cual se adopta la clasificación de actividades económicas CIU aplicables tanto para personas naturales como jurídicas inscritas en el RUT.

Impuesto Sobre la Renta Personas Naturales (Programa Ayuda Renta)

Otro de los servicios prestados por los NCF, se basa en prestar asesoría básica en materia de impuestos. Para dar un ejemplo: respecto al impuesto de renta, se brinda orientación a los contribuyentes en los montos requeridos para estar obligado a declarar lo correspondiente, también se podrá orientar en la presentación del formulario 210 por medio de la plataforma web de la DIAN.

Los montos para declarar renta en el año 2022, se encuentran en el Decreto 1778 del 20 de diciembre de 2022 en su artículo 1.6.1.13.2.7, indicando los siguientes toques:

- Que el patrimonio bruto en el último día del año gravable 2021 no exceda de cuatro mil quinientas (4.500) UVT (\$163.386.000).
- Que los ingresos brutos sean inferiores a mil cuatrocientas (1.400) UVT. (\$50.831.000).
- Que los consumos mediante tarjeta de crédito no excedan de mil cuatrocientas (1.400) UVT (\$50.831.000).
- Que el valor total de compras y consumos no supere las mil cuatrocientas (1.400) UVT (\$50.831.000).
- Que el valor total acumulado de consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras, no excedan de mil cuatrocientas (1.400) UVT (\$50.831.000).

Impuesto Unificado Bajo el Régimen Simple de Tributación - SIMPLE.

Bajo la Ley 1943 del 28 de diciembre de 2018, se crea el régimen simple de tributación el cual permite unificar en una sola declaración el impuesto sobre la renta, impuesto nacional al consumo y el impuesto de industria y comercio, lo cual traerá beneficios para los contribuyentes que logren acceder a este régimen durante los dos primeros meses de cada año.

Según el Estatuto tributario, en su artículo 905 las entidades que pueden optar por el régimen simple de tributación son las siguientes:

- Que se trate de una persona natural que desarrolle una empresa o de una persona jurídica en la que sus socios, participes o accionistas sean personas naturales, nacionales o extranjeras, residentes en Colombia.
- Que en el año gravable anterior hubieren obtenido ingresos brutos, ordinarios o extraordinarios, inferiores a 100.000 UVT. En el caso de las empresas o personas jurídicas nuevas, la inscripción en el impuesto unificado bajo el régimen simple de tributación -SIMPLE- estará condicionada a que los ingresos del año no superen estos límites.

Régimen Tributario Especial de las Entidades Sin Ánimo de Lucro - ESAL.

Dentro de los NAF, se podrá brindar asesoría en materia tributaria sobre las Entidades Sin Ánimo de Lucro (ESAL) que, según el Estatuto tributario en su Art. 19, serán contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios. Por tanto, deberán presentar su debida declaración acudiendo a los sistemas informáticos dispuestos en la plataforma web de la DIAN, también cabe mencionar que todas las entidades inscritas en el régimen tributario especial deben ser calificadas en los términos expuestos en el Art. 364, en los tres primeros meses del año.

Régimen Especial en Materia Tributaria – ZESE.

El Régimen Especial en Materia Tributaria – ZESE fue creado mediante la Ley 1955 de 2019, y que en su Art. 268, indica que el objetivo principal de este beneficio es atraer inversión nacional y extranjera dando unos beneficios en el impuesto de renta, donde “La tarifa del impuesto sobre la renta aplicable a los beneficiarios de la ZESE será del 0% durante los primeros cinco (5) años contados a partir de la constitución de la sociedad, y del 50% de la tarifa general para los siguientes cinco (5) años”. (El Congreso de Colombia, 2019).

Impuesto al valor agregado – IVA

Los practicantes también brindaran asesoría básica en el IVA, teniendo en cuenta el Art. 437 del ET, donde se mencionan los responsables, como también los montos que deben cumplir los contribuyentes para no ser responsables de este impuesto.

Art 437 del ET: Parágrafo 3. Deberán registrarse como responsables del IVA quienes realicen actividades gravadas con el impuesto, con excepción de las personas naturales comerciantes y los artesanos, que sean minoristas o detallistas, los pequeños agricultores y los ganaderos, así como quienes presten servicios, siempre y cuando cumplan la totalidad de las siguientes condiciones:

- Que en el año anterior o en el año en curso hubieren obtenido ingresos brutos totales provenientes de la actividad, inferiores a 3.500 UVT.
- Que no tengan más de un establecimiento de comercio, oficina, sede, local o negocio donde ejerzan su actividad.
- Que en el establecimiento de comercio, oficina, sede, local o negocio no se desarrollen actividades bajo franquicia, concesión, regalía, autorización o cualquier otro sistema que implique la explotación de intangibles.
- Que no sean usuarios aduaneros.
- Que no hayan celebrado en el año inmediatamente anterior ni en el año en curso contratos de venta de bienes y/o prestación de servicios gravados por valor individual, igual o superior a 3.500 UVT.
- Que el monto de sus consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras durante el año anterior o durante el respectivo año, provenientes de actividades gravadas con el impuesto sobre las ventas - IVA, no supere la suma de 3.500 UVT.

Retención en la fuente a título de Renta y de IVA.

Dentro de las orientaciones que se prestan por parte de los NAF, tenemos las retenciones en la fuente que, si bien no son un impuesto, son un anticipo del mismo y representa una obligación para los agentes de retención presentar su respectiva declaración de manera mensual.

Los agentes de retención en la fuente pueden ser personas naturales y jurídicas que cumplan las condiciones expuestas en los artículos 368 y 368-2 del ET, y las tarifas se encuentran en los artículos 383 y 384 del ET.

Impuesto Nacional al Consumo - INC.

En el Art. 512-1 del ET nos indica que el hecho generador del impuesto nacional al consumo es la prestación o la venta al consumidor final o la importación por parte del consumidor final, de los siguientes servicios y bienes:

- La prestación de los servicios de telefonía móvil, internet y navegación móvil, y servicio de datos.
- Las ventas de algunos bienes corporales muebles, de producción doméstica o importados.
- El servicio de expendio de comidas y bebidas preparadas en restaurantes, cafeterías, autoservicios, heladerías, fruterías, pastelerías y panaderías para consumo en el lugar, para ser llevadas por el comprador o entregadas a domicilio, los servicios de alimentación bajo contrato, incluyendo el servicio de catering, y el servicio de expendio de comidas y bebidas alcohólicas para consumo dentro de bares, tabernas y discotecas.

Así mismo se podrá brindar información acerca de los:

- Servicios en línea del Portal web de la DIAN.
- Declaraciones tributarias y su presentación virtual.
- Procedimiento tributario y régimen tributario sancionatorio.
- Orientación sobre plazos para declarar
- Devoluciones y compensaciones

Manual de Procesos (Anexo 2).

En los servicios que se orientan dentro de los NAF, se diseñó un manual de procesos para algunos de los servicios prestados; lo cual será una guía para practicantes y asistentes que hacen parte del proyecto NAF- Unicauca.

El objetivo principal de esta iniciativa consiste en lograr un correcto funcionamiento en los procedimientos a realizar dentro del NAF, además, entregar a los estudiantes una herramienta de trabajo oportuna para el desarrollo de la práctica y así evitar errores que se puedan presentar en las asesorías a los contribuyentes.

En el manual se da detalladamente el paso a paso de los servicios que prestan en el NAF, los cuales serán retroalimentados por los estudiantes a medida que se den casos nuevos en el momento de la atención al ciudadano. En este sentido, los principales servicios que se dieron durante la realización de la práctica fueron la inscripción en el RUT por primera vez, actualización de RUT persona natural, actualización de RUT de persona natural con establecimiento de comercio y actualización del RUT persona jurídica.

Reglamento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en la Universidad del Cauca (Anexo 3)

Según la RAE, un reglamento es una “Colección ordenada de reglas o preceptos, que por la autoridad competente se da para la ejecución de una ley o para el régimen de una corporación, una dependencia o un servicio”.

Teniendo en cuenta lo anterior, para el correcto funcionamiento de los NAF de La Universidad del Cauca se propone un reglamento (Anexo 3), que tiene como finalidad, regular todas las actividades de los miembros del NAF, donde se brindaran los lineamientos dentro de los cuales se deben comportar los alumnos, para que se logre una armonía en el área de trabajo que pueda ser proyectada y transmitida a los usuarios que accedan a este tipo de servicios.

**Capítulo III: Impacto del convenio de los Núcleos De Apoyo Contable y
Fiscal de la cultura tributaria. Constitución NAF
-UNICAUCA.**

Desde el formato de convenio de cooperación interinstitucional (Anexo 1), suscrito entre la Universidad del Cauca (institución de educación superior), la U.A.E. y la DIAN, seccional de Popayán, se logra realizar la apertura de los NAF en la Universidad del Cauca, iniciativa que estuvo guiada por el Docente Edwin Felipe Molina. en cooperación con los demás docentes que conforman el equipo NAF. Entre ellos: Viviana Patricia Narváez Castillo, Helder Mauricio Chacón Villota, y Juan Pablo Paz Muñoz.

A partir de este proceso liderado por los docentes de la facultad de contaduría, en primera estancia se realizan la selección de los practicantes y asistentes que serán la base para el inicio del proyecto. Por medio de entrevista virtual el día 14 de septiembre del año 2021, comienza el proceso de selección tanto de los dos (2) practicantes como de los cuatro (4) asistentes, para el primer ciclo de apertura de los NAF.

Posteriormente con la culminación del proceso mencionado en el párrafo anterior, se inicia el ciclo de capacitaciones el día martes 26 de octubre del año 2021 al 18 de noviembre en las instalaciones de la DIAN, seccional Popayán, donde se desarrollaron los siguientes temas con los estudiantes y practicantes a cargo de la Doctora Karla Isabella Hurtado.

Figura 1.*Capacitación de factura electrónica*

Fuente: Elaboración propia.

Entre las actividades que se realizaron en el marco de la inauguración de los NAF, estuvieron a cargo de los practicantes, que se encargaron de promoción del evento. El día 27 de noviembre, se realizó una presentación por parte de los estudiantes en el Encuentro de Egresados de Contaduría Pública, Seminario de Actualización Tributaria: Ley de inversión social, a través de los medios virtuales dispuestos por la Universidad del Cauca, en lo cual se extendió la invitación a participar en la inauguración de los NAF el día 9 de diciembre de 2021 en auditoria 401 de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas de la Universidad del Cauca. El evento contó con un aforo controlado, pero también pudo ser transmitido por los medios virtuales de la universidad para lograr mayor del mismo.

Figura 2.*Inauguración de los núcleos contables y fiscal*

En la reunión celebrada el día 17 de enero del año 2022, se acordó el inicio de las atenciones al público dentro de las instalaciones de la DIAN, seccional Popayán, el día 19 de enero del mismo año. Con lo cual se dio inicio a una nueva etapa dentro del programa, ya que esto supone comenzar a tener relación con el público y, además, con los funcionarios DIAN, mismos que también permitirán avanzar en este proceso de aprendizaje por parte de los alumnos y los usuarios. Los horarios establecidos para este primer ciclo, se pueden apreciar en la siguiente imagen donde se distribuyen horarios tanto para practicantes como para los asistentes del programa.

Figura 3.*Cronograma de turnos NAF.*

CRONOGRAMA DE TURNOS NAF - INSTALACIONES DIAN						
SEMANA DEL 31 ENERO AL 4 DE FEBRERO						
		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8 AM - 12 PM	Pasantes	P1	P1-P2	P1-P2	P1-P2	P2
	Asistentes	A1-A2-A3-A4	A1-A2	A3-A4	A1-A2	A1-A2-A3-A4
12 PM - 5 PM	Pasantes	P1 - P2	P2	P1	P2	P1-P2
	Asistentes	-	A3	A2	A4	-
SEMANA DEL 7 AL 11 DE FEBRERO						
		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8 AM - 12 PM	Pasantes	P2	P1-P2	P1-P2	P1-P2	P1
	Asistentes	A1-A2-A3-A4	A3-A4	A1-A2	A3-A4	A1-A2-A3-A4
12 PM - 5 PM	Pasantes	P1 - P2	P1	P2	P1	P1-P2
	Asistentes	-	A1	A3	A2	-
SEMANA DEL 14 AL 18 DE FEBRERO						
		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8 AM - 12 PM	Pasantes	P1	P1-P2	P1-P2	P1-P2	P2
	Asistentes	A1-A2-A3-A4	A1-A2	A3-A4	A1-A2	A1-A2-A3-A4
12 PM - 5 PM	Pasantes	P1 - P2	P2	P1	P2	P1-P2
	Asistentes	-	A4	A1	A3	-
SEMANA DEL 21 AL 25 DE FEBRERO						
		LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES
8 AM - 12 PM	Pasantes	P2	P1-P2	P1-P2	P1-P2	P1
	Asistentes	A1-A2-A3-A4	A3-A4	A1-A2	A3-A4	A1-A2-A3-A4
12 PM - 5 PM	Pasantes	P1 - P2	P1	P2	P1	P1-P2
	Asistentes	-	A2	A4	A1	-

Fuente: Elaboración propia.

Durante la etapa de atención al público que se ha llevado a cabo desde el 19 de enero hasta el 29 de abril del 2022, se ha logrado impactar a más de 1500 usuarios, cumpliendo satisfactoriamente con las metas iniciales planteadas para los NAF. Dichas metas corresponden a 2800 impactados de manera anual. Al considerar el tiempo de funcionamiento del NAF en la

Universidad del Cauca, se espera superar las cifras presentes y continuar con una gestión más fortalecida para posicionar el NAF, como uno de los mejores del país.

Figura 4.

Actualización de RUT en el municipio de Caldoño.



Fuente: propia, 2022.

El grupo de personas que están accediendo al servicio del NAF, se puede listar tanto personas naturales, personas naturales comerciantes y personas jurídicas, donde en su gran mayoría, son de la ciudad de Popayán, pero también se pueden apreciar usuarios de sectores aledaños a la ciudad como lo es sectores como el Tambo, Caldoño, La sierra, Argelia, entre otros sectores cercanos.

Uno de los sectores que más acuden al servicio NAF son las Micro empresas del grupo III, que según el Decreto 2706 de 27-12-2012. Marco Técnico Normativo de Información

Financiera para las Microempresas, deben cumplir con los siguientes criterios para estar en este grupo.

Tabla 2.

Condiciones para pertenecer a las microempresas grupo III

Condiciones	Límite
Planta de personal.	Inferior o igual a 10 trabajadores.
Activos totales, excluida la vivienda.	Valor inferior a 500 salarios mínimos mensuales legales vigentes –smmlv–.
Ingresos brutos anuales.	Inferiores a 6.000 smmlv.

Fuente: Elaboración propia.

Otro sector de la sociedad al que está accediendo el NAF mediante su servicio, es a las personas que están vinculados a las empresas mediante alguna modalidad de contrato laboral ya sea: Contrato por obra o labor, Contrato de trabajo a término fijo, Contrato de trabajo a término indefinido, Contrato de aprendizaje, Contrato temporal, ocasional o accidental y que están regulados mediante el Código Sustantivo del Trabajo de la siguiente manera:

- Contrato a Término Fijo (Art. 46 del C.S.T.).
- Contrato a Término Indefinido (Art. 47 del C.S.T.).
- Contrato de Obra o Labor (Art. 45 del C.S.T.).
- Contrato de Aprendizaje (Art. 30 de la Ley 789 de 2002).

- Contrato Temporal, Ocasional o Accidental (Art. 6 del Código Sustantivo del Trabajo).

Salidas Técnicas y Pedagógicas

Los NAF de la Universidad del Cauca, también han realizado dentro de su campo acción unas salidas técnicas y pedagógicas con el fin de llegar a otros tipos de sectores dentro de la sociedad, también con la finalidad de ampliar el conocimiento de los estudiantes en otras áreas. Ante lo cual, se considera importante la atención desde el punto NAF. No obstante, es preciso reconocer que este tipo de brigadas guiadas por la DIAN, seccional Popayán, permiten acceder a nuevos territorios. Lugares donde por falta de conocimiento o por dificultades en la movilización, no logran acceder a este tipo de servicios, y que además de ser importante para los usuarios, también es enriquecedor para los estudiantes, puesto que posibilita conocer nuevos territorios dentro de nuestro país.

Como ejemplo de lo anteriormente expuesto, el día 18 de febrero de 2022, se realizó una salida técnica al municipio de Caldono que contó con la compañía tanto de los estudiantes como de una brigada compuesta por funcionarios de la seccional, obteniendo buenos resultados y cumpliendo con la labor social que tienen los NAF.

Figura 5.

Salida técnica al Municipio de Caldon



Figura 6.

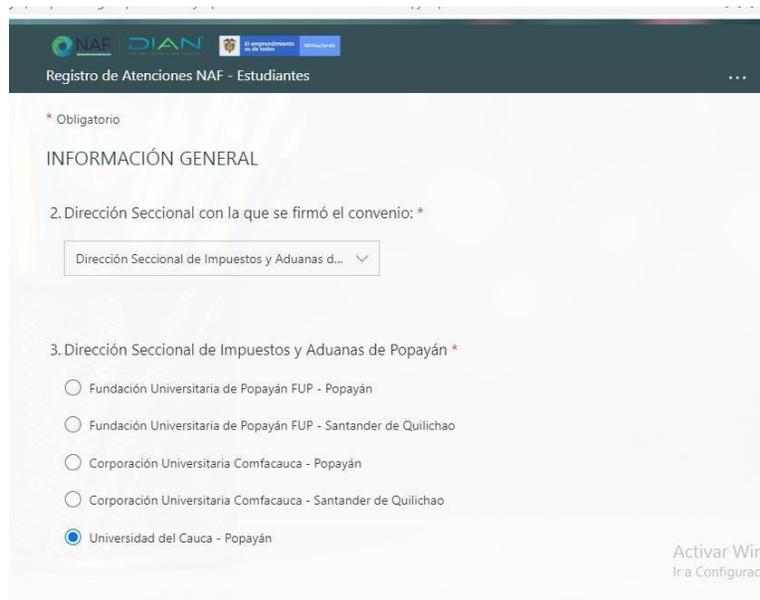
Salida técnica al Municipio de Caldon



Dentro de las labores que los estudiantes realizaron también se encuentra el diligenciamiento del registro de atención NAF-estudiantes (Anexo 4), de manera virtual como físico, donde se proporciona información tanto del estudiante como del usuario al cual se le brinda el servicio por parte del punto NAF. Esto le permite a la DIAN, llevar un consolidado de atenciones logradas durante el mes y así mismo en todo el periodo de pasantía, con la finalidad de llevar un registro actualizado de los impactados por el punto NAF y de las labores realizadas por los estudiantes, como parte de sus funciones.

Figura 7.

Registro de atenciones NAF-Estudiantes



* Obligatorio

INFORMACIÓN GENERAL

2. Dirección Seccional con la que se firmó el convenio: *

Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas d... ▾

3. Dirección Seccional de Impuestos y Aduanas de Popayán *

Fundación Universitaria de Popayán FUP - Popayán

Fundación Universitaria de Popayán FUP - Santander de Quilichao

Corporación Universitaria Comfacauca - Popayán

Corporación Universitaria Comfacauca - Santander de Quilichao

Universidad del Cauca - Popayán

Activar Windows
Ir a Configuración

Fuente: www.dian.gov.co

Figura 8.*Registro de atenciones NAF-Estudiantes*

* Obligatorio

REGISTRO DE LA ATENCIÓN NAF

7. "Estudiante NAF, recuerde informar al ciudadano lo siguiente y solicitar que indique su autorización acerca del tratamiento de datos: "He sido informado por parte del estudiante, de lo siguiente:

Que, de conformidad con lo previsto en las normas sobre protección de datos personales, especialmente lo consagrado en la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, en virtud del convenio interinstitucional NAF (DIAN – IES(indicar que universidad)), autorizo a la DIAN de manera previa, informada, voluntaria y expresa para que realice el tratamiento de los datos personales consignados en el presente documento y con la finalidad de realizar seguimiento sobre la calidad del servicio prestado por los NAF y el desarrollo de otras actividades relacionadas con el convenio. Para absolver sus peticiones, solicitudes o reclamos puede consultar la política de tratamiento de datos personales de la DIAN ubicada en su portal web." *

Si

Activar Win
Ir a Configuraci

8. Tipo de usuario: *

Fuente: www.dian.gov.co

Figura 9.*Registro de atenciones NAF-Estudiantes*

11. Nombres y apellidos / Razón social: *

Escriba su respuesta

12. Tipo de identificación: *

Selecciona la respuesta

13. No. de identificación: *

Escriba su respuesta

14. Teléfono o celular: *

El número debe estar comprendido entre 999999 y 10000000000.

Activar Win
Ir a Configuraci

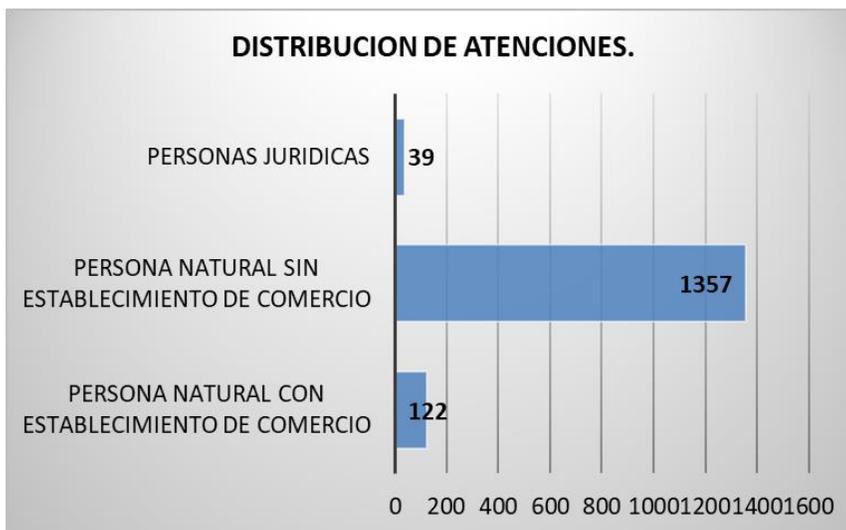
Fuente: www.dian.gov.co

Resultado Alcanzado

En los resultados alcanzados durante esta primera fase de atenciones en el punto NAF, dispuesto por la Universidad del Cauca, se logra generar un impacto a 1518 contribuyentes distribuidos de la siguiente manera: 1357 personas naturales sin establecimiento de comercio, 122 personas naturales con establecimiento de comercio y 39 personas jurídicas.

Figura 10.

Distribución de atenciones

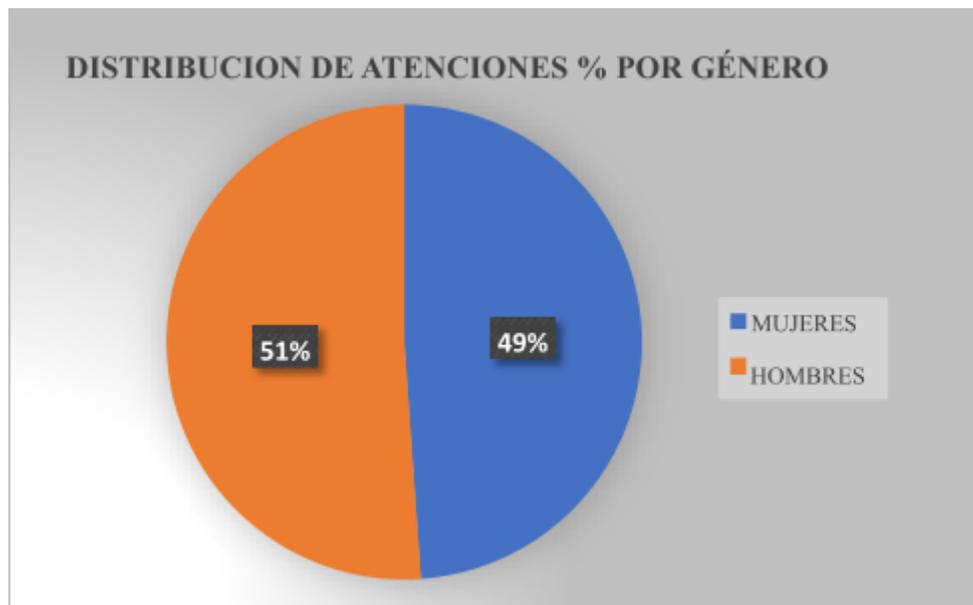


Fuente: Elaboración propia.

Una de las evidencias respecto a los usuarios de este servicio, se puede apreciar en la siguiente gráfica, la cual nos indica que el 49% de las atenciones fue del género femenino y 51% del género masculino. Lo cual muestra una distribución bastante equitativa para las atenciones logradas por el punto NAF.

Figura 11.

Distribución de atenciones por género



Fuente: Elaboración propia.

La gráfica a continuación, representa una distribución porcentual respecto de las atenciones logradas durante el periodo de atenciones, donde nos muestra que el 89% de las atenciones fueron a personas naturales sin establecimiento de comercio, el 8% personas naturales con establecimiento de comercio y solamente el 3% fueron personas jurídicas.

Figura 12.

Distribución porcentual de atenciones



Fuente: Elaboración propia

Recomendaciones

- Realizar folletos de promoción del punto NAF en la Universidad del Cauca, que permita captar más usuarios.
- Realizar formatos para información de usuarios, contraseñas de usuario, contraseñas firma electrónica y agendamiento de citas con los documentos requeridos según al trámite a desempeñar por el usuario.
- Teniendo en cuenta el entorno que se genera dentro del proceso de atención directamente en la DIAN, se recomienda trabajar de manera alterna desde la seccional y la facultad para permitirle a los estudiantes enriquecerse en el conocimiento máximo que puedan adquirir de los funcionarios.
- Implementar, para los nuevos pasantes, el sistema de video atención (atención mediante video llamada), en horarios asequibles para los usuarios, con el fin ampliar la cobertura de atención a más sectores de la sociedad y también brindar una alternativa para el acceso a los servicios del NAF a nuevos contribuyentes.

Debilidades y Amenazas

Uno de los problemas que más pueden afectar las metas propuestas para los NAF, se puede encontrar en la ubicación de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Administrativas, ya que se encuentra alejada de la DIAN, seccional Popayán. Lo cual dificulta el desplazamiento de los usuarios hasta el punto NAF. Razón por la cual es menester crear estrategias de marketing que permitan captar nuevos usuarios, y así poder cumplir con las metas propuestas por la DIAN en función de los impactados que deben reportar todos los puntos NAF.

- Otra problemática que se encuentra dentro de los procesos de atención en las instalaciones de la facultad, son las habilitaciones de las cuentas de usuario; ya que estas solo las realizan funcionarios DIAN y sin estas habilitaciones no se podrán realizar actualizaciones de RUT.
- Dentro de las limitantes que se pueden dar en este proceso de aprendizaje, se halla la función del conocimiento que brindan los funcionarios DIAN en la misma seccional. Ya que al tenerlos a ellos como apoyo en los procesos de atención con los usuarios se convierten en fuentes de información exequible y rápida que mejora sustancialmente el proceso con los contribuyentes.

Conclusiones

- La implementación de los NAF en la Universidad del Cauca, permitió generar espacios de atención al público que fueron de gran utilidad para que los habitantes de Popayán y sectores aledaños hayan logrado acceder a este tipo de servicios. También podemos mencionar la formación que obtuvieron los estudiantes mediante esta práctica, pues la adquisición de conocimientos ocurrió tanto en el ámbito normativo como en las habilidades con actividades relativas a la atención al público y la resolución de los distintos casos expuestos por los contribuyentes que constituyó un proceso de retroalimentación.
- Los servicios más solicitados por parte de los contribuyentes en el punto NAF, fueron la inscripción del RUT por primera vez, actualización del RUT y agendamiento virtual de citas con funcionario DIAN.
- Este primer ciclo de operación de los NAF, la atención que se presentó a los usuarios fue de manera presencial y en las instalaciones de la DIAN, pero cabe mencionar que se utilizaron otros medios en la atención a los contribuyentes. Los otros medios usados fueron: correo electrónico, WhatsApp y llamadas telefónicas que fueron de utilidad a la hora de fortalecer la comunicación con los usuarios, logrando un mejor servicio y más exequible para la comunidad.
- Una de las mayores problemáticas que se encuentran en los contribuyentes que aluden a este servicio propuesto por los NAF, es la falta de acceso a internet, que limita en gran medida la comunicación de las entidades del estado, con la sociedad, dentro de este proceso de atención se pueden apreciar las dificultades que tienen los contribuyentes para lograr dar cumplimiento a sus trámites y así mismo a sus obligaciones tributarias.

Otro factor a tener en cuenta, es la distancia que deben recorrer las personas que viven en pueblos y veredas cercanas a la ciudad que, si bien están dentro del municipio, se encuentran retiradas de la capital Caucana. Lo cual representa para los usuarios el establecimiento de barreras que impiden acceder a este tipo de servicios.

Los NAF lograron acceder a una gran cantidad de población proveniente de distintos municipios del departamento del Cauca como lo son: Caldono, Silvia, Piendamó, Morales, la Sierra, Argelia entre otros sectores que fueron beneficiados por el punto de atención NAF de la Universidad del Cauca, y que permiten desarrollar uno de los objetivos de este tipo de iniciativas que buscan una mayor inclusión social.

Bibliografía

- Carmona, A. R. (2021). *El potencial de los núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) como palanca de inclusión social*. Madrid: Programa EUROSOCIAL. Obtenido de <https://eurosocial.eu/biblioteca/doc/el-potencial-de-los-nucleos-de-apoyo-contable-y-fiscal-naf-como-palanca-de-inclusion-social/#:~:text=Como%20evidencia%20el%20estudio%20%E2%80%9CEl,grupos%20vulnerables%2C%20y%20la%20puesta>
- Cifuentes, V. (2021). Paraísos fiscales y evasión: el billonario hueco en Colombia. Obtenido de <https://forbes.co/2021/07/22/economia-y-finanzas/paraisos-fiscales-y-evasion-el-billonario-hueco-en-Colombia/#:~:tex=Distintas%20modalidades%20de%20evasi%C3%B3n%20de, la%20omisi%C3%B3n%20de%20las%20empresas>.
- Congreso de la Republica. (1989). *Estatuto tributario: Decreto 624 de 1989*. Bogotá: Diario oficial. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6533#:~:text=De t ermina%20el%20impuesto%20sobre%20la, fiducia%20mercantil%20y%20de%20trabajo>
- Congreso de la Republica. (2011). *Código Sustantivo del Trabajo*. Bogotá. Obtenido de <https://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1539/CodigoSustantivodelTrabajoColombia.pdf>
- Congreso de la República de Colombia. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá, Colombia: Congreso de la República. Obtenido de <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2016). *Resolución Número 000047 del 10 de junio del 2016*. Bogotá. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/normatividad/Normatividad/Resoluci%C3%B3n%20000047%20de%2010-06-2016.pdf>
- DIAN. (2020). *Resolución Número 000114 De 21 Dic De 2020*. Obtenido de <https://www.defensoriadian.gov.co/resolucion-000114-del-21-de-diciembre-de-2020/#:~:text=De%20acuerdo%20a%20la%20Resoluci%C3%B3n,Sucesiones%20II%C3%ADquidas%2C%200082%20Personas%20Naturales%E2%80%A6>
- DIAN. (2018). *Guía General Para la Implementación y Funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia*. Bogotá. Obtenido de <https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/InformacionGeneral/Documents/GuiaInformacionGeneral.pdf>
- Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales-DIAN. (2019). *Guía general para la implementación y funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia - Brochure NAF*. Bogotá. Obtenido de

<https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/InformacionGeneral/Documents/GuiaInformacionGeneral.pdf>

El Congreso de Colombia. (2018). *Por la Cual se Expiden Normas de Financiamiento Para el Restablecimiento del Equilibrio del Presupuesto General y se Dictan Otras Disposiciones*. Bogotá. Obtenido de <https://www.camara.gov.co/por-la-cual-se-expiden-normas-de-financiamiento-para-el-restablecimiento-del-equilibrio-del>

El Congreso de Colombia. (2019). *LEY 1955 DEL 25 DE MAYO DE 2019*. Bogotá. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=93970>

Gómez Valencia, G. A., Madrid Benjumea, D. A., & Quinayás Solarte, D. A. (2017). *Factores Que Generan La Evasión De Los Impuestos De Renta E Iva En Las Personas Naturales Dedicadas A La Comercialización De Vestuario En El Centro Del Municipio De Medellín*. Medellín. Obtenido de https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/8025/1/GomezGustavo_2017_FactoresGeneranEvasion.pdf

Ministerio de Hacienda y Crédito Público. (2021). *Decreto Número 1778 del 20 de diciembre 2021*. Bogotá, COLOMBIA: secretaría Jurídica. Obtenido de <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201778%20DEL%2020%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202021.pdf>

Niño, Y. M. (2018). *La Moral Tributaria Factor Importante Para Reducir la Evasión*. BOGOTA. Obtenido de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/3160/LA%20MORAL%20TRIBUTARIA%20FACTOR%20IMPORTANTE%20PARA%20REDUCIR%20LA%20EVASI%C3%93N.pdf?sequence=1>

Núñez, A. G. (2021). *Los puntos de la lucha contra la evasión fiscal que contempla la tributaria*. Obtenido de <https://www.larepublica.co/especiales/tributaria-solidaria-2021/estos-son-los-puntos-de-la-lucha-contra-la-evasion-fiscal-que-contempla-la-tributaria-3203236#:~:text=Estos%20son%3A%20la%20transformaci%C3%B3n%20de,inmuebles%20a%20su%20valor%20real.>

Real Academia de la Lengua Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/>