ELABORACION DE GUIA PARA MEJORAR EL PROCESO DE INSCRIPCION Y ACTUALIZACIÓN DEL RUT EN EL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL (NAF) DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PRACTICANTE:

CARLOS FERNANDO NUÑEZ GOMEZ

TUTOR DOCENTE:

HECTOR ALONSO GARCIA ALARCON

TUTOR ENTIDAD:

JAVIER RAMIREZ OLEA

NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL PUNTO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

MONTERÍA- CORDOBA

2022

ELABORACION DE GUIA PARA MEJORAR EL PROCESO DE INSCRIPCION Y ACTUALIZACIÓN DEL RUT EN EL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL (NAF) DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL PUNTO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

PRACTICANTE:

CARLOS FERNANDO NUÑEZ GOMEZ

TUTOR DOCENTE:

HECTOR ALONSO GARCIA ALARCON

TUTOR ENTIDAD:

JAVIER RAMIREZ OLEA

NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL PUNTO UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, JURÍDICAS Y ADMINISTRATIVAS

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN EN FINANZAS Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

MONTERÍA- CORDOBA

2022

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE TUTORES

NOTA DE ACEPTACIÓN

_____

_____

_____

_____

_____

Asesor

_____

Jurado

_____

Jurado

_____

Montería, junio de 2022

DEDICATORIA

A Dios por darme la fortaleza para levantarme cada día y no claudicar en todos estos años que duró mi formación profesional.

A mis padres Carlos y Nelly, que a través de su amor, paciencia, y buenos valores, ayudan a trazar mi camino.

A mis hijos, María Fernanda, Valentina, Carlos, Dayana y Camilo que me brindaron su apoyo, comprensión, tolerancia e infinita paciencia, para permitir así llevar adelante un proyecto que pasó de ser una meta personal a otro emprendimiento más de familia. A ellos, mi infinito cariño y gratitud.

A mis hermanos Ana Karina, Harold y Nelly por estar siempre para escucharme, apoyarme y alentarme a seguir adelante.

A Luz Mary, por su apoyo, la ayuda que me brindó ha sido de gran importancia para mí y es algo que eternamente agradeceré.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 9
OBJETIVOS 11
Objetivo General 11
Objetivos Específicos 11
1. CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD 12
1.1. Nombre De La Institución 12
1.2. Logo 12
1.3. Misión y Visión 13
1.3.1 Misión 13
1.3.2 Visión 13
1.4. Objetivos estratégicos 13
1.5. Estructura Organizacional 15
1.6. Funciones de la entidad 16
1.7. Procesos que desarrolla la entidad 19
2. CAPITULO II. DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PRACTICA 21
2.1. Nombre: Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal NAF 21
2.2. Logo 22
2.3. Organigrama 23
2.4. Objetivos 23
2.5 Funciones 23
3. CAPITULO III. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRACTICA O PASANTÍA 25
3.1 Descripción del Problema 25
3.2. Pregunta problema 26
3.2.1 Preguntas Orientadoras del Problema 26
3.3. Justificación 26
3.4. Metodología 27
3.5. Plan de Trabajo 28
3.6. Cronograma de actividades 29
3.7. Descripción detallada de las actividades 30

4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO 33
5. CONCLUSIONES 39
6. BIBLIOGRAFÍA 40
7. ANEXOS 41
7.1. Anexos evidencias de atención al ciudadano. 41
7.2 evidencia asistencia a capacitaciones. 42
7.3. Anexo de apoyo en representación de DIAN al programa Montería formal 44

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Procesos que desarrolla la DIAN 20
Tabla 2. Cronograma de actividades 29
Tabla 3. Horario de prácticas 31
Tabla 4. Guía inscripción y actualización RUT 33

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Imagen Corporativa 12
Ilustración 2. Estructura Orgánica (Funcional) DIAN -Nivel Central Año 2020 15
Ilustración 3. Logo NAF 22
Ilustración 4. Organigrama NAF 23

INTRODUCCIÓN

La universidad de Córdoba, comprometida con el desarrollo regional y la formación integral de sus profesionales, en el año 2022 ratifica con un otro sí, el convenio interinstitucional suscrito con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, para la implementación del Núcleo de apoyo contable y Fiscal (NAF).

Los NAF son "una iniciativa de responsabilidad social, propuesta y guiada por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, susceptible de ser implementada por las instituciones de educación superior, con el fin de crear espacios de atención permanente, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados ofrezcan, sin ningún costo, orientación básica en materia tributaria, aduanera y cambiaria a personas naturales y jurídicas de baja renta, en el ámbito normativo o técnico, según el alcance que se determine mediante los documentos que formalicen los acuerdos para su implementación." (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, 2019).

El trámite más realizado en las practicas NAF es la inscripción y actualización del RUT, debido a que, el RUT, administrado por DIAN, constituye el mecanismo único para identificar, ubicar y clasificar las personas y entidades que tengan la calidad de contribuyentes declarantes del impuesto sobre la renta y no contribuyentes declarantes de ingresos y patrimonio; los responsables de IVA y los no responsables de IVA (conforme con la modificación introducida por la Ley 2010 de 2019); los agentes retenedores; los importadores, exportadores y demás usuarios aduaneros, y los demás sujetos de obligaciones administradas por la Dirección de

Impuestos y Aduanas Nacionales, respecto de los cuales esta requiera su inscripción. (Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales - DIAN, 2020).

Contar con el documento antes mencionado, permite acreditar ante terceros la actividad económica, identificar y reconocer las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias frente al estado colombiano y realizar los trámites relacionados con el cumplimiento de las obligaciones a través de los servicios en línea y presenciales que le ofrece la DIAN.

Por lo anterior, surge la idea de implementar en el punto NAF, ubicado en la Escuela de Negocios y Desarrollo Económico (ENDE) de la universidad de Córdoba, una guía para la inscripción al RUT que contenga los lineamientos para realizar su trámite y defina los montos y la responsabilidad según la naturaleza jurídica. Lo anterior tiene como finalidad optimizar la calidad del servicio prestado en dicho trámite.

OBJETIVOS

Objetivo General

Establecer los lineamientos que permitan crear una experiencia de servicio centrada en el servicio al ciudadano, de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas internas definidas por la DIAN, para orientar de manera gratuita a personas naturales y jurídicas en el ámbito normativo, asistiéndoles en el correcto uso de los servicios en línea dispuestos por la U.A.E., Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN, para el cumplimiento de las obligaciones.

Objetivos Específicos

- Proporcionar información clara, oportuna y actualizada a los practicantes NAF en convenio DIAN y la Universidad de Córdoba para la creación y actualización de RUT.
- Establecer los documentos necesarios para poder tramitar el RUT, a las personas naturales y jurídicas
- Definir los lineamientos que permitan asegurar la respuesta a los requerimientos de los ciudadanos, mediante una experiencia positiva en todo su ciclo de atención.

1. CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

1.1. Nombre De La Institución: Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) es una entidad adscrita al Ministerio de Hacienda, organizada como una Unidad Administrativa Especial del orden nacional, de carácter eminentemente técnico y especializado, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal y con patrimonio propio. La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) tiene por objetivo coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad. (DIAN, 2021)

1.2. Logo

Ilustración 1. Imagen Corporativa

Fuente: DIAN (2021)

1.3. Misión y Visión

1.3.1 Misión

Facilitar y garantizar el entendimiento y cumplimiento de los deberes tributarios, aduaneros y cambiarios, para contribuir a la seguridad fiscal del estado y la competitividad de país. (DIAN, 2021)

1.3.2 Visión

Ser reconocida como una organización innovadora y referente del Estado y de otras Administraciones del mundo, generando confianza y orgullo en nuestros grupos de interés. (DIAN, 2021)

1.4. Objetivos estratégicos

La DIAN en su plan estratégico 2020-2022, plantea 13 objetivos, los cuales son:

- Ejecutar el presupuesto con el fin de gestionar de manera eficiente los recursos de la Institución.

- Cumplir las metas anuales de recaudo tributario y aduanero.

- Posicionar a la DIAN como una entidad cercana, ágil y eficiente frente a sus grupos de interés.

- Ser un referente en materia de trámites y servicios digitales.

- Ejecutar los recursos del fondo DIAN.

- Diseñar y gestionar la transformación tecnológica de la DIAN.

- Preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los activos de información de la DIAN.

- Mejorar la cobertura y la efectividad de los programas, campañas y acciones a través del uso de la analítica.

- Reducir los tiempos de desaduanamiento facilitando la operación aduanera.

- Controlar el ingreso ilegal de mercancías y el fraude aduanero con el fin de contribuir con la competitividad del sector empresarial.

- Consolidar el sistema de innovación y gestión del conocimiento.

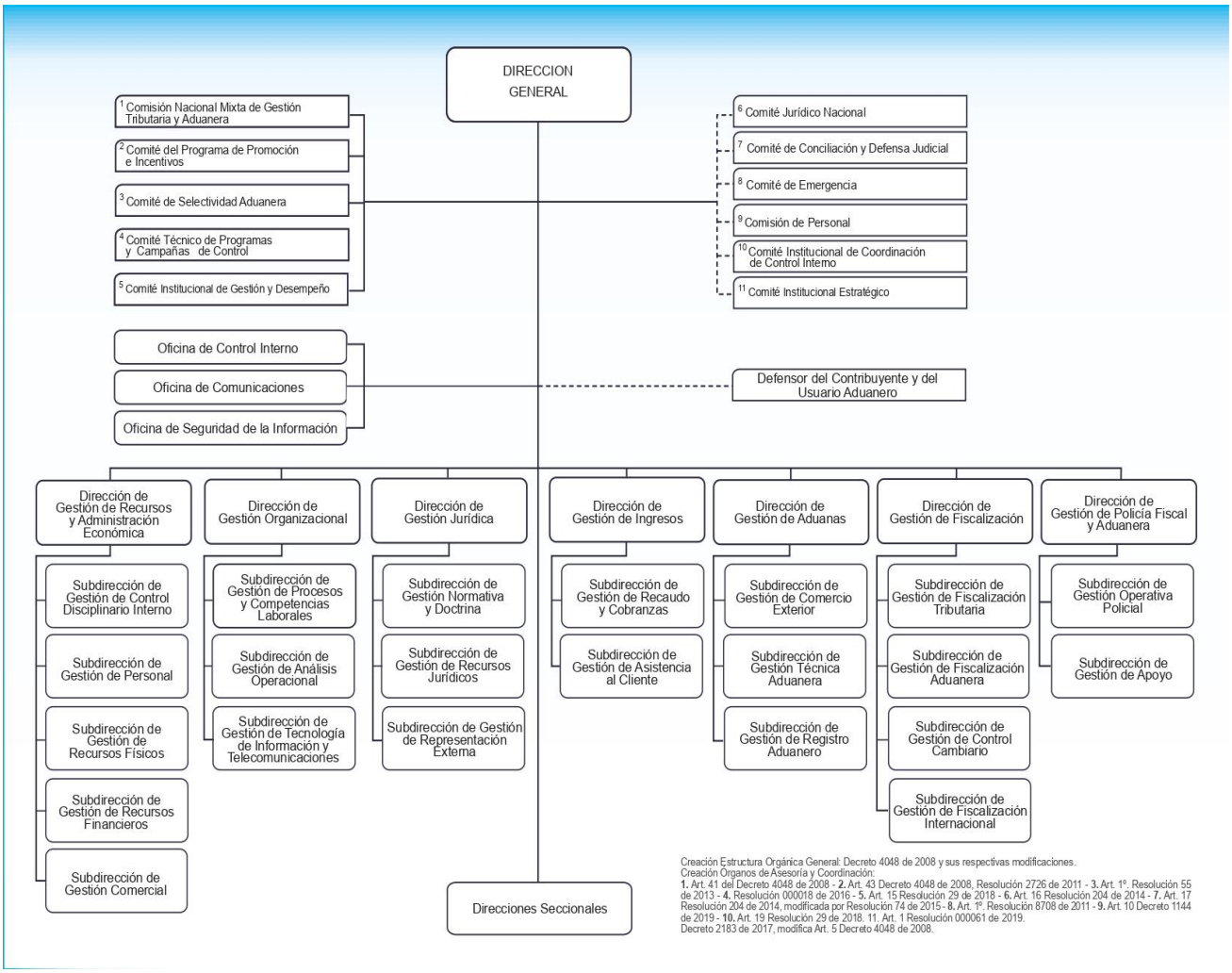
- Atraer y retener el mejor talento humano.

- Consolidar una cultura basada en el liderazgo ético.

1.5. Estructura Organizacional

Según decreto 1742 expedido el 22 de diciembre de 2020.

Ilustración 2. Estructura Orgánica (Funcional) DIAN - Nivel Central Año 2020



Fuente: (DIAN, 2020)

1.6. Funciones de la entidad

Según el Decreto 4048 de 2008: Artículo 3: FUNCIONES GENERALES, corresponde a la DIAN ejercer las siguientes funciones:

- Administrar los impuestos de renta y complementarios, de timbre nacional y sobre las ventas; los derechos de aduana y comercio exterior, así como los demás impuestos internos del orden nacional cuya competencia no esté asignada a otras entidades del Estado, bien se trate de impuestos internos o al comercio exterior, en lo correspondiente a su recaudación, fiscalización, control, represión, penalización, liquidación, discusión, cobro, devolución y sanción.

- Dirigir y administrar la gestión aduanera y disponer de las mercancías aprehendidas, decomisadas o abandonadas a favor de la Nación.

- Reconocer y pagar las recompensas y participaciones en dinero o en especie por colaboración eficaz de terceros en el control al contrabando, evasión y corrupción.

- Dirigir, administrar, controlar y vigilar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones a nivel nacional, en concordancia con las políticas trazadas en el programa macroeconómico y las políticas generales adoptadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y dentro del modelo de gestión institucional.

- Controlar y vigilar las operaciones derivadas del régimen cambiario que no sean competencia de otra entidad.

- Vigilar y controlar las actividades de las personas que ejerzan de manera profesional la compra y venta de divisas.

- Administrar y supervisar el aparato armado que ejerce las funciones de policía fiscal y aduanera, como soporte y apoyo a las funciones de investigación y determinación propia de las dependencias de fiscalización tributaria, aduanera y cambiaria, así como el ejercicio por parte del mismo de las funciones de policía judicial.

- Celebrar convenios con entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales, orientadas a establecer alianzas estratégicas para combatir la evasión, el contrabando y la morosidad tributaria, aduanera y cambiaria.

- Fijar los precios a cobrar por la venta de bienes y servicios, así como de los servicios extraordinarios.

- Administrar y controlar los Sistemas Especiales de Importación-Exportación, Zonas Francas, Zonas Económicas Especiales de Exportación y las Sociedades de Comercialización Internacional.

Decreto 1292 de 2015: ARTÍCULO 2°. Modificase el numeral 11 del artículo 3° del Decreto 4048 de 2008, el cual quedará así:

- “Interpretar y actuar como autoridad doctrinaria y estadística en materia de impuestos nacionales, aduanera, y de control cambiario por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones, y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones".

- Participar y conceptuar en el estudio y elaboración de proyectos de ley, decretos o acuerdos internacionales que contemplen aspectos tributarios, aduaneros o de control cambiario.

- Participar en los procesos de celebración de acuerdos internacionales en materia de control tributario, aduanero y cambiario y los relacionados con el comercio internacional en los mismos aspectos.

- Celebrar convenios remunerados o gratuitos para la divulgación, asistencia, fortalecimiento de la gestión, recaudación, control, fiscalización, discusión y cobro de contribuciones parafiscales, impuestos, tasas y contribuciones de competencia de otras entidades.

- Ejercer las funciones de policía judicial, de conformidad con las normas legales.

- Diseñar, desarrollar y evaluar el sistema de control interno de la Entidad, en los términos definidos por la ley.

- Administrar y disponer de los recursos humanos, financieros, físicos y de conocimiento, así como de la prestación de los servicios generales en la Entidad.

- Compilar, actualizar y divulgar las normas sobre regímenes tributarios del orden nacional, aduanero, de comercio exterior en los asuntos de su competencia, y de control de cambios por importación y exportación de bienes y servicios, gastos asociados a las mismas, financiación en moneda extranjera de importaciones y exportaciones y subfacturación y sobrefacturación de estas operaciones.

- Desarrollar las actuaciones administrativas necesarias para cumplir con las funciones de su competencia.

- Las demás que le asigne la ley. En la actualidad, la tipología de los procesos asumida en la DIAN son los siguientes: estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y control.

1.7. Procesos que desarrolla la entidad

- Procesos Estratégicos: Tienen como finalidad orientar a la entidad para que cumpla con su misión, visión, política y objetivos y satisfacer las necesidades de las partes interesadas (organización, persona o grupo) que tengan un interés de la entidad.

- Procesos Misionales: Tienen que ver con la razón de ser y las responsabilidades de la DIAN como institución del Estado que se refleja en su misión, que comprende: coadyuvar a garantizar la seguridad fiscal del Estado colombiano y la protección del orden público económico nacional, mediante la administración y control al debido cumplimiento de las obligaciones tributarias, aduaneras, y cambiarias, los derechos de explotación y gastos de administración sobre los juegos de suerte y azar explotados por entidades públicas del nivel nacional, y la facilitación de las operaciones de comercio exterior en condiciones de equidad, transparencia y legalidad.

- Procesos de Apoyo: Proporcionan el soporte a los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora.

- Procesos de Evaluación y Control: Permiten garantizar un ejercicio de medición, retroalimentación y ajuste, de tal forma que la entidad alcance los resultados propuestos. Incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoría interna, acciones correctivas y preventivas, y son una parte integral de los procesos estratégicos, de apoyo y los misionales.

Procesos que desarrolla la DIAN

Tabla 1. Procesos que desarrolla la DIAN:

<table>
<tr><th>Procesos Estratégicos</th><th>Procesos Misionales</th><th>Procesos de Apoyo</th><th>Procesos de Evaluación y Control</th></tr>
<tr><td rowspan="5">Inteligencia Corporativa</td><td>Asistencia al Cliente</td><td rowspan="2">Gestión Humana</td><td rowspan="4">Investigación Disciplinaria</td></tr>
<tr><td>Recaudación</td></tr>
<tr><td>Comercialización</td><td rowspan="2">Recursos Financieros</td></tr>
<tr><td>Fiscalización y Liquidación</td></tr>
<tr><td>Gestión Jurídica</td><td>Servicios Informáticos</td><td>Control Interno</td></tr>
</table>

Fuente: Elaboración propia con información de DIAN (2019)

2. CAPITULO II. DESCRIPCIÓN DE LA DEPENDENCIA DONDE REALIZÓ LA PRACTICA

2.1. Nombre: Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal NAF

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF, Son una iniciativa de responsabilidad social, adoptados por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) e implementados por las Instituciones de Educación Superior (IES), con el fin fortalecer las políticas públicas de educación fiscal y promover los programas de cultura tributaria, donde estudiantes y maestros, previamente capacitados, brindan sin ningún costo, orientación básica y permanente a personas naturales y jurídicas en materia tributaria, aduanera, cambiaria y de los servicios en línea administrados por la DIAN. Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF–, son una 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.

La adopción de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF– trae los siguientes beneficios:

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

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

c. Para las Instituciones de Educación Superior: Ofrecer otras alternativas para la cualificación de su alumnado y el profesorado, y fortalecer su imagen institucional frente a la comunidad a la cual realiza su aporte social.

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

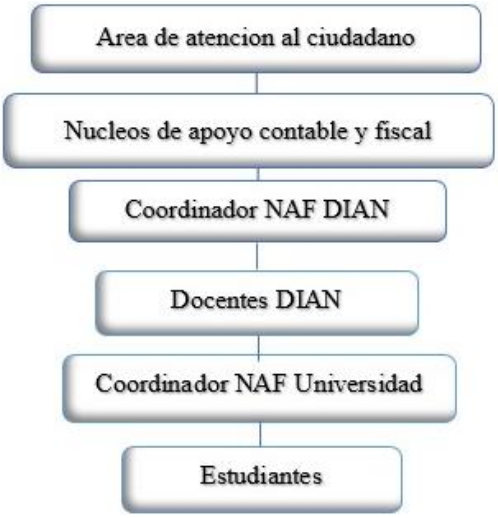
2.2. Logo

Ilustración 3. Logo NAF

Fuente: DIAN (2019)

2.3. Organigrama

Ilustración 4. Organigrama NAF



Fuente: Elaboración propia con información de (DIAN, 2019)

2.4. Objetivos

Educar a los estudiantes de áreas contables, económicas, financieras, administrativas y de derecho de la Instituciones de Educación Superior - IES que participan del proyecto sobre la importancia y sentido social de los impuestos y el gasto público; 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.

2.5 Funciones

De acuerdo a (DIAN, 2019) las funciones de los NAF son las siguientes:

- Inscripción, actualización y cancelación del Registro Único Tributario. Actividades económicas y responsabilidades. Sucesiones ilíquidas.

-Impuesto sobre la renta personas naturales (Programa Ayuda Renta) y retención en la fuente.

- Impuesto unificado bajo el régimen simple de tributación - SIMPLE.

-Régimen Tributario Especial de las entidades sin ánimo de lucro - ESAL.

-Incentivos tributarios en las ZOMAC.

-Impuesto al valor agregado - IVA y retención en la fuente.

-Impuesto nacional al consumo.

-Servicios en línea del Portal DIAN.

-Declaraciones tributarias y su presentación virtual.

-Facturación, sistemas de control facturación en línea y factura electrónica

-Devoluciones y/o compensaciones.

-Información acerca de: Procedimiento tributario y régimen tributario sancionatorio.

3. CAPITULO III. ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE LA PRÁCTICA O PASANTÍA

3.1 Descripción del Problema

La constitución política de Colombia en su artículo 95, determina como deber de los ciudadanos del país el cumplimiento de una serie de obligaciones tributarias que contribuyan al financiamiento de los gastos e inversiones. No obstante, muchos de los ciudadanos no poseen una cultura de pago de impuestos por factores económicos, psicológicos, políticos, legales y culturales (Mejía, Ruiz, Duarte, & Avendaño, 2019). En la inscripción en RUT y en sus actualizaciones se definen las obligaciones de las personas naturales y jurídicas que, al realizarse de manera incorrecta, perjudican al ciudadano.

En el desarrollo de la práctica en NAF, se identificaron varios usuarios que realizaron la inscripción o actualización al RUT de manera incorrecta por desconocimiento de las normas y se colocaron responsabilidades que no le correspondían. Estos usuarios eran principalmente personas con poco nivel educativo y residentes en zonas rurales. La situación se presenta por la desconfianza de los contribuyentes hacia las instituciones del Estado, entre ellas, la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. Por consiguiente, no realizan las consultas de asesoramiento fiscal cuando se requiere.

En este sentido, y aludiendo a lo anterior, se evidencia que no se cuenta con una guía en el NAF de la Universidad de Córdoba, para la realización de la inscripción y actualización RUT, lo que puede provocar que los ciudadanos no reciban una orientación de calidad o confusa,

generando percepciones negativas e insatisfacciones del sistema fiscal que inciden de manera negativa en la cultura tributaria del contribuyente.

3.2. Pregunta Problema

¿Cómo a través del diseño de una guía para la inscripción RUT de personas naturales y jurídicas, se puede contribuir a que los practicantes del convenio NAF–UNICORDOBA realicen, de forma adecuada y ágil, el trámite de inscripción y actualización RUT en la atención al ciudadano?

3.2.1 Preguntas Orientadoras del Problema

- ¿Qué limitaciones tienen los NAF de la Universidad de Córdoba en su labor de apoyo al ciudadano al inscribir y actualizar el RUT?

-¿Cómo el uso de una guía de inscripción y actualización RUT, podrá contribuir a la mejora de los procesos desempeñados por los NAF de la universidad de córdoba y potenciar la educación fiscal de los ciudadanos?

-¿Cuál es la importancia de los NAF para la asistencia a la ciudadanía en el ámbito normativo, la promoción de la educación fiscal y el fortalecimiento de las competencias de los alumnos de educación superior?

3.3. Justificación

La elaboración de una guía de apoyo para agilizar y garantizar la correcta inscripción y actualización en el RUT, le permitirá a los practicantes del núcleo de apoyo contable y fiscal (NAF) de la Universidad de Córdoba, apoyar y asesorar de manera satisfactoria a aquellos ciudadanos que soliciten sus servicios para la realización de ese trámite ante los servicios en línea de la DIAN. De esta forma, se fortalece la atención, convirtiéndose este material en un

elemento de indispensable consulta para la realización del trámite. Así mismo, contribuye a cumplir los objetivos de los NAF, entre los que se encuentra, el que la ciudadanía reciba información tributaria, aduanera y cambiaria de manera gratuita, satisfaciendo así, de forma óptima, sus necesidades, requerimientos o dudas.

Como, manifiestan Ruiz, Duarte, & Avendaño (2019), el apoyo por parte de los NAF a la comunidad, especialmente a las personas naturales y pequeños empresarios que no cuentan con los recursos para ser asesorados por profesionales en esta rama, les permite recibir las orientaciones de manera gratuita y así se podrán solucionar problemas como la evasión e informalidad empresarial y fortalecer la relación entre el ciudadano y el fisco.

A su vez, la guía de elaboración del RUT, puede ser usada como medio de consulta por: los NAF adscritos a otras instituciones de educación superior, investigadores, la comunidad en general y demás organismos e individuos interesados en la realización de inscripción o actualización del RUT ante los servicios en línea de la DIAN.

3.4. Metodología

Para la elaboración de la guía se realiza un proceso de investigación documental, que es una técnica de investigación cualitativa en la que se recopila y selecciona información a través de la lectura de documentos, direcciones de internet, revistas, libros, grabaciones, filmaciones, entre otras fuentes que contribuyen al desarrollo de los objetivos planteados en este proyecto de investigación.

Las fuentes de obtención, son los documentos que contienen datos o información propios de un área del conocimiento o disciplina. Torres Ramírez (2002), define el término fuente como cualquier material o producto, original o elaborado, que pueda aportar noticias, información o

pueda ser usado como instrumento de acceso al conocimiento; en la investigación actual es posible identificar la existencia de fuentes de información tanto primarias como secundarias

Las fuentes primarias están determinadas, según Miranda & Acosta (2009), por aquellas que suministran información que no ha sido compilada o estudiada con anterioridad, como por ejemplo, todos aquellos miembros de los NAF de la Universidad, que a través del diálogo y entrevistas informales, permitirán recopilar información sobre el fenómeno estudiado. Mientras que las secundarias, son definidas por Miranda & Acosta (2009), como las que parten de datos pre-elaborados, cuyo contenido ha sido creado a partir de fuentes primarias. Siendo así, en esta categoría se pueden incluir los libros, artículos de revista, informes, artículos de periódicos, sitios web académicos, páginas web, entre otros, que contengan información relacionada con el objeto de estudio.

3.5. Plan de Trabajo

Para la elaboración de este trabajo de grado, se hace uso de un esquema de proceso funcional que facilite la elaboración de una guía dirigida a los estudiantes NAF – UNICORDOBA en miras a la creación y actualización de RUT para personas naturales y jurídicas. Esta guía permitiría la mejora continua de los servicios que se ofrecen al ciudadano, siguiendo los siguientes pasos:

A. Inducción

B. Realización de las funciones

C. Identificación de la problemática

D. Recopilación de información necesaria para el desarrollo del objetivo general de este proceso

E. Elaboración del informe

F. Entrega del informe Final G. Sustentación

3.6. Cronograma de actividades

Tabla 2. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS				SEMANAS			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
INDUCCION																				
REALIZACION DE FUNCIONES																				
IDENTIFICACION DE PROBLEMA																				
RECOPILACION DE INFORMACION																				
ELABORACION DEL INFORME FINAL DE PRACTICAS																				

ENTREGA DEL INFORME FINAL DE PRACTICAS																			
SUSTENTACION DE INFORME FINAL DE PRACTICAS																			

Fuente: Elaboración propia

3.7. Descripción detallada de las actividades

A. Inducción: Esta actividad da inicio a la práctica el día 25 de marzo de 2022, con una capacitación impartida por un funcionario del área de Atención al Ciudadano de la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) seccional Montería. La actividad tuvo una duración de 40 horas, realizada en un periodo de 3 semanas. Allí, se abordaron temas tributarios y fiscales actualizados, necesarios para realizar acompañamientos y orientaciones en los trámites prestados y atendidos a través del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) de la Universidad de Córdoba. Se hizo especial énfasis en la inscripción y actualización de RUT para personas naturales y jurídicas.

b. Atención en NAF: A partir del 4 de abril de 2022, y hasta la culminación del semestre académico 2022-I, realicé atenciones en la DIAN seccional montería y en el punto NAF ubicado en la escuela de negocios y desarrollo económico (ENDE) de la Universidad de Córdoba. El horario acordado con mi tutor en la DIAN y el tutor académico para la realización de esta función, fue el siguiente:

Horario de práctica NAF

Tabla 3. Horario de prácticas

	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
8.00 am- 12 pm		**DIAN**			**DIAN**
2:00 pm- 6:00 pm	**ENDE**		**ENDE**	**ENDE**	

Fuente: Elaboración propia

La práctica se realizó atendiendo al público de manera presencial en los kioscos de autogestión, en las instalaciones de la DIAN ubicadas en la carrera 32 N° 33-40, y en la Escuela de Negocios y Desarrollo Económico (ENDE). Además, se realizaron asesorías y trámites de manera virtual, haciendo uso de la aplicación WhatsApp, video llamadas y por medio de llamadas telefónicas.

De igual forma, colaboré y asesoré a los ciudadanos que requirieron de mi servicio en alguno de los siguientes tramites: Inscripción al Registro Único Tributario RUT, Actualización de RUT, Orientación sobre la nueva forma de tributación a través del Régimen Simple de Tributación SIMPLE, verificación de información exógena, orientación sobre requisitos y topes para declarar rentas las personas naturales y jurídicas, activación de firmas electrónicas, etc.

C. Identificación del problema: Desde el inicio de la atención al ciudadano hasta el día 8 de abril de 2022, fecha en la que presenté el formato 00 con el título de mi trabajo de grado, observé las dificultades en la elaboración del RUT, por parte de los estudiantes NAF- UNICORDOBA. Dificultades para la elaboración de RUT sobre todo en las personas jurídicas, ya que éstas, para

su creación, necesitan documentos diferentes de acuerdo a su naturaleza jurídica y tienen diferentes obligaciones ante la DIAN. Por lo anterior, vi la necesidad de una guía o manual que determine los documentos y responsabilidades de las personas naturales y sus responsabilidades a la hora de la creación o actualización del registro único tributario RUT.

D. Recopilación de la información: Desde el día 8 de abril hasta el día 19 de junio de 2022, recopilé información sobre los diferentes documentos necesarios para la creación del RUT, para las personas naturales y principalmente las jurídicas. Igualmente, compilé en una lita las diferentes responsabilidades ante la DIAN de acuerdo a su naturaleza jurídica y a los montos de dinero que manejan.

E. Elaboración del informe final: Esta es la parte importante y trascendental de mi trabajo de grado. La realicé entre el 8 de abril y el 19 de junio de 2022, tiempo durante el cual analicé la información recopilada, con el objetivo de crear una guía de apoyo para los estudiantes practicantes NAF en creación de RUT de personas naturales y jurídicas desde el núcleo de apoyo contable y fiscal de la Universidad de Córdoba.

D. Entrega del informe Final de prácticas: El informe fue entregado a los jurados para su revisión el día 21 de julio de 2022, con la aprobación de mi asesor académico, el cual estará sujeto a correcciones por parte de éstos, si hay lugar, para su posterior sustentación**.**

F. Sustentación del informe final de práctica: En la fecha asignada en el cronograma de la opción de grado, en los días 18 y 19 de junio de 2022, se realizará la respectiva sustentación ante los jurados asignados por el comité de acreditación y currículo para su aprobación definitiva. Requisito para obtener el título académico de Administrador en Finanzas y Negocios Internacionales.

4. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Tomando como referencia lo expuesto en la metodología del presente informe, a continuación, se procede a la elaboración de una guía de apoyo para la inscripción y actualización del RUT, para uso de los practicantes del convenio NAF de la Universidad de Córdoba.

Tabla 4. Guía inscripción y actualización RUT

NAF NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL UNA NUEVA FORMA DE RELACIONARSE CON LA DIAN	**Guía inscripción y actualización RUT Persona natural y jurídica en los núcleos de apoyo contable y fiscal (NAF)-Universidad de Córdoba**
1. INTRODUCCION	
La presente guía de atención al ciudadano se ha diseñado con el propósito de divulgar los lineamientos básicos para la inscripción o actualización en el RUT de personas naturales, jurídicas o asimiladas en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la Universidad de Córdoba, siendo su propósito abordar los aspectos básicos para la prestación de ese servicio de manera eficiente y oportuna.	
2. OBJETIVO	
Proveer a los practicantes NAF-UNICORDOBA de la información necesaria para realizar correctamente la inscripción o actualización del RUT, brindando información clara y oportuna que permita al ciudadano realizar el trámite por autogestión de manera correcta.	
3. ALCANCE	
Esta guía podrá ser utilizada por los practicantes NAF-UNICORDOBA como soporte técnico para la realización del trámite de inscripción y actualización del RUT, ya sea de manera presencial, virtual y/o telefónica, brindando información que le va a permitir atender a los ciudadanos de forma oportuna, resolviendo sus requerimientos.	

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

a. El estudiante deberá iniciar la conversación con un saludo de reconocimiento de tiempo: “Buenos días” o “Buenas tardes”.

b. De forma inmediata se ofrece la bienvenida: Bienvenido al Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal de la Universidad de Córdoba y se realiza la presentación: Mucho gusto, mi nombre es X.

c. El estudiante deberá interrogar al usuario sobre su nombre, ¿Con quién tengo el gusto de hablar?

d. Se invita al usuario a manifestar sus dudas, inquietudes, solicitudes o necesidades, utilizando su nombre para personalizar la conversación y destacar la importancia del usuario: ¿En qué le puedo ayudar señor Pedro?, ¿De qué manera puedo servirle señor Pedro?, bajo las premisas de cordialidad y amabilidad.

5. CLASIFICACIÓN INDUSTRIAL INTERNACIONAL UNIFORME (códigos CIIU)

Para efectos de control, determinación de los impuestos y demás obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias administradas por la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, es necesario y obligatorio que las personas naturales, jurídicas o asimiladas se acojan a la Clasificación de Actividades Económicas. Se debe utilizar la Clasificación Industrial Internacional Uniforme (códigos CIIU), revisión 4 adaptada para Colombia, que entró en vigencia desde el 2021, por medio de la resolución 000114.

6.INSCRIPCIÓN PERSONAS NATURALES

REQUISITOS	RESPONSABILIDADES
- Fotografías nítidas, separadas de cara frontal y cara reversa de tu documento de identificación (original), en formato JPG o PNG con una resolución mínima de 0.3 Megapíxeles. Si se realiza el trámite por autogestión haciendo uso de la plataforma de la DIAN. -Original y copia de cédula sin el trámite se realiza ante la entidad. - Cuando el trámite es realizado por terceras	05- Impuesto sobre la renta y complementario- En el año anterior patrimonio bruto igual a superior a 4500 UVT, ingresos brutos, consumo de tarjeta de crédito, compras o consumos o consignaciones bancarios superiores a 1400 UVT. 07- Retención en la fuente- comerciantes que en el año anterior hayan tenido ingresos superiores a 30.000 UVT 10- Usuario aduanero- Si interviene directamente en operaciones de importación y exportación

personas, se debe presentar poder general o especial, cédula y copia del apoderado y copia del documento del poderdante. Si se trata de sucesiones ilíquidas los documentos son los siguientes: - Fotocopia del documento de existencia y representación legal no superior a un mes, cuando el trámite se realice a través de un apoderado. - Fotocopia del registro de defunción, del causante con su nombre y número de cedula o certificación expedida por la Registraduría. - Fotocopia de cedula del representante legal de la sucesión. - Documento Expedido por autoridad competente que incluya nombre, cedula y que determine la calidad con la que se actúa en la sucesión. - Poder general o especial expedido por notario, cedula y copia del apoderado y copia del documento del poderdante. A tener en cuenta: - Cuando no se ha iniciado proceso de sucesión ante notaria o juzgado, los herederos conocidos ante gravedad de juramento, ante notario podrán nombrar representante en la sucesión. - Si existe un único heredero, este deberá presentar documento notariado que señale esa condición. - Si los herederos son menores de edad o	14- Informante exógena – si efectuaron retención en la fuente, impuesto sobre las ventas (IVA) y Timbre, durante el año gravable en el año anterior. 16- Obligación de facturar por ingreso de bienes o servicios excluidos- Comerciantes, personas que ejerzan profesiones liberales o presten servicios inherentes a éstas, o enajenen bienes producto de la actividad agrícola o ganadera, o quienes vendan únicamente bienes excluidos del impuesto sobre las ventas o presten servicios no gravados si superan los 3500 UVT. 20- Obtención NIT- Si se necesita demostrar la procedencia de costos, deducciones e impuestos descontables por el adquirente del bien o servicio. Nota: Quien diligencie esta responsabilidad debe presentar constancia de la persona natural o jurídica que adquiere el bien o servicio. 22-Obligado a cumplir deberes formales a nombre de terceros- Quienes actúan en calidad de representantes legales, mandatarios, delegados, apoderados y representantes. 42- Obligado a llevar contabilidad- Si es comerciante 47- Régimen simple de tributación: cuando se trate de tiendas pequeñas, mini mercados, micro mercados y peluquerías. Nota: Si se trata de una inscripción al RUT se pueden acoger a este régimen en cualquier fecha del año; mientas que si se trata de una actualización sólo lo

incapaces, se presenta poder notariado que indique los apoderados o representantes.	podrá hacer hasta el 31 de enero del año en curso. 49-No responsable de IVA- Que cumplan con la totalidad de las siguientes condiciones: - Ingresos brutos provenientes de la actividad inferiores a 3500 UVT. - No tenga más de un establecimiento de comercio. - Que no desarrollen actividades bajo franquicia, concesión, regalía, autorización o cualquier otro sistema que implique la explotación de intangibles. - No ser usuarios aduaneros. - El monto consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras no superen los 3500 UVT en el año anterior. - Que no sea contribuyente del régimen de tributación simple. **50 - No responsable de Consumo restaurantes y bares- Si cumplen con las siguientes condiciones:** - Ingresos brutos totales, inferiores a 3500 UVT. - Que tenga máximo un establecimiento donde ejerce la actividad.
7. INSCRIPCIÓN PERSONAS JURÍDICAS Y ASIMILADAS	
REQUISITOS	RESPONSABILIDADES
- Fotocopia de existencia y representación legal, para quienes no deban registrarse ante cámara de	05 Impuesto sobre la renta y complementario- Independientemente de sus ingresos o patrimonio.

comercio, con vigencia no superior a 30 días, pero será válido si el documento indica una vigencia superior. - Original y copia del documento del representante legal. - Las personas jurídicas derivadas de propiedad horizontal deberán certificar. - Fotocopia del documento de identidad del representante legal, con exhibición del original. A tener en cuenta: - Si el trámite es realizado por terceras personas, se debe presentar poder general o especial, cédula y copia del apoderado y copia del documento del poderdante. -Las personas jurídicas derivadas de propiedad horizontal deben presentar certificación suscrita de representante legal sobre el uso residencial o comercial de sus bienes o zonas comunes.	06- Declaración de ingresos o patrimonio 07- Retencion en la fuente- Entidades de derecho público, los fondos de inversión, los fondos de valores, los fondos de pensiones de jubilación e invalidez, los consorcios, las uniones temporales, las comunidades organizadas, y las demás personas naturales o jurídicas, sucesiones ilíquidas y sociedades de hecho, que por sus funciones intervengan en actos u operaciones en los cuales deben, por expresa disposición legal, efectuar la retención. (Artículo 368 del E.T.) 10- Usuario aduanero- Si interviene directamente en operaciones de importación y exportación. 14- Informante exógena – si efectuaron retención en la fuente, impuesto sobre las ventas (IVA) y Timbre, durante el año gravable en el año anterior. 16- Obligación de facturar por ingreso de bienes o servicios excluidos- quienes vendan bienes excluidos del impuesto sobre las ventas o prestan servicios no gravados. 19-. Productor y/o exportador de bienes exentos-Los descritos en el Art. 477 del E.T. 33- Impuesto nacional al consumo- Prestadores del servicio de expendio de comidas y bebidas, el vendedor de los bienes sujetos al impuesto al consumo, entre otros. Exclusiones: Los servicios de restaurante y cafetería prestados por los establecimientos de educación, los servicios de

	alimentación bajo contrato con instituciones del estado con recursos públicos y destinados a la asistencia social. Nota: Si el contribuyente se acogió previamente al régimen simple de tributación, pagará el impuesto al consumo por ese régimen. 42- Obligado a llevar contabilidad- Si se dedica a alguna actividad mercantil. 48 - Impuesto sobre las ventas – IVA- Quienes venden bienes gravados, prestan servicios gravados e importan bienes gravados; también son responsables los exportadores. 49- No responsable de IVA-Que cumplan con la totalidad de las siguientes condiciones: - Ingresos brutos provenientes de la actividad inferiores a 3500 UVT. - No tenga más de un establecimiento de comercio. - Que no desarrollen actividades bajo franquicia, concesión, regalía, autorización o cualquier otro sistema que implique la explotación de intangibles. - No ser usuarios aduaneros. - El monto de consignaciones bancarias, depósitos o inversiones financieras no superen los 3500 UVT en el año anterior. - Que no sea contribuyente del régimen de tributación simple.

Fuente: Elaboración propia

5. CONCLUSIONES

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) se han convertido en un mecanismo muy importante para la DIAN, ya que estos ofrecen orientación básica en materia fiscal y en el manejo de los servicios en línea que ofrece la entidad: facilitando el entendimiento de los trámites, contribuyendo al soporte de las operaciones y el acceso a los servicios, promoviendo el cumplimiento de las obligaciones tributarias y fomentando la conciencia y moral de los ciudadanos.

Los NAF son de gran ayuda para los ciudadanos porque, a través del acompañamiento de los practicantes, obtienen información de forma gratuita que les permite reconocer y disminuir los comportamientos asociados a la evasión y fraude fiscal. Así mismo, disminuyen las consecuencias legales por incumplimiento de esas obligaciones. Por otra parte, los estudiantes vinculados a los NAF durante la realización de la práctica logran comprender de manera más profunda las normas fiscales y la importancia del cumplimiento de los tributos, para que, una vez se conviertan en contribuyentes, cancelen en forma oportuna sus obligaciones fiscales y se conviertan en veedores de los recursos públicos.

La elaboración del informe permitió identificar las deficiencias en la elaboración del RUT de personas naturales o jurídicas, debido a que, en la actualidad los practicantes NAF-UNICORDOBA carecen de una guía para la elaboración correcta de este trámite. Esto puede dar lugar a dificultades en la elaboración de ese documento, que repercuten de forma directa en el ciudadano que confía en ellos para la tramitación del RUT, lo que afecta la percepción del usuario del servicio prestado en el Núcleo de Apoyo contable y Fiscal de la Universidad de Córdoba y puede llegar a afectar su conducta tributaria.

6. REFERENCIA

DIAN. (Julio de 2019). Guía General para la Implementación y Funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia. Obtenido de https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/InformacionGeneral/Documents/Gu%C3%ADa%20DIAN-NAF%20-%20Jul2019.pdf

DIAN. (2020). Estructura Orgánica Nivel Central DIAN. Obtenido de https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Organigrama/Nivel%20Central.pdf

DIAN. (2021). Portal DIAN: La Entidad. Obtenido de https://www.dian.gov.co/dian/entidad/Paginas/Presentacion.aspx

Torres Ramírez, I. (2002). Las fuentes de información. Metodología del repertorio bibliográfico, Las fuentes de información. Metodología del repertorio. Manual de las Ciencias de la Documentación, 317-336.

Mejía, J. C., Ruiz, A. P., Duarte, J. M., & Avendaño, L. J. (2019). Implementación de los núcleos de apoyo contable y fiscal en Colombia: El caso Uniminuto. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.

Miranda & Acosta. (2009). Fuentes de Información para la recolección de información cualitativa y cuantitativa. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

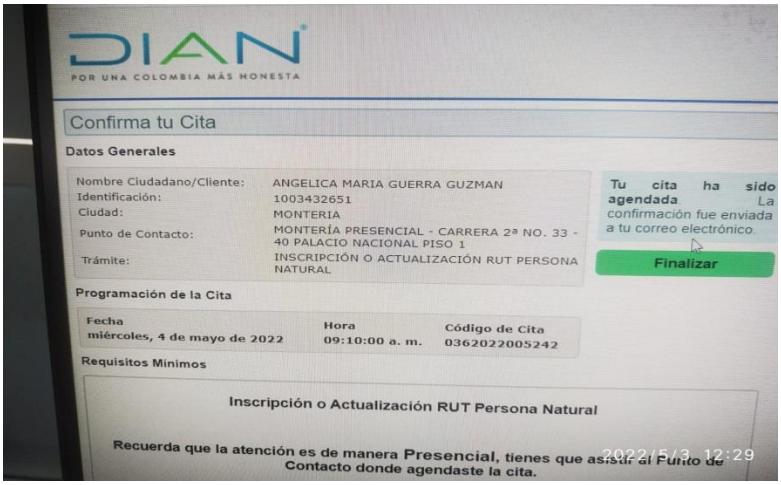
7. ANEXOS

7.1. Anexos evidencias de atención al ciudadano.

Anexo 1. Inscripción al RUT de persona natural.

Foto tomada en el kiosco de atención al ciudadano ubicado en DIAN.

Anexo 2. Agendamiento de cita.



Anexo 3. Atenciones al ciudadano del mes de abril.

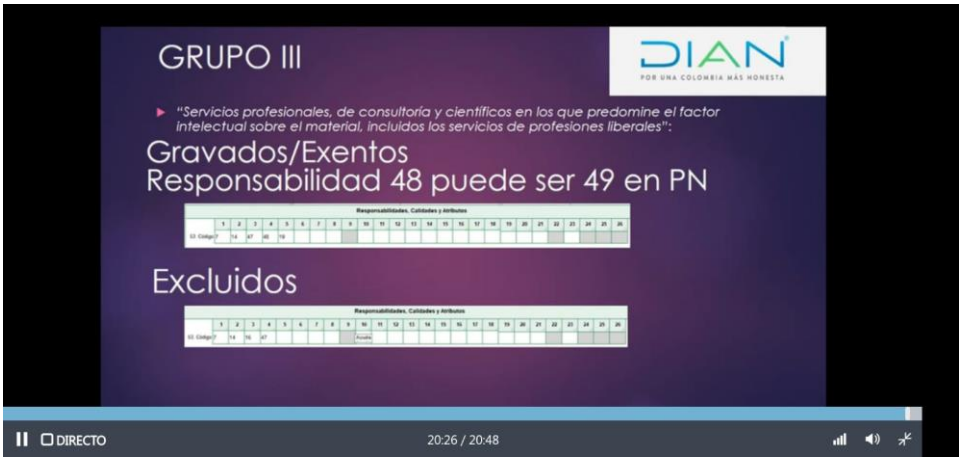
Unicordoba	CARLOS FERNADO NUÑEZ GOMEZ	29
	TOTAL	143
Unisinu	Andrés Arrieta Jiménez	116
Unisinu	LUISA ANDREA GALLEGO GALLEGO	115
Unisinu	RAUL ACEVEDO ROJAS NUÑEZ	33

Anexo 4. Atenciones al ciudadano del mes de mayo

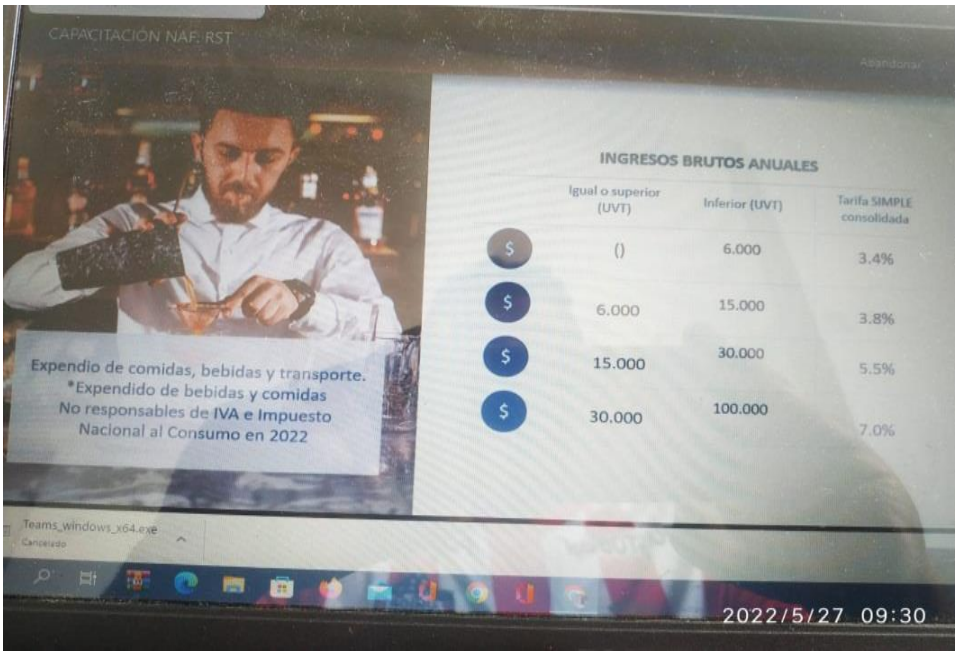
Etiquetas de fila	**Cuenta de Tema atendido:**
Procedimiento tributario y consultas contables (NIIF, beneficios tributarios, Certificado de acreditación de residencia fiscal, Certificado sobre situación tributaria, Facilidades de pago, autorretenedor en la fuente);	1
RUT (Inscripción, actualización, cancelación, copia RUT, actividades económicas, responsabilidades y sucesiones ilíquidas, inscripción Cámara de Comercio, matrícula mercantil, etc.);	143
Servicios en línea (Agendamiento de cita, habilitación cuenta, recuperación contraseña, exógena, etc.);	92
(en blanco)	
Total general	**236**

7.2 evidencia asistencia a capacitaciones.

Anexo 1. Capacitación Registro Único Tributario (RUT)



Anexo 2. Capacitación Régimen Simple de Tributación (RST)



7.3. Anexo de apoyo en representación de DIAN al programa Montería Formal

Anexo 1.

Foto tomada en el mercado del sur de la ciudad de Montería.

Anexo 2.

En la foto: Administrador de mercado del sur, funcionarios de la Gobernación de Córdoba, Cámara de Comercio de Montería, Unicórdoba y pasante del convenio NAF-Unicórdoba.