

BUENAS PRACTICAS ADMINISTRATIVAS DEL CONSULTORIO CONTABLE NAF

GRUPO ADMINISTRATIVO

MONICA ANDREA LOZANO NIÑO ID: 536472

ANDRES ROMERO PLAZAS. ID. 539874

CLARA ISABEL ROJAS ID. 501292

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

UNIDAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CONTADURIA PÚBLICA

SISTEMATIZACION DE PRÁCTICA

NEIVA – HUILA

2020 - 1

BUENAS PRACTICAS ADMINISTRATIVAS DEL CONSULTORIO CONTABLE NAF

GRUPO ADMINISTRATIVO

MONICA ANDREA LOZANO NIÑO ID: 536472

ANDRES ROMERO PLAZAS. ID. 539874

CLARA ISABEL ROJAS. ID. 501292

ASESOR:

MG. EMILIO ALBERTO BOLANOS ROJAS

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA MINUTO DE DIOS

UNIDAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CONTADURIA PÚBLICA

SISTEMATIZACION DE PRÁCTICA

NEIVA – HUILA

2020 - 1

Dedicatoria

Mónica Andrea Lozano Niño

Este trabajo lo dedico en primer lugar a Dios porque gracias a todas sus bendiciones estoy en estos momentos culminando mis estudios, a mis padres que fueron el motor para continuar y quiero que se sientan orgullosos de mí, mi esposo y mis hijos por el apoyo brindado porque gracias a la compañía y paciencia que siempre me tuvieron estoy haciendo realidad mi sueño, a los docentes por todos sus conocimientos por enseñarnos tantas cosas valiosas y a mi compañera y amiga “Neifi Trujillo por su apoyo incondicional”.

Andrés Alonso Romero Plazas

Con motivo de gran orgullo, quisiera dedicarle la realización de este trabajo a mis padres, que siempre han apoyado mi proceso de formación; ha habido numerosas dificultades, muchas de ellas difíciles de sortear, pero su motivación y acompañamiento incondicional, me han fortalecido en gran manera para que cada día se vea más cerca el sueño realizado de ser un profesional íntegro y cabal en todos los aspectos sociales y personales.

La decisión de emprender esta aventura fue propia, pero sin mis padres ejes fundamentales en mi vida, difícilmente estaría en estos momentos viendo la luz al final del túnel en mi proceso de formación profesional.

Clara Isabel Rojas

Mi trabajo de grado se lo dedico con todo mi amor y cariño a mi amado esposo Juan Felipe Martínez Ipuz por apoyarme totalmente a lo largo de mi carrera, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindando su comprensión, cariño y amor.

A mis hijas por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi amada madre que con sus palabras de aliento no me dejó decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis metas.

A mis compañeros y amigos quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas y a todas las personas que durante estos cinco años estuvieron ayudándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Agradecimientos

En primer lugar, darle toda la gloria y la honra al padre celestial, quien bendice e ilumina nuestros senderos, y es quien nos da la oportunidad de forjar nuestros caminos y prepararnos para la vida mediante una formación profesional integral, dedicada y enfocada al servicio de la sociedad.

En segundo lugar, a nuestros padres quienes han sido un apoyo fundamental en este difícil reto, pues sus lineamientos, han sido guía de gran importancia, dando el ejemplo como base forjadora de firme edificación logrando encaminar los objetivos que conllevaran a buen puerto esta nave de vivencias y conocimientos que representa este proceso de aprendizaje.

A todos los maestros que han acompañado esta aventura llamada contaduría pública, por compartir e infundir sus conocimientos de manera altruista y desinteresada, teniendo como principio base la formación de profesionales íntegros y comprometidos con el progreso y el desarrollo social de la comunidad, valores que representan un ejemplo de servicio que es a su vez la razón de ser de nuestra profesión.

A nuestro docente y asesor Emilio Bolaños, mil gracias por su paciencia, dedicación, compromiso y entrega, gracias a todos sus consejos llevamos a cabo este proyecto.

Y por último a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, quien como institución forjadora de sueños el más grande ejemplo de hacer patria de la mejor manera.

Contenido

Resumen.....	1
Abstract.....	2
Introducción	3
1. Problema	5
1.1. Planteamiento del problema.....	5
1.2. Formulación del problema	6
2. Antecedentes	7
2.1. Análisis de los antecedentes.....	10
3. Justificación	11
4. Objeto de la sistematización	16
4.1. Objetivo general.....	16
4.2. Objetivos específicos	16
5. Delimitación del problema de investigación.....	17
5.1. Delimitación espacial.....	17
5.2. Delimitación temporal	17
6. Marco referencial	18
6.1. Marco teórico	18
7. Marco histórico	21

7.1. Misión	24
7.2. Visión.....	24
7.3. Valores Corporativos	24
7.4. Servicios del Consultorio Contable NAF	25
7.5. Organigrama	26
7.6. Matriz de Análisis DOFA – Consultorio Contable NAF.....	26
8. Marco normativo.....	28
9. Marco conceptual.....	31
9.1. Que son las NAF.....	31
9.2. Cuáles son los objetivos de los NAF	32
9.3. Que es consultorio contable NAF UNIMINUTO.....	33
9.4. Temas preparados por la Dirección de Impuestos de Aduanas Nacionales DIAN.....	34
10. Diseño metodológico	37
10.1. Tipo de investigación.....	37
10.2. Investigación descriptiva	37
10.3. Enfoque de la información.....	38
10.4. Fuentes primarias y secundarias para la recolección de la información	39
10.4.1. Fuentes primarias	39
10.4.2. Fuentes secundarias	39
11. Población y muestra.....	40

11.1. Población.....	40
11.2. Muestra	40
12. Instrumentos de evaluación.....	42
12.1. Encuesta	42
13. Análisis de la tabulación de datos.....	44
14. Conclusión	50
15. Recomendación.....	51
16. Bibliografía	53
17. Anexos	54

Tabla de ilustraciones

Tabla 1	12
Tabla 2	14
Tabla 3	26

Resumen

El propósito de este informe es entregar a la Universidad Minuto de Dios (UNIMINUTO), la práctica profesional como una modalidad de campo que busca consolidar y afianzar el desarrollo profesional y ético; donde interactúan los conceptos aprendidos, frente a las exigencias de la vida real, como parte fundamental en la formación de los futuros profesionales.

La práctica profesional es la modalidad de CONSULTORIO CONTABLE – NAF, (Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal); consiste en la orientación y acompañamiento gratuito a personas naturales y jurídicas de baja renta, en temas contables, tributarios y aduaneros, gestión ante entidades estatales, entre otras actividades, con el objetivo principal de generar una cultura tributaria responsable.

El presente trabajo es la cosecha de un gran proyecto, donde se plasman los resultados y evidencias obtenidos durante el desarrollo del mismo gracias a la ardua labor realizada y como resultado de una gran alianza entre UNIMINUTO y la DIAN, hemos obtenido un impacto positivo como estrategia de proyección social, dirigida a atender de manera gratuita a personas de baja renta que no tienen la posibilidad de obtener asesorías en diversos temas. Todo se realizó bajo la coordinación de docentes especializados y con el acompañamiento permanente de la DIAN.

Al final de este trabajo de grado se entregará un plan de mejora, que ayudará al Consultorio Contable a optimizar el proceso de selección de los integrantes y el correcto manejo de las herramientas de organización.

Abstract

The purpose of this report is to deliver to the Universidad Minuto de Dios (UNIMINUTO), professional practice as a field modality that seeks to consolidate and strengthen professional and ethical development; where the concepts learned interact, in the face of the demands of real life, as a fundamental part in the training of future professionals.

Professional practice is the modality of CONTABLE OFFICE – NAF, (Accounting and Fiscal Support Cores); consists of the free orientation and accompaniment to natural and legal persons of low income, in accounting, tax and customs matters, management before state entities, among other activities, with the main objective of generating a responsible tax culture.

The present work is the reward of a great project, where the results and evidence obtained during the development of the same are reflected thanks to the hard work carried out and as a result of a great alliance between UNIMINUTO and the DIAN, we have obtained a positive impact as a social projection strategy, aimed at serving for free low income people who do not have the possibility to obtain advice on various topics. Everything was done under the coordination of specialized teachers and with the permanent accompaniment of the DIAN.

At the end of this degree work will be delivered an improvement plan, which will help the Accounting Office optimize the selection process of the members and the correct management of the organizational tools.

Introducción

El presente informe tiene como finalidad demostrar la incidencia que han tenido los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF en la Corporación Universitaria Minuto de Dios “UNIMINUTO”, sede Regional Sur, y al público en general, mediante el acompañamiento y asesoría de la DIAN y docentes que hacen parte del Consultorio, brindando un apoyo continuo mediante capacitaciones permanentes y pertinentes.

El consultorio Contable NAF es una iniciativa de responsabilidad social de la universidad en convenio con la DIAN; se está implementando esta nueva práctica académica, donde los estudiantes de Contaduría pueden iniciar su práctica profesional encaminados a servir a la comunidad, dando un espacio de atención gratuita a la comunidad en general, aportando seguridad y bienestar a los contribuyentes e implementando las nuevas estrategias que busca facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales y fortalecer la cultura de la contribución a través de un escenario académico.

Los impuestos son el medio por el cual el estado obtiene la mayor parte de los ingresos para poder sostener el gasto público, de esta manera se obtiene los recursos para poder llevar a cabo su funcionamiento. Según Jean Batiste Colbert “El arte de los impuestos consiste en desplumar al ganso de forma tal que se obtenga la mayor cantidad de plumas con el menor ruido”.

El sistema tributario colombiano está muy lejos de ser un sistema eficiente y eficaz que garantice la recolección de los tributos por parte de los contribuyentes; podemos distinguir algunas razones por las cuales la cultura del no pago está arraiga en la ciudadanía, una de ellas es la corrupción, y la otra es el desconocimiento de los ciudadanos de que deben cumplir con sus obligaciones tributarias; Teniendo en cuenta estas falencias, la DIAN junto con las Universidades han lanzado

el programa NAF (Núcleos de apoyo fiscal) con el fin de acercar más a la ciudadanía al estado, por medio de asesorías gratuitas, prestadas por parte de estudiantes Universitarios previamente capacitados que tienen las facultades necesarias para brindar asesorías en temas fiscales, tributarios, aduaneros, y cambiarios.

El objetivo de la nueva modalidad, es el servicio social a la comunidad, cumpliendo así con la filosofía institucional y en el ámbito normativo, creando espacios de atención en horarios establecidos ya previstos, en las instalaciones del Centro Progresía de la Ciudad de Neiva. Por tratarse de una nueva modalidad de práctica, cualquier avance que se realice se considera de gran relevancia, puesto que estamos en el proceso de implementación y posicionamiento; sin embargo, ya se han realizado las actividades pertinentes para lograr dicho fin, como la creación de folletos publicitarios, prospección de futuros usuarios, publicidad por medios de comunicación y la atención que se ha venido prestando a los diferentes usuarios. Todas las actividades que se realizan generan gran expectativa e impacto en la formación académica y en especial en práctica profesional de cada estudiante.

1. Problema

1.1. Planteamiento del problema

La educación tributaria en nuestro país es el principal reto que como estudiantes de Contaduría Pública nos enfrentamos, ayudar al ciudadano a comprender cómo funciona el Estado y la relevancia de los impuestos y el gasto público para el bienestar colectivo.

Es claro que el Estado tiene el deber de garantizar y proteger que los recursos públicos sean destinados de la mejor manera, y que el recaudo de los impuestos sean utilizados de una manera eficaz.

La Universidad Uniminuto sede Regional Sur Neiva tiene el reto de formar a los estudiantes de Contaduría Pública en el campo tributario y aduanero, así como otros temas de interés para los ciudadanos de baja renta que busquen un servicio de orientación oportuno, seguro y de calidad.

Como destaca la OCDE, estamos ante una ‘nueva era’, en la cual la educación fiscal desempeña un papel importante en las políticas de desarrollo, actuando como herramienta transformadora de la cultura fiscal de los actuales y futuros contribuyentes, fomentando la cultura tributaria y el cumplimiento fiscal.

Las buenas prácticas para el desarrollo de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la universidad son el puente entre la administración y la ciudadanía, especialmente aquellos con menos recursos, se crea un espacio privilegiado para la educación fiscal y la orientación en diversos temas.

En este sentido, los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF, son dirigidos por estudiantes que realizan su práctica profesional en esta modalidad, junto con docentes preparados para brindar apoyo en las diferentes asesorías. Tanto los docentes como los estudiantes son capacitados por

un grupo de especialistas de la Dirección de Impuestos y Aduana Nacional DIAN, quienes brindan sus conocimientos y desde allí se puede realizar unas prácticas que son llamadas “Plan Canguro”.

La iniciativa de crear el consultorio contable beneficia a muchas personas y principalmente a la comunidad en general. La universidad, por su parte, fortalece sus lazos con la comunidad y dota a sus alumnos de un conocimiento actualizado en materia fiscal y de ética profesional, sin coste alguno, reforzando asimismo sus iniciativas de extensión universitaria y responsabilidad social.

Los ciudadanos que acuden a los NAF encuentran un entorno amigable, donde los estudiantes les dedican tiempo, les hablan en un lenguaje cercano, escuchan sus problemas y les enseñan a utilizar las herramientas informáticas. Al ser la gestión de sus empresas principalmente familiar, en muchos casos carecen de control contable, lo que limita la efectividad de los negocios.

La Universidad tiene un gran reto y es preparar a los nuevos integrantes del Consultorio Contable NAF en temas fiscales y contables, realizar pruebas de conocimientos para el ingreso y reforzar temas con falencias vigilando que los integrantes del grupo se preparen adecuadamente y asistan a las diferentes capacitaciones para la actualización.

1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son las estrategias para la realización de las buenas prácticas y motivar a los nuevos estudiantes a pertenecer al Consultorio Contable NAF?

2. Antecedentes

Los Núcleos de Apoyo Fiscal y Contable “NAF” son una iniciativa responsable con la sociedad, que, bajo la tutela de la DIAN, brindan a las instituciones de educación superior la posibilidad de crear escenarios en donde docentes y estudiantes, con las capacitaciones pertinentes, brindan sin ningún costo, orientación en materia fiscal, y el marco normativo a personas naturales y jurídicas que por cualquier motivo en particular requieran de este servicio.

Es lo que nos dice Jaume Blasco en su publicación “Buenas prácticas para el desarrollo de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)” avalada por EUROsocial y la unión europea, “Los NAF fueron diseñados en origen por la Receita Federal de Brasil, país donde funcionan en más de 300 universidades. Desde 2014, EUROsocial ha impulsado, de la mano de la institución brasileña, su avance en la región a través del intercambio de experiencias entre pares de administraciones tributarias y universidades de diferentes países. Las herramientas han sido diversas: talleres, asesorías especializadas, guías y manuales. Todas las actuaciones han estado presididas por un diálogo participativo con los docentes, los responsables universitarios y los estudiantes, con objeto de socializar la idea y consensuar los pasos a seguir para su adaptación nacional por parte de los propios actores involucrados.

Gracias al impulso de EUROsocial, los NAF ya están presentes en más de 200 universidades de otros 8 países de América Latina: Argentina, Chile, Perú, Costa Rica, Colombia, Bolivia, Ecuador y México. Solo en 2017 participaron más de 6.000 estudiantes en la iniciativa, los cuales atendieron a más de 70.000 ciudadanos y ciudadanas. Brasil ha liderado este proceso. Sin embargo, a medida que otros países han avanzado en la creación de los NAF, han ido aportando sus modelos de capacitación y de convenio, así como las experiencias directas de funcionarios, docentes y estudiantes, o la utilización de las nuevas tecnologías. (Blasco, 2018)

En Colombia la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) emitió la resolución número 000047 de 10 junio 2016. “Por la cual se adoptan los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF”

“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”. (Resolución 000047, 2016)

En la misma menciona “que corresponde a la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones formales mediante las cuales se hace efectivo el deber contenido en el numeral 9 del artículo 95 de la Constitución Política”. (Resolución 000047, 2016)

Según (Blasco, 2018), “La experiencia NAF se ha construido en el seno de América Latina, lo que demuestra el potencial de la cooperación Sur - Sur o triangular. No estamos ante un modelo estándar, sino que cada país, cada universidad y cada administración tributaria lo adaptan a su realidad, ofreciendo los servicios que consideran oportunos”. (Blasco, 2018)

En Colombia la implementación de los Núcleos de Apoyo ha tenido grandes distinciones entre ellas encontramos que en el “2016 el Departamento Nacional de Planeación – DNP de Colombia otorgó a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN uno de los galardones a la

“Innovación en Buenas Prácticas de Servicio al Ciudadano” por su trabajo con los NAF. (Blasco, 2018)

Ese mismo año, el NAF de la Universidad Estatal de Paraíba logró el Premio Nacional de Educación Fiscal de Brasil. (Blasco, 2018)

Los diferentes reconocimientos en diferentes países donde la iniciativa ha generado grandes impactos. En 2018, los NAF de Perú fueron reconocidos como buena práctica en gestión pública por la ONG "Ciudadanos al Día" como ejemplo de eficiencia, compromiso y servicio ciudadano. (Blasco, 2018)

El inicio del programa NAF en Colombia resulta hasta cierto punto singular, por cuanto la Dirección Nacional de Impuestos Nacionales (DIAN) no arrancó con una ronda de contactos bilaterales con universidades, tal como ha sido habitual en otros países, sino que optó por la celebración de un encuentro colectivo, al que atendieron gobernantes, docentes y alumnos de 17 universidades, y en el que se realizaron diversos talleres y conferencias. El encuentro se cerró con un documento de conclusión y un compromiso de adhesión de las universidades a la futura red de NAFs. (Blasco, 2018)

2.1. Análisis de los antecedentes

Los NAF influyen favorablemente en todos los que intervienen en su proceso de implementación y ejecución; los usuarios son los más beneficiados, pues acceden gratuitamente a las directrices, trámites y servicios ofrecidos por la DIAN desde el consultorio contable de la universidad, todo ello encaminado a facilitarle el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Los estudiantes fortalecen su formación académica por medio del ejercicio práctico, permitiéndoles mejorar su calidad profesional como consecuencia de la relación directa con el contribuyente y a su vez prestando un servicio a la comunidad. La institución educativa obtiene mayor reconocimiento de la comunidad, fortaleciendo el componente práctico de los estudiantes de las disciplinas académicas, lo que se traduce en el mejoramiento de su imagen como institución educativa ante la sociedad.

La entidad administrativa, “DIAN”, logra acercarse a la ciudadanía y a los contribuyentes, a partir de la difusión de información y el acceso a los servicios, facilitándoles el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, aportando a la lucha contra la evasión fiscal, y promoviendo la formalización comercial.

Todos los reconocimientos y avances que se han presentado desde los inicios de los NAF, en los diferentes países donde cuentan con estudiantes y docentes previamente capacitados para resolver cualquier inquietud relacionada en temas contables y fiscales, nos da a entender que la puesta en marcha de esta iniciativa traerá grandes éxitos tanto a la Universidad como a los estudiantes y docentes que hacen parte del Consultorio Contable y Fiscal NAF.

3. Justificación

El nuevo reto que enfrenta la Universidad y en especial el programa de Contaduría Pública, sobre implementar la modalidad de Practica profesional para estudiantes, en el Consultorio Contable NAF, implica grandes retos y enseñanzas, este proceso está fundamentado con el sentido de responsabilidad social, dando cumplimiento a la filosofía institucional. En este sentido un grupo de docentes inicia el proceso legal de constitución del Consultorio Contable con orientación y en coordinación con la DIAN.

En una ceremonia oficial, se firma el convenio de la Corporación universitaria Minuto de Dios “UNIMINUTO” y la DIAN, en donde funcionarios de la entidad administrativa, docentes de la universidad, personal administrativo del centro progresa, y estudiantes de la facultad de contaduría pública, hicieron parte de este gran evento.



Figure 1

Al incorporarse al programa NAF, las instituciones de educación superior y las administraciones tributarias, normalmente a través de sus delegaciones territoriales, deben hacerse cargo de un conjunto de funciones para el desarrollo del NAF, que abarcan la etapa previa hasta la formalización del NAF, la convocatoria y selección de los alumnos; la capacitación (teórica y

práctica) de los mismos; la evaluación y habilitación del alumno, la supervisión y apoyo a la provisión del servicio, y el monitoreo y evaluación. (Blasco, 2018)

En la siguiente tabla se muestra las funciones y distribución de responsabilidades que deben cumplir las partes involucradas en el convenio, la IES Institución de Educación Superior y la AT Administración Tributaria

	Función	Responsable
Creación del NAF	Establecer normas, estándares y protocolos de funcionamiento	AT
	Formalizar el acuerdo entre las instituciones	AT / IES
	Designar al docente que coordine, coadyuve y supervise el NAF	IES
	Designar al servidor público que coordine la participación de la administración tributaria	AT
Capacitación de los alumnos	Establecer el procedimiento y criterios de selección de los participantes	IES
	Convocar y seleccionar los participantes	IES
	Suscribir compromisos con los estudiantes participantes	IES
	Diseñar / adaptar los contenidos de la capacitación	AT / IES
	Definir el calendario para la capacitación	IES
	Habilitar ambientes para la capacitación	IES
	Realizar la capacitación / administrar la plataforma virtual de capacitación	AT / IES
	Realizar las prácticas / trabajo de campo	AT
Controlar la asistencia y/o examinar los estudiantes para habilitarlos a prestar a servicio	IES	
Provisión del servicio en el NAF	Habilitar un espacio físico para la instalación del NAF con equipamiento y conexión a internet	IES
	Diseñar el portafolio de servicios	AT / IES
	Determinar los horarios y calendario de servicio	IES
	Generar materiales de promoción y señalética	AT / IES
	Supervisar el funcionamiento del NAF durante el servicio	IES
	Promover y comunicar la existencia y servicios del NAF	AT / IES
	Organizar actividades de captación de clientes	IES
	Atender las dudas de los estudiantes durante el servicio NAF	AT / IES
	Organizar actividades complementarias de promoción de la cultura tributaria	IES
	Organizar actividades de formación continuada durante el servicio del NAF	AT / IES
Proporcionar certificados de participación a los estudiantes	IES	
Seguimiento y evaluación	Registrar las actividades y servicios	IES
	Evaluar y monitorear el programa	AT
Otras actividades	Vincular el NAF con el currículo	IES
	Promover las relaciones en red entre NAF	AT
	Generar alianzas con socios estratégicos del NAF	IES

Tabla 1

Cuando se da inicio al Consultorio Contable NAF, se contaba con la participación de 16 estudiantes y 6 docentes previamente capacitados por la DIAN, se abren puertas para el público en general el día 14 de marzo de 2019. Inicialmente la afluencia de público es muy poca porque aún no se habían iniciado las campañas de socialización del Consultorio y difusión por medios de comunicación, en el momento solo se contaba con la voz a voz de los mismos estudiantes y docentes que lo conformaban. Se fijan horarios de permanencia de los estudiantes y el acompañamiento de un docente de apoyo.

La “Guía general para la implementación y funcionamiento de los NAF” es el resultado de un proceso iterativo de aplicación y revisión, iniciado con la primera versión de guía metodológica elaborada para el primer NAF piloto, y que ha ido incorporando los aprendizajes de las primeras experiencias de los NAF en Bogotá. La guía, según las responsables de los NAF en la DIAN, está resultando muy útil para que “las nuevas universidades dispongan de un documento con todos los pasos y procedimientos previstos para poder iniciar el NAF y prestar el servicio una vez han decidido incorporarse al programa” (DIAN, 2018)

La DIAN cuenta con una Guía general para la implementación y funcionamiento de los NAF en Colombia, este documento incluye una lista de recursos físicos y tecnológicos mínimos para iniciar un NAF, incluyendo un docente que será el coordinador de la NAF y representante ante la DIAN. El documento cuenta con unos parámetros que se deben cumplir y se deben seguir según las directrices que lo exigen, la Universidad debe cumplir con ellos para el funcionamiento de las NAF y seguimiento de las buenas practicas.

1. Recursos básicos para la implementación de un NAF

Recursos físicos	Cantidades	Aclaraciones adicionales
Puestos de atención	2	Puestos de atención a los ciudadanos - clientes
Sala de recepción	1	Puede ser compartida con otros proyectos o consultorios
Microcomputadores	2	Con especificaciones sobre los servicios en línea de la DGII
Línea telefónica	1	–
Impresora	1	Puede ser compartida
Mesas	2	Para computadoras
Sillas	6	Tres sillas para cada mesa
Archivador	1	Para clasificar los documentos de los NAF

Tabla 2

2. Portafolio de servicios del NAF
3. Definición del perfil y funciones del equipo de trabajo
4. Formalización del NAF
5. Estructura de la capacitación
6. Funcionamiento del NAF
7. Divulgación del NAF
8. Seguimiento y evaluación
9. Aspectos logísticos para el lanzamiento y cierre del ciclo. (DIAN, 2018)

El Consultorio Contable de la Universidad Minuto de Dios UNIMINUTO cuenta con un espacio para la atención al público en general, el espacio es compartido y no se cuenta con una información básica y clara que los identifique, aunque se cuentan con los implementos básicos para el funcionamiento, uno de los equipos de cómputo no cuenta con acceso a internet, la papelería en ocasiones es insuficiente y el acceso a la impresora es limitada, la divulgación de los servicios que cuenta el Consultorio es por parte de estudiantes y docentes que realizan actividades para prospección de nuevos usuarios.

En la guía también se determina que el “docente debe estar siempre disponible para atender cualquier duda de los estudiantes, pero nunca debe relacionarse directamente con los ciudadanos”. (DIAN, 2018)

Generalmente, las universidades son responsables de convocar y seleccionar a los estudiantes que se postulen al NAF, según los criterios que ellas mismas establezcan, y posteriormente de determinar qué estudiantes han quedado habilitados para prestar el servicio en el NAF, sobre la base de un examen de conocimientos y/o de un requerimiento de asistencia mínima a la capacitación teórica y al periodo de prácticas. (Blasco, 2018)

Con respecto a la convocatoria y la selección que realiza la Universidad para que los estudiantes sean parte del Consultorio Contable NAF, esta no cuenta con los requerimientos mínimos, aunque se realiza una prueba de conocimiento, esta no es socializada con los estudiantes y no se le da el respectivo seguimiento a las falencias que puedan tener en dicha prueba. Todos los estudiantes que se postulan para la modalidad de practica son seleccionados sin medir su nivel académico.

4. Objeto de la sistematización

4.1. Objetivo general

Diseñar estrategias pertinentes para la implementación de las buenas prácticas para el ingreso y permanencia de los estudiantes al consultorio Contable NAF de la Universidad Minuto de Dios UNIMINUTO.

4.2. Objetivos específicos

- Identificar los factores que motivan a los estudiantes a pertenecer al Consultorio Contable NAF de la Universidad.
- Diseñar estrategias que permitan que los estudiantes que ingresan al Consultorio Contable NAF tengan los conocimientos que se requieran.
- Incentivar a los estudiantes a pertenecer a esta modalidad de práctica para complementar su formación profesional.

5. Delimitación del problema de investigación

5.1. Delimitación espacial

Este trabajo de investigación se basa principalmente en los estudiantes que están en la práctica profesional y su modalidad es Consultorio Contable NAF; donde desde el punto de vista del grupo administrativo notamos algunas falencias que se van a tratar de solucionar para mejorar las buenas prácticas y el desarrollo de estas sean de gran interés para los estudiantes nuevos que quieran pertenecer a esta modalidad de Práctica.

La presente investigación se realiza con los estudiantes que integran el Consultorio Contable NAF, de la Universidad Minuto de Dios Uniminuto sede Neiva, y los estudiantes que ya realizaron la Práctica con esta modalidad.

5.2. Delimitación temporal

El trabajo de investigación tiene una duración de (18) Diez y ocho meses, se realiza la práctica II y III en el Consultorio Contable NAF en el grupo administrativo, se inicia la investigación con los estudiantes que integran el Consultorio en el 2020-1.

6. Marco referencial

6.1. Marco teórico

La capacitación de los alumnos es una función muy relevante en el funcionamiento de los NAF. Constituye un componente clave en el aprendizaje del alumno, como complemento a la experiencia del servicio en el NAF, y es una condición necesaria para que los alumnos adquieran un conocimiento adecuado de los trámites y servicios tributarios sobre los que van a prestar asesoramiento. La capacitación es una de las funciones del NAF en las que más directamente se involucran las administraciones tributarias. (Blasco, 2018)

Por este motivo, todos los países, además de capacitar a los alumnos y, generalmente, exigirles la superación de un examen, cuentan con sistemas o protocolos mediante los cuales los estudiantes pueden consultar dudas técnicas con sus docentes o con personal especializado de la administración tributaria cuando no están seguros sobre cómo resolver una determinada demanda de atención.

El procedimiento de convocatoria y posterior selección de los participantes que van a participar en la capacitación (y, eventualmente, prestar servicio en el NAF) es una función que suele quedar a discreción de las universidades. Las administraciones tributarias suelen establecer algunos criterios o recomendaciones: generalmente requieren que se trate de alumnos de carreras vinculadas con la contabilidad y tributación, y que los alumnos se encuentren en cursos avanzados, de tal manera que sean más responsables, hayan superado ya las asignaturas básicas en materia tributaria y contable, y la oportunidad de adquirir experiencia práctica en el NAF les resulte especialmente relevante, por cuanto se encuentren próximos a transitar hacia el mercado laboral. (Blasco, 2018)

Cuando existe exceso de demanda, algunos países y universidades basan la selección de los alumnos en el rendimiento del estudiante, de tal manera que se escogen los alumnos que, a priori, ofrecen mayores garantías para prestar un servicio de calidad, a la par que se concibe la participación en el NAF como un premio a la excelencia académica. Sin embargo, la selección se puede basar en múltiples criterios (por orden de inscripción, por sorteo, todos los alumnos de un determinado profesor, curso o asignatura, etc.) dado que, en la mayor parte de países y universidades, el filtro para garantizar la calidad del servicio es posterior a la capacitación, y consiste en un examen en el que el alumno debe demostrar que ha adquirido los conocimientos y competencias necesarios para prestar servicio en el NAF. (Blasco, 2018)

En la Universidad Minuto de Dios Uniminuto, sede Regional Sur – Neiva, dicho filtro no se lleva a cabo, aunque los estudiantes si realizan una prueba de conocimiento esta no es socializada con el estudiante.

En Colombia, los participantes deben ser estudiantes de pregrado de los últimos tres trimestres de las carreras de derecho, contaduría, administración de empresas, economía, comercio exterior, finanzas, ingeniería industrial, ingeniería de sistemas, ingeniería financiera, relaciones internacionales, política, diseño y estadística, entre otras disciplinas relacionadas con el NAF. No obstante, en el proceso de creación de nuevos NAFs, la DIAN prioriza el contacto con las carreras del área contable, administrativa y financiera por motivo de su mayor conocimiento de las materias relevantes para el NAF. La fórmula de convocatoria y selección de los estudiantes depende de cada universidad. (Blasco, 2018)

Cada Universidad es autónoma en la selección del estudiantado que va hacer parte del Consultorio, pero según los criterios de convocatoria la Universidad no es exigente con dichos procesos, en las convocatorias se inscriben muchos estudiantes y todos son admitidos, según el

criterio de la DIAN, la Universidad debe contar con un grupo de estudiantes de 10 o 15 para iniciar las capacitaciones.

Cada NAF está integrado por 10 o 15 estudiantes por semestre, todos ellos bajo la supervisión de un docente, coordinador, supervisor, monitor o tutor de la Universidad, ya sea docente o profesional externo contratado por la universidad. (DIAN, 2018)

La universidad no cumple con este criterio, el número de estudiantes atendiendo en el Consultorio Contable NAF es mayor a 15 y las responsabilidades que se deben ejercer por parte del estudiante se vuelve un poco complicado, el espacio para las atenciones es limitado, para cumplir con las horas establecidas es difícil dada la cantidad de estudiantes.

7. Marco histórico

En el año 2017 el programa de contaduría pública de la Universidad Minuto de Dios Uniminuto sede Neiva, motivado por la iniciativa de Su Coordinadora Luz Ángela Malagón que había planteado dentro de sus objetivos formular el proyecto para la implementación de un “Consultorio del área contable”, que fuera ejecutado por alumnos que se encuentren desarrollando su proceso de formación en práctica profesional.

En el mes de diciembre de 2017 al cierre de las actividades académicas, en reunión de programa, la Coordinadora planteó la alternativa de vincular el programa a una iniciativa planteada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales Dian en el país y por ende en cada una de las regionales de la Universidad. De esta manera la profesora Dolly Ximena Calderón, le solicita que le permita ingresar a desarrollar este proyecto; en este momento la docente inicia los acercamientos a la entidad estatal y manifiesta el deseo que tiene el programa de ser vinculado a esta estrategia que la DIAN denominó “NAF”. Las NAF (Núcleos de apoyo contable y fiscal) es una política pública que permite la mejora de la cultura de la contribución en los ciudadanos, estrategia para la ejecución de actividades de responsabilidad social por cuanto su principal objetivo es orientar en temas contables y tributarios las necesidades de las personas de manera gratuita, para lo que se hace necesario el apoyo de los estudiantes de las universidades que cuentan con programas de contaduría pública, permitiéndole a ellos poner en práctica los conocimientos teóricos.

De esta manera la docente líder de práctica Esmeralda Mendieta Trujillo, asignó el tema de la formulación del diseño de la plataforma estratégica y un proyecto simplificado a los estudiantes de práctica II.

Ya en el mes de marzo de 2018 se presenta ante el director de la UNIMINUTO, Dr. Nelson Bedoya, el proyecto en cabeza de la Coordinación del programa y formulado por las docentes Dolly Ximena Calderón y Esmeralda Mendieta Trujillo, siendo aprobada la iniciativa y recibiendo la autorización de adelantar todos los trámites administrativos y legales para poder cumplir con los requerimientos que establece la DIAN para pertenecer a este proyecto.

A partir de ese momento, se inicia un trabajo bajo el liderazgo de las docentes Esmeralda Mendieta y Ximena Calderón y con el apoyo de otro grupo de docentes, Jaime Adolfo González Trujillo, Saín Solano Fierro, Yanny Milena Escobar, Germán Arias Araujo y Juan Gabriel Jiménez, quienes se conformaron en grupos de trabajo del área administrativa, comercial y académica y con la ayuda de los alumnos de práctica, Andrés Felipe fierro, Carlos Mauricio Parada, Magali López callejas, Holman Gómez, Deisy Johana López, Kelly Alexandra Perdomo, Jessica bustos, Natalia farfán y Maritza Aldana, iniciaron un trabajo que se denominó Fase I de aprestamiento, que buscaba tener la preparación y entrenamiento en estas tres áreas de ejecución.

En ese punto, el programa presenta la solicitud de la creación del “Consultorio Contable” para que sea un espacio reglamentado y formalizado bajo unos lineamientos para poder ejecutar las prácticas profesionales que se encuentran en el plan de estudios del programa. La docente Ximena Calderón Radica ante la oficina jurídica de la sede Neiva, quien manifiesta que la estancia para la aprobación es el Consejo Superior de la UNIMINUTO.

A lo largo del año se insiste en su aprobación, pero se recibe la indicación que a partir del año 2019 la sede Neiva pasará a formar parte de la nueva “Vicerrectoría Regional Sur” y que es necesario esperar a que se encuentre formalizada como tal para dar continuidad a la aprobación del reglamento.

Se da inicio en el mes de agosto de 2018 al primer ciclo de capacitaciones impartidas por la DIAN, dirigido a docentes y estudiantes. A la par se van desarrollando los temas administrativos y legales para la formalización del convenio y la puesta en marcha del espacio físico, que fue asignado dentro de las instalaciones del Centro Progresá de la ciudad de Neiva, ubicado en la Calle 18 N° 5ª-31 del Barrio Quirinal.

El 26 de noviembre de 2018 se hace el lanzamiento y firma de la legalización del Convenio interinstitucional entre la DIAN y la UNIMINUTO Sede Neiva, en la sede de FENALCO Huila con la participación de empresarios, el director de FENALCO como representante de los comerciantes de la ciudad, el cuerpo docente del programa y los alumnos que finalizaron su proceso de formación y que ya se encontraban listos para dar el inicio a las atenciones en el Centro Progresá a partir del mes de febrero del año 2019.

En el segundo semestre del año 2018, se vinculan al grupo de trabajo las docentes Luz Mery Celis y María Ruth Vásquez, quienes ingresan como apoyo al equipo de trabajo y se inicia el proceso. De esta manera la docente Líder de práctica de este periodo Esmeralda Mendieta, había asignado el tema de la formulación del diseño de la plataforma estratégica y un proyecto simplificado a algunos estudiantes de práctica II, quienes con esta ejecución realizaron su práctica. El 26 de noviembre del 2018 fue firmado el convenio NAF suscrito entre la UNIMINUTO Vicerrectoría Regional Sur – Dian, con la misión de preparar y asesorar a profesores y estudiantes en el manejo idóneo de información tributaria orientada a personas naturales y jurídicas.

Dando así inicio en el semestre I del 2019 al funcionamiento del Consultorio Contable NAF, en aras de permitir el acceso de manera gratuita a personas que requieran solicitar información en el contexto contable, tributario y aduanero.

En el periodo académico 2019-1, se dio en marcha la fase 3 en el mes de febrero con los estudiantes Yeimi Calderón, Oscar Falla, Mónica Lozano, Brenda Forero, Paola Ximena Tovar, Diego Llanos, entre otros.

7.1. Misión

El consultorio contable de la Corporación Universitaria Minuto De Dios Vicerrectoría Regional Sur, tiene como misión brindar los servicios de orientación, análisis, consultaría, creación, legalización de empresas y temas de gestión contable que contribuyen a mejorar la organización y el crecimiento de pequeños empresarios y personas naturales.

Fortalecer el proceso de formación integral, de la comunidad académica de ciencias empresariales del programa Contaduría Pública, con un espíritu social y de proyección a la comunidad.

7.2. Visión

Para el año 2025, el consultorio contable de la Corporación Universitaria Minuto De Dios Vicerrectoría Regional Sur, será reconocido por la realidad y calidad de su orientación, capacitación y asesoría teniendo en cuenta los valores éticos que promuevan la Universidad y el programa de Contaduría Pública Siempre en pro del servicio social y profesional ofreciendo servicios oportunos e integrales.

7.3. Valores Corporativos

- a. Responsabilidad
- b. Compromiso
- c. Honestidad
- d. Liderazgo

- e. Confiabilidad
- f. Servicio
- g. Trabajo en Equipo
- h. Atención al cliente

7.4. Servicios del Consultorio Contable NAF

- a) Actualización del RUT.
- b) Agentamiento de citas.
- c) Consulta de información exógena.
- d) Consultas de los estados de cuenta.
- e) Orientación sobre responsabilidades de impuesto al consumo.
- f) Orientación sobre el uso de los servicios en línea del portal de la Dian.
- g) Habilitación y restablecimiento de la cuenta personal que se crea en la DIAN.
- h) Habilitación de la firma Electrónica.
- i) Creación de empresa.
- j) Nómina.
- k) Liquidación y Prestaciones Sociales.
- l) Responsabilidades y sanciones relacionadas con las diferentes obligaciones con la DIAN.

7.5. Organigrama

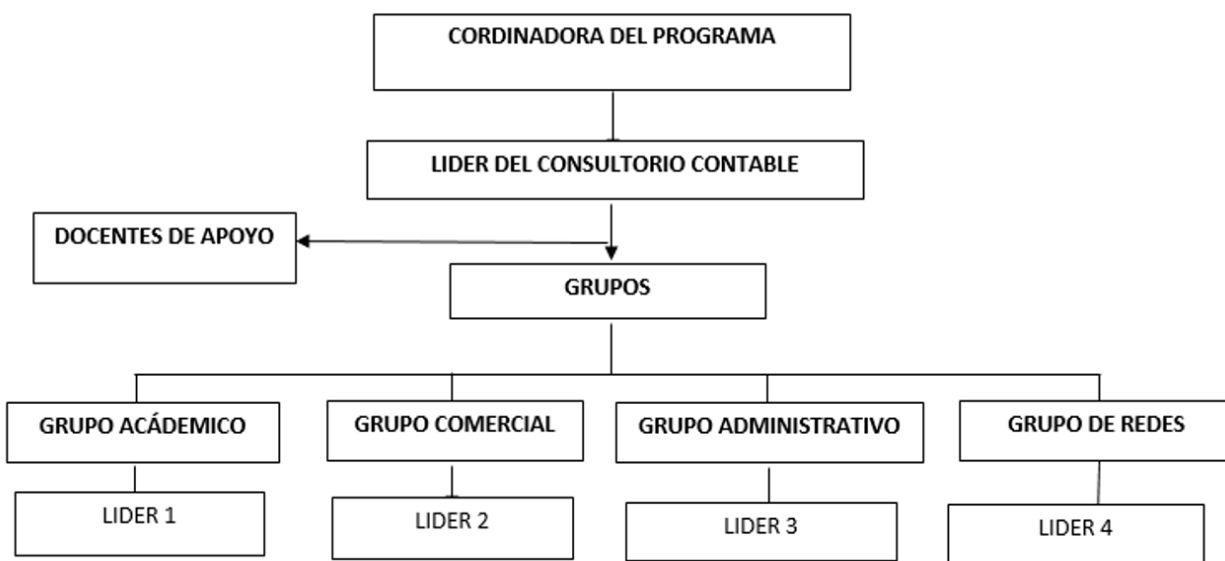


Tabla 3

7.6. Matriz de Análisis DOFA – Consultorio Contable NAF

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> • Contamos con un lugar establecido en la parte central de la ciudad que nos permite brindar un servicio de manera eficaz. • Personal altamente calificado para orientar en los diferentes temas en los que se desee conocer. • Somos más eficientes y competitivos para orientar en medios tecnológicos tales como la plataforma de la DIAN, facturación electrónica y todo lo que este en vanguardia con la contabilidad y la tributación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de reconocimiento por parte de la comunidad en cuestión de la existencia y el objeto social que tiene el consultorio. • Falta de herramientas que nos permitan agilizar más el funcionamiento del consultorio.

<ul style="list-style-type: none"> • Somos fuertes en teoría y práctica ya que estamos constante y permanentemente capacitados por la DIAN • Servicio único, eficaz, eficiente y exclusivo para cada uno de nuestros usuarios • De fácil acceso para toda clase de publico • Contamos con un grupo comprometido y confiable 	
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permite establecer diferentes capacidades para desarrollar mediante el manejo al público. • Amplio conocimiento en temas contables, tributarios, empresariales y aduaneros. • Aprendemos como abordar, indagar y servir al usuario • La oportunidad de implementar el conocimiento en la práctica como orientador tributario y contable • los estudiantes que realizan su práctica en esta modalidad salen con un alto conocimiento agregado que los catapultan en el área laboral. • Contamos con un blog personalizado apto para estar constantemente en contacto con nuestros usuarios 	<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existencia de consultorios antiguos reconocidos por su trayectoria. • Desconocimiento de información a tratar por parte de los usuarios. • Falta de recursos para crecer y ser reconocidos

8. Marco normativo

En el cumplimiento de las normas vigentes relacionada con la protección de datos personales, y dando cumplimiento a la Ley Estatutaria, los estudiantes que conforman el consultorio deben hacer énfasis al usuario que la información será usada según lo estipula la Ley y de uso exclusivo para la DIAN y para fines estadísticos y verificar la calidad del servicio.

De acuerdo a la constitución política de Colombia en el título 2 - de los derechos, las garantías y los deberes en el capítulo 1: de los derechos fundamentales, se encuentra el Artículo 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 los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución. La correspondencia y demás formas de comunicación privada son inviolables.” (Colombia, 1991)

Igualmente, en la norma estatutaria dicta medidas para el tratamiento de datos personales en la Ley 1581 de 2012:

“La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma” (COLOMBIA, 2012)

“Los principios y disposiciones contenidas en la presente ley serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por

entidades de naturaleza pública o privada. Al tratamiento de datos personales efectuado en territorio colombiano o cuando al Responsable del Tratamiento o Encargado del Tratamiento no establecido en territorio nacional le sea aplicable la legislación colombiana en virtud de normas y tratados internacionales” (COLOMBIA, 2012)

En la Ley estatutaria 1266 de 2008, la cual dicta disposiciones generales del habeas data y regula el manejo de datos de la información contenida en las bases de datos personales:

“La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información establecido en el artículo 20 de la Constitución Política, particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países”. (ESTATUTARIA, 2008)

También podemos mencionar que el Consultorio Contable siendo un tema que se encuentra dentro de las líneas de investigación y que ahora es considerado como opción de grado en donde se tendrá la oportunidad de confrontar conocimientos, desarrollar destrezas y habilidades para apoyar, orientar y dar soluciones integrales a los problemas e inquietudes que se pueda presentar a personas naturales y jurídicas con actividad económica de bajos recursos (microempresas o emprendedores) lo cual sirve como instrumento de transformación social.

En Colombia, la DIAN dispone de puntos de atención directa en ventanilla, en el que un funcionario realiza el trámite para el ciudadano, así como de quioscos de autogestión, en los que el ciudadano realiza el trámite usando los servicios en línea de la DIAN, con un funcionario a su

lado que le orienta, con la idea de que en futuras ocasiones el ciudadano pueda realizar el trámite por sí mismo. Las prácticas, denominadas “Plan Canguro”, consisten en que el estudiante pase un total de 10 horas en ambos servicios (ventanilla y quiosco), especialmente en el segundo, siempre acompañado de un funcionario de la DIAN “para que pueda ver el tipo de dudas que se presentan y cómo se debe tratar al ciudadano”. Erika Armenta y Adriana del Pilar Solano, responsables del programa NAF en la DIAN, destacan que el Plan Canguro sirve especialmente “para que el estudiante se sienta más seguro porque sabe lo que se va a encontrar, logre adoptar los protocolos de servicio, se apropie verdaderamente de los conocimientos recibidos, y resuelva las dudas que se le hayan podido generar durante la formación teórica”. El éxito de la iniciativa entre los estudiantes “se demuestra por el hecho que constantemente solicitan que se les amplíe el tiempo asignado”. Junto al Plan Canguro, también se ha desarrollado un protocolo de servicio en el que se dan directrices y recursos al estudiante para el trato con el ciudadano, especialmente para el manejo de gentes difíciles. (Blasco, 2018)

9. Marco conceptual

9.1. Que son las NAF

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscales NAF, son una iniciativa de responsabilidad social, propuesta y guiada por la Dirección de Impuestos Aduanas Nacionales DIAN, susceptibles 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 fiscal a personas naturales y jurídicas de baja renta, en el ámbito normativo o técnico, según el alcance que se determine mediante los documentos que formalicen los acuerdos para su implementación.

Los NAF ponen a disposición, tanto de la comunidad académica, como de particulares y empresas de su entorno geográfico, un servicio de orientación personalizada sobre temas tributarios, aduaneros y cambiarios que es brindado por estudiantes voluntarios con el apoyo de la universidad y de la DIAN. Mediante el desarrollo de su actividad, los NAF pretende, en última instancia, aumentar la conciencia cívica de estudiantes y ciudadanos en relación con la necesidad de cumplir de forma voluntaria y puntual con sus obligaciones fiscales y tributarias. (DIAN, 2018)

Los servicios más usados de los NAF, de forma transversal en todos los países, son la orientación general en el uso de los servicios en línea de las administraciones tributarias, el acompañamiento y la orientación en los tramites de formalización e inicio de actividades económicas, la orientación en los tramites de facturación, y el asesoramiento para el impuesto sobre la renta de las personas físicas y el impuesto sobre el valor añadido o impuesto sobre el consumo.

Igualmente, diversos países han visto en el NAF un instrumento útil para la formalización de micro emprendedores y pequeñas actividades económicas, en el marco de las estrategias de

formalización que las administraciones tributarias están promoviendo, y que incluyen la simplificación de los tributos y la oferta de condiciones especiales para la contribución a la seguridad social.

En este sentido, la mayor proximidad física del NAF, la conveniencia de los horarios, el hecho de que los estudiantes no cohíban tanto a los ciudadanos como los funcionarios de la administración tributaria, así como su mayor capacidad para explicar y traducir a un lenguaje inteligible los incentivos y ventajas de la formalización, hacen del NAF un instrumento idóneo para la promoción de la formalización. En algunos países, además, el asesoramiento en materia fiscal se complementa con otros servicios de tipo contable, legal, o de marketing, en el marco de una oferta de apoyo integral al micro emprendedor.

9.2. Cuáles son los objetivos de los NAF

El objetivo de los NAF es educar a los estudiantes en áreas contables y fiscales, sobre la importancia y sentido social de los impuestos y el gasto público; con lo que se espera que los estudiantes adquieran práctica en la orientación fiscal, como valor agregado para su futuro desempeño profesional, brindando a los contribuyentes de menores ingresos orientación gratuita sobre temas impositivos como la declaración de impuestos, sus obligaciones tributarias, requisitos y procedimientos de inscripción, actualización del Registro Único Tributario (RUT); así como asistencia a los ciudadanos para el uso de los servicios en línea. El segundo objetivo está enfocado a aumentar la conciencia cívica de estudiantes y ciudadanos en relación con la necesidad de cumplir de forma voluntaria y puntual con sus obligaciones fiscales y tributarias.

También promover eventos académicos y la realización de estrategias de proyección social que redunden en beneficios a la comunidad y faciliten la solución de problemas de la sociedad colombiana. (DIAN, 2018)

Desarrollar nuevas perspectivas de formación académica, que incidan y renueven la enseñanza, con el fin de promover alternativas en la superación del conflicto social y se conviertan en fundamento de la convivencia pacífica.

Tiene como finalidad prestar un servicio de orientación fiscal, sin costo alguno, a las personas que por su baja capacidad económica se les dificulte acceder a la asesoría de contables y tributarias, para estimular la legalidad y el emprendimiento.

9.3. Que es consultorio contable NAF UNIMINUTO

El Consultorio Contable (UNIMINUTO) Es una modalidad de práctica profesional fundamentada en el sentido de responsabilidad social obedeciendo a la filosofía institucional donde estudiantes y docentes abren un espacio de orientación gratuita a personas naturales, empresarios, y otros, en temas contables, tributarios y tramites en entidades como la DIAN y Cámara de Comercio, la cual atendemos en unos horarios de atención en las instalaciones del Centro Progresía E.P.E. - Calle 18 No. 5A - 31 (B/Quirinal) de lunes a viernes: 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

El Consultorio Contable NAF en sus inicios cuenta con un grupo de estudiantes y docentes que son los encargados de mantener en funcionamiento todas las áreas, por este motivo se crean cuatro (4) grupos, para llevar a cabo las diferentes funciones:

- **Grupo Administrativo:** Es el encargado de la consolidación de la información para ser entregada a la DIAN y al Programa de Contaduría, la organización de los eventos propios del consultorio, monitorear las funciones de los líderes de grupo, pasar informes sobre la evolución de las labores de todo el equipo de trabajo, capacitar a los estudiantes nuevos sobre los formatos que se encuentran en el consultorio.

- Grupo Académico: es el encargado realizar las diferentes capacitaciones para mejoramiento propio del personal del consultorio, evaluar los conocimientos en las diferentes áreas académicas, la organización de capacitaciones académicas.
- Grupo Logística: es el encargado de realizar la prospección y dar a conocer el consultorio sobre los servicios que ofrece.
- Grupo de Extensión y Redes: es el encargado de alimentar el Blog con temas de interés, estar innovando y creando nuevas pautas para hacer más llamativo el sitio web del consultorio, estar actualizando las redes sociales con información y eventos que se realizan.

Con estos grupos de trabajo lo que se pretende es mantener vigente el consultorio y delegar funciones a los diferentes estudiantes que lo conforman, creando responsabilidad en cada uno de ellos delegando tareas y funciones que tienen que realizar.

9.4. Temas preparados por la Dirección de Impuestos de Aduanas Nacionales DIAN

Los temas que se trataron en las capacitaciones y charlas de los Núcleos de Apoyo Fiscal fueron los propuestos por la Dirección de Impuestos y Aduanas y que mencionamos a continuación:

- Generalidades de la Dian, cultura de la contribución.
- Facturación sistema de control, facturación en línea, facturación electrónica.
- Esal.
- Estrategias de gobierno en línea, portal DIAN, servicios en línea, RUT, declaraciones y su presentación virtual.
- Impuesto sobre las ventas.
- Procedimientos tributarios y sancionatorios.
- Impuesto unificado bajo el régimen de tributación simple.
- Impuesto sobre la renta.

- Impuesto nacional al consumo.

Contexto general del consultorio contable NAF

El Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) en Colombia, se creó como un proyecto que tiene como propósito acercar a la DIAN con los contribuyentes y la ciudadanía, a través de la promoción del mejoramiento en la prestación del servicio y fomentando la cultura tributaria.

Este acercamiento involucra desde el sector académico en la creación de espacios de atención permanente donde estudiantes y docentes previamente capacitados ofrecen de manera gratuita la orientación tributaria en el ámbito normativo o técnico según se parametrize el alcance de la asistencia ofrecida por cada institución. Además de generar confianza con la ciudadanía mejorando la imagen institucional.

Por lo tanto, este espacio creado por el Programa de Contaduría Pública de la Universidad Minuto de Dios sede Regional Sur, nos permite realizar aportes desde la práctica profesional, inspirado en la fundamentación teórica propia de los asuntos contables y tributarios, orientados al cumplimiento voluntario de las obligaciones formales, logrando fomentar así la cultura tributaria para la contribución y responsabilidad fiscal.

Las capacitaciones de la DIAN fueron de gran ayuda, incentivando al aprendizaje continuo; con el plan canguro se pone en práctica lo aprendido en las capacitaciones, siempre con el apoyo constante de los funcionarios de la DIAN que estuvieron prestos a resolver inquietudes, con miras a fortalecer el crecimiento profesional de los practicantes.

Los NAF son puntos de información en los cuales estudiantes de la carrera de Contaduría Pública son capacitados por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacional DIAN, en temas

tributarios y aduaneros, proporcionando asistencia contable y fiscal de forma gratuita a personas naturales de baja renta y microempresarios, mejorando las capacidades profesionales y la actitud ética y aportando a la sociedad en general los conocimientos que han sido impartidos durante el tiempo de preparación profesional.

10. Diseño metodológico

10.1. Tipo de investigación

Entrevistas, encuestas presenciales, encuestas virtuales, recopilación de documentación.

(cuestionario oral, cuestionario digital, cuestionario en físico, cuestionarios practicados):

Las entrevistas y las encuestas se hacen extensivas no solo a los estudiantes que actualmente hacen parte del consultorio, sino también a quienes ya lo integraron. El objetivo principal de este proceso no es solo identificar que haya filtros en el proceso de selección, y que se realicen las pruebas pertinentes, sino también evidenciar si existe algún tipo de limitación para quienes no aprueben los cuestionarios, o si por el contrario solo con presentarse están siendo vinculados al consultorio contable y NAF de la UNIMINUTO.

Se realiza un proceso de recopilación de la documentación de los archivos existentes en el consultorio contable y NAF de la UNIMINUTO, adjuntando las pruebas presentadas por todos los estudiantes que han pasado por el consultorio, incluyendo documentos de control interno, atención al usuario, y encuestas de satisfacción, para analizar y determinar si se están diligenciando correctamente y sobre todo el nivel de satisfacción de quienes hacen uso de los servicios del consultorio contable.

El presente proyecto se aplicarán un tipo de investigación para identificar y diagnosticar los problemas lo cual se detalla a continuación:

10.2. Investigación descriptiva

Este proyecto está enfocado al CONSULTORIO CONTABLE - NAF y permitirá identificar las falencias y problemas que se presentan dentro de las aulas de práctica, mediante la aplicación de encuestas y entrevistas para posterior a esto desarrollar una fuerte conexión entre los estudiantes

pertenecientes a las NAF y los ciudadanos a los que se les presta la asesoría tributaria de forma correcta.

Se realiza inicialmente una entrevista con la jefe del proyecto de consultorio contable de la UNIMINUTO, al igual que con todos los docentes de apoyo que brindan el acompañamiento a los estudiantes en las atenciones a los usuarios; también se entrevista a la jefe de NAF de la DIAN, con el fin de conocer de primera mano que tipo de filtros y pruebas pertinentes son aplicadas a los estudiantes que pretenden ingresar al consultorio contable y NAF de la UNIMINUTO, y de esta forma realizar el proceso de práctica profesional.

Estos procesos son fundamentales pues buscan medir el nivel de calificación y compromiso de los estudiantes que optan por este modelo de práctica, y teniendo en cuenta el grado de la responsabilidad y compromiso que se adquiere con la sociedad, la DIAN y la reputación de la universidad es prioritario que quienes se involucren, estén debidamente capacitados y con las actitudes correspondientes para desarrollar esta labor.

Como propósito de este proceso de sistematización de la práctica en el área administrativa del consultorio contable es, identificar las falencias presentadas, y proponer soluciones para brindar unas asesorías con compromiso y responsabilidad, contribuyendo en una parte a que el legado que se deja a futuros compañeros y la universidad, sea un consultorio conocido y reconocido por la calidad de sus servicios.

10.3. Enfoque de la información

Este proyecto investigativo será realizado con un enfoque mixto, es decir cualitativo y cuantitativo, ya que los resultados que se desean obtener al mejorar los procesos en el cambio y mejoramiento de procedimientos acorde a su realidad actual, transformar la actitud del personal

hacia las actividades con un mayor control y sobre todo con un crecimiento en la parte tributaria sostenido y sustentable, todos los datos de la investigación serán obtenidos mediante encuestas y entrevistas que finalmente serán tabuladas y analizadas con el propósito de presentar un modelo acorde a los lineamientos de la Corporación Universitaria Minuto De Dios.

10.4. Fuentes primarias y secundarias para la recolección de la información

Para el desarrollo de los objetivos planteados, se realizó dos tipos de fuentes que son de gran importancia para dar cumplimiento y análisis de la investigación, los cuales son:

10.4.1. Fuentes primarias

Jaume Blanco (2018). Buenas prácticas para el desarrollo de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal NAF) (EUROsociAL) Madrid, España. A través de esta herramienta se buscó identificar y conocer las principales falencias que presentaba el CONSULTORIO CONTABLE - NAF, dando a conocer los factores como el manejo de administrativo, atención a los contribuyentes.

10.4.2. Fuentes secundarias

Para esta investigación se tuvo en cuenta algunas fuentes bibliográficas, direcciones de internet, trabajos de grado, revistas, entre otros. Para que contribuyan al desarrollo de los objetivos planteados en este proyecto de investigación.

11. Población y muestra

El tipo de investigación es un estudio aplicado que consiste en ver la relación entre la variable independiente y dependiente de los alumnos que hacen parte e hicieron parte del Consultorio Contable NAF, y los métodos de selección aplicados para hacer parte del mismo. La población utilizada en la investigación es finita porque se enfoca específicamente en estudiantes que ejecutan la modalidad de práctica profesional, II, III, de la facultad de contaduría pública de la Corporación Universitaria Minuto de Dios, específicamente en el Centro Progresía de dicha universidad en la ciudad Neiva – Huila.

11.1. Población

La población con la que se realizó la investigación fueron alumnos que ejecutan su modalidad de práctica profesional en el consultorio contable y NAF de la corporación Universitaria Minuto de Dios en el Centro Progresía de dicha universidad en la ciudad de Neiva – Huila, en donde se está desarrollando este proyecto, y cuya población posee el perfil adecuado de los estudiantes con la modalidad de práctica. Además, se tomó como criterio la accesibilidad y que cumplieran con los criterios de inclusión para la investigación, los cuales son: estudiantes de pregrado del VII, y VIII semestre de la facultad de contaduría pública, que estén ejecutando su modalidad de práctica profesional II, y III, que pertenezcan o hayan pertenecido al consultorio contable, de ambos sexos.

El objetivo es que la encuesta sea aplicada a todos los estudiantes que se han relacionado con el consultorio contable, ya que de esta forma el tamaño de la muestra sea más significativa.

11.2. Muestra

El método utilizado para la presente investigación es un muestreo probabilístico, debido a que se cuenta con listados de todos los practicantes del Consultorio Contable y NAF de la

UNIMINUTO; El requisito más importante de este método, es que todos en una población tengan la misma oportunidad de ser seleccionados, ofreciendo la mejor oportunidad de crear una muestra representativa. La muestra de la investigación se obtuvo a través de la fórmula estadística para población finita utilizando un margen de error del 0.05%.

12. Instrumentos de evaluación

Para la recolección de información de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta. El instrumento que se utilizó en la investigación consiste en un cuestionario que contiene preguntas cerradas, de opción múltiple. Para la estructuración del instrumento se tomó en cuenta aspectos como:

12.1. Encuesta

ENCUESTA SOBRE FUNCIONAMIENTO CONSULTORIO CONTABLE - NAF

Realizaremos una serie de preguntas con el fin de interrogar a los estudiantes que ya hacen parte del consultorio contable - NAF sobre el manejo del mismo.

1. Sexo

- Femenino
- Masculino

2. Edad

- Entre 16 y 25 años
- Entre 25 y 35 años
- Entre 35 y 40 años
- Más de 40 años

3. ¿Conoce los requisitos para pertenecer al CONSULTORIO CONTABLE - NAF?

- Si
- No

4. ¿Cómo califica las capacitaciones que dicta la DIAN a los integrantes del CONSULTORIO CONTABLE - NAF?

- Muy Buena
- Buena
- Regular
- Mala

5. ¿Presento alguna prueba Diagnóstica para ingresar?

- Si

- No
6. ¿Cómo conoció la modalidad de practica a la que pertenece? (por medio de)
- Voz a Voz
 - Compañero
 - Información de la Universidad
 - Otros
7. ¿Conoce de las políticas establecidas en el CONSULTORIO CONTABLE - NAF?
- Si
 - No
8. ¿Cómo evalúa a los Docente de apoyo en el CONSULTORIO CONTABLE - NAF?
- Bueno
 - Regulas
 - Malo
9. ¿Cómo califica el diligenciamiento de la documentación?
- Bueno
 - Malo
10. ¿Considera que la cantidad de estudiantes que hacen parte del consultorio CONTABLE - NAF es?
- Excesiva
 - Poca
 - Suficiente

13. Análisis de la tabulación de datos

La encuesta se realiza a estudiantes que pertenecieron y pertenecen al Consultorio Contable NAF de la Universidad Minuto de Dios UNIMINUTO sede Regional Sur – Neiva.

En el 2019 – 1 cuando el consultorio da inicio a las atenciones a la ciudadanía lo hace con 22 estudiantes de VII y VIII semestre de Contaduría Pública.

En el 2019 -2 se inscriben 12 nuevos estudiantes a la modalidad de práctica.

En el 2020 – 1 se inscriben 10 nuevos estudiantes a la modalidad de práctica

La encuesta se envía de forma virtual a los 44 estudiantes, contando con la participación de todos ellos.

1. Sexo

[Más detalles](#)

● Femenino	31
● Masculino	13



De los 44 estudiantes 31 son mujeres, y 13 son hombres; se evidencia que la mayor parte de los estudiantes que integran el consultorio contable son mujeres, por el grado de responsabilidad que se adquiere y el tipo de modalidad, se debe enfatizar que es un trabajo que se debe realizar conjuntamente entre hombres y mujeres.

2. Edad

[Más detalles](#)

● Entre 16 y 25 años	13
● Entre 26 y 35 años	6
● Entre 36 y 40 años	0
● Mas de 40 años	2
● Otras	23



Las edades promedio son entre 16 y 25, la gran mayoría de los estudiantes que pertenecen y han pertenecido al consultorio contable esta entre estas edades porque la disponibilidad que se requiere para pertenecer a esta modalidad es de gran tiempo por las capacitaciones y la permanencia que deben tener los estudiantes para cumplir con uno de los requisitos principales que es la cantidad de horas de práctica.

3. ¿ Conoce los requisitos para pertenecer al CONSULTORIO CONTABLE - NAF ?

[Más detalles](#)

● Si	28
● No	16



Los requisitos para pertenecer al Consultorio Contable NAF, son básicos y debería conocerlos todos los estudiantes que ingresan a hacer parte de él, pero el 63.6% de los estudiantes los conocen, y el 36,4% no los conocen, llamando particularmente la atención pues es un porcentaje muy alto considerando que es una modalidad de práctica que se efectúa por dos semestres, y es una de varias opciones que ofrece la universidad, esto se debe a la falta de interés que algunos estudiantes tienen por pertenecer al consultorio y el sentido de pertenencia.

4. ¿ Como califica las capacitaciones que dicta la DIAN a los integrantes del CONSULTORIO CONTABLE - NAF ?

[Más detalles](#)

● Muy Buena	22
● Buena	15
● Regular	7
● Mala	0



En general las capacitaciones de la DIAN son muy buenas, el 50% de los estudiantes estuvieron de acuerdo, el 34% de los estudiantes que son buenas las capacitaciones y el 15% que son regulares, esto se debe a la falta de tiempo y motivación por adquirir conocimientos y ponerlos en práctica, los funcionarios de la DIAN siempre están dispuestos a resolver las dudas y prestar el mejor servicio.

5. ¿ Presentó alguna prueba Diagnostica para ingresar ?

[Más detalles](#)

● Si	30
● No	14



Para pertenecer al consultorio se realiza una prueba de conocimiento que se aplica a todos los estudiantes que ingresan nuevos y antiguos al consultorio, el 68% de los estudiantes presentaron la prueba diagnóstica, pero algunos estudiantes no conocen de ella, el 31% (14) estudiantes, esto nos lleva a pensar que son los primeros estudiantes que hicieron parte del consultorio a los cuales no se les realizó la prueba. Dicha prueba se debería realizar antes de inscribir la modalidad de práctica y de forma estricta, estudiante que saque un nivel bajo no puede pertenecer a esta modalidad de práctica. Esto llama la atención por el tipo de modalidad de practica que se está

ejecutando, pues es un porcentaje muy alto considerando que son aprendices estudiantes que van a asesorar contribuyentes con casos reales frente a la administración; y por otro lado tampoco se evidencia algún filtro o amonestación para quienes probablemente presentaron la prueba y no la aprobaron.

6. ¿ Como conoció la modalidad de practica a la que pertenece ? (por medio de)

[Más detalles](#)

● Voz a Voz	2
● Compañero	21
● Informacion de la Universidad	21
● Otros	0



La modalidad de práctica profesional “Consultorio Contable NAF” es nueva en la universidad y este es el motivo por el cual los estudiantes aun no conocen de ella. La información que la Universidad imparte en las capacitaciones de práctica es el 47%, la información que los compañeros dan, contando su experiencia y dando a conocer los servicios que presta el consultorio y la posibilidad de realizar la práctica profesional con esta modalidad también es un 47%, el porcentaje es muy alto considerando los canales de información que tiene la universidad, y la pedagogía realizada por la coordinación del programa de contaduría pública.

7. ¿ Conoce de las políticas establecidas en el CONSULTORIO CONTABLE - NAF ?

[Más detalles](#)

● Si	25
● No	19



Las políticas establecidas por el Consultorio Contable NAF aún no son claras para la mayoría de los estudiantes, pues estas deben ser expuestas para dar inicio a la Practica y que todos conozcan de ellas. El 56% de los estudiantes conocen de ellas y el 43% no las conoce. Es bastante preocupante que esta cantidad de estudiante no conozcan las políticas, este trabajo se debe realizar al iniciar la practica en esta modalidad, para crear sentido de pertenencia, esto llama la atención pues manifiesta un gran desconocimiento de las directrices y normas del programa de practica que están desarrollando, y más en una disciplina en donde la información y la actualización son de vital importancia

8. ¿ Como evalua a los Docente de apoyo en el CONSULTORIO CONTABLE - NAF ?

[Más detalles](#)

● Bueno	34
● Regular	5
● Malo	0
● Otras	5



La labor que realizan los docentes, en cuanto a acompañamiento y permanencia en el consultorio es buena, ellos al igual que los estudiantes se capacitan en la DIAN mostrando su apoyo continuo al grupo de trabajo y sacando adelante este hermoso proyecto.

9. ¿ Como califica el diligenciamiento de la documentación ?

[Más detalles](#)

● Bueno	28
● Malo	16



El diligenciamiento de la documentación en el Consultorio es Buena, pero hace falta capacitar a los estudiantes para que realicen bien el trabajo y se sientan conformes, este resultado se puede interpretar como una falta más de interés por parte de los estudiantes, pues las directrices para estos procedimientos están establecidas.

10. ¿ Considera que la cantidad de estudiantes que hacen parte del consultorio CONTABLE - NAF es ?

[Más detalles](#)

● Excesiva	18
● Poca	6
● Suficiente	20



La cantidad de estudiantes es excesiva porque la DIAN tiene estipulado en las políticas que deben tener entre 10 a 15 estudiantes en el NAF, pero esta política no se cumple porque en el inicio del Consultorio se contaron con la participación de 22 estudiantes en el año 2019-1 cuando el Consultorio abrió puertas, para el año 2019-2 se encontraban inscritos 27 estudiantes y para el año 2020-1 19 estudiantes, una cantidad que es bastante grande para organizar y poder dar cumplimiento con las horas de prácticas exigidas por la Universidad que son 144 horas.

14. Conclusión

Este lindo proyecto que inicio con la participación de docentes y estudiantes, para prestar un servicio a la comunidad, brindando todos los conocimientos y fomentando la cultura tributaria, nos deja grandes enseñanzas tanto a nivel personal como profesional. Ayudar a las personas a acercarse a la DIAN, y a mirarla de una manera diferente fue nuestra labor, fuimos parte muy importante del Consultorio Contable NAF de la UNIMINUTO porque hicimos parte de sus inicios y la implementación, dejando un gran resultado a nuestros compañeros y un gran material de aprendizaje.

Es de gran satisfacción haber logrado que gran parte de la comunidad que nos visitó e interactuó con el Consultorio y con todos sus integrantes, miraran de manera diferente a la DIAN y se acercaran a ella sin ningún temor.

Sabemos que es un proceso largo donde faltan muchas cosas por mejorar, pero vamos por muy buen camino, estos son los primeros pasos del éxito que se aproxima a este gran proyecto, tenemos la plena seguridad que los avances que van a seguir los van a llevar a la meta final.

Ser parte de este proyecto nos generó una gran satisfacción, porque contribuimos con el país y con nuestra Universidad, nos vamos satisfechos del deber cumplido y seguros que el éxito viene de la mano de todos.

15. Recomendación

1. Hacer la validación de las pruebas que presentan los aspirantes que pretenden realizar la modalidad de práctica “Consultorio Contable NAF”, realizar la prueba diagnóstica antes que el estudiante matricule la práctica para que tenga la opción de otra si no pasa la prueba, realizar el seguimiento de los puntos clave que tuvieron falencia en los estudiantes realizando refuerzos. Dando la oportunidad de escoger los mejores estudiantes para realizar la modalidad de práctica, porque es la cara de la Universidad y el proyecto a mostrar del programa de Contaduría Pública.
2. Desarrollar canales de comunicación en donde se dé a conocer la modalidad de práctica del consultorio contable NAF de la Uniminuto, incentivando a docentes, estudiantes y administrativos a promulgar los servicios que prestan y los beneficios que se adquieren al pertenecer al Consultorio.
3. Desarrollar una pedagogía especializada, en donde se dé a conocer los procesos y directrices establecidas en el consultorio contable NAF.
4. Capacitar a los integrantes del consultorio contable NAF en el diligenciamiento de la documentación y todos los protocolos de atención al usuario.
5. Contar con el acompañamiento permanente de un docente o estudiante capacitado para que se encargue del análisis constante de los procesos del consultorio y se llegue a implementar un Sistema de Gestión de Calidad que asegure el mantener actualizado los procedimientos y demás documentos y en el que se centralicen las iniciativas de mejora de la organización desde su concepción hasta su implementación.

6. Realizar al inicio de cada semestre la planificación estratégica, revisando el cumplimiento de las metas y plasmando nuevos objetivos para cada periodo, así como los planes y estrategias necesarios para ello, definiendo los recursos y personal responsable.
7. Fortalecer el programa de capacitaciones con el fin de mantener actualizados los integrantes con respecto a los cambios y mejoras en los procesos a los que pertenecen y de esta manera asegurar su alto desempeño individual, lo cual en ultimas se ve reflejado en el crecimiento integral del consultorio.
8. Realizar reuniones mensuales en las cuales se analice el cumplimiento de los requerimientos de cada uno de los procesos del Consultorio Contable, para de esta manera detectar las no conformidades y potenciales fallas que podrían afectar el normal desarrollo de las actividades, así como el cumplimiento de las metas organizativas.
9. Mantener actualizada y con contenidos atractivos la página web del Consultorio debido a la importancia que esta tiene en cuanto a la interacción con los potenciales clientes.
10. Mantener un seguimiento constante y personalizado de los clientes potenciales, los cuales han llegado a tener un acercamiento inicial con el Consultorio y a los que se debe incentivar par que adquieran los servicios de la misma.
11. Mejorar estrategias de comunicación, donde se den a conocer los servicios del consultorio mediante el uso novedoso de los canales que permitan una mayor captación de clientes.

16. Bibliografía

Blasco. (2018).

COLOMBIA, C. D. (2012). *LEY ESTATUTARIA*. Obtenido de

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201581%20DEL%2017%20DE%20OCTUBRE%20DE%202012.pdf>

Colombia, C. P. (1991). *Presidencia de la Republica*. Obtenido de

<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Constitucion-Politica-Colombia-1991.pdf>

DIAN. (2018). *DIAN*. Obtenido de

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

ESTATUTARIA, L. (2008). *CONGRESO DE LA REPUBLICA*. Obtenido de

http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1266_2008.html

Resolución 000047. (2016).

17. Anexos

Link de la encuesta.

[https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAA
AAAAAAAZ_p1AtR5UM1hMTkxVNFhIU1gwNTBQM1JBWkNDSUZOMy4u&sharetoken=
tR2FMoBnBs9lcdOvtOYX](https://forms.office.com/Pages/ShareFormPage.aspx?id=DQSIkWdsW0yxEjajBLZtrQAAAAA
AAAAAAAZ_p1AtR5UM1hMTkxVNFhIU1gwNTBQM1JBWkNDSUZOMy4u&sharetoken=
tR2FMoBnBs9lcdOvtOYX)