

PROYECTO PASANTÍA
Construcción Plan Estratégico Operacional
Núcleo de Apoyo Contable Fiscal
NAF – COMFACAUCA
Sede Popayán

Presentado por:
Andres O. Perdomo Mutis

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA COMFACAUCA
CONTADURÍA PÚBLICA
DÉCIMO SEMESTRE

Presentado A:
COMITÉ ACADÉMICO

Popayán – Cauca

Contenido

Índice de Tablas	4
Resumen	5
Plan Estratégico NAF – COMFACAUCA, Popayán.....	5
Descripción e Formulación del Problema.	6
Formulación del Proyecto	7
Justificación.....	8
Objetivos.....	9
Objetivo General	9
Objetivo Específico	9
DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO.....	10
Marco de Referencia	18
Marco Conceptual.....	18
Núcleo de Apoyo Contable y fiscal:.....	18
Plan Estratégico Operacional:.....	19
Indicadores Operacionales:.....	19
Marco Teórico	20
Direccionamiento Estratégico:	21
Diagnostico Estratégico:	21
Opciones Estratégicas:	21
Formulación Estratégica:	21
Difusión e Implementación Estratégica:	22
METODOLOGÍA.....	24
Plan Estratégico para El Núcleo De Apoyo Fiscal y Financiero de UNICOMFACAUCA sede POPAYÁN.....	27
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	27

MISIÓN	27
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	27
Financieros:.....	27
Administrativos:	27
Servicio al Cliente	28
VISIÓN.....	28
Principios y Valores Institucionales.....	29
Cronograma de Actividades	30
Presupuesto	30
Productos Esperados	31
Estrategias.	31
Resultados de la implementación del PLAN ESTRATÉGICO.....	36
Conclusiones	36
Recomendaciones	37
Bibliografía	38

Índice de Tablas

Tabla 1: Descripción General NAF - UNICOMFACAUCA POPAYÁN	10
Tabla 2: Identificación de los Clientes.....	11
Tabla 3: Análisis y Definición del Negocio.....	12
Tabla 4: Soporte Fotográfico.....	15
Tabla 5: Matriz de Perfil Competitivo	16
Tabla 6: Mapa de Procesos	17
Tabla 7. Descripción Plan Estratégico	26
Tabla 8. Cronograma de Actividades	30
Tabla 9. Presupuesto.....	30
Tabla 10. Presentación Estrategia 1.....	31
Tabla 11. Plan de Acción Estrategia 1	32
Tabla 12. Presentación Estrategia 2.....	33
Tabla 13. Plan de Acción Estrategia 2	33
Tabla 14. Presentación Estrategia 3.....	34
Tabla 15. Plan de Acción Estrategia 3	35

Resumen

Plan Estratégico NAF – COMFACAUCA, Popayán

UNICOMFACAUCA en convenio con la DIAN y en el marco de la responsabilidad social presta el servicio de asesoría financiera y contable ofrecida a través de los Núcleos de Apoyo Contable y Financiero - NAF.

A través de los puntos NAF y el ejercicio de los estudiantes del programa de Contaduría, UNICOMFACAUCA presta al público asesoría en aspectos tales como registro en Cámara y Comercio, gestión y actualización de Registro Único Tributario – RUT, entre otros aspectos.

Ahora que mediante la experiencia obtenida en el ejercicio desarrollado en el Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – NAF de UNICOMFACAUCA, que actualmente se encuentra en se encuentra ubicado en la Calle 4 # 8-30, Popayán- Oficina: 101 se nota la ausencia de un plan organizado que direcciona de forma sistemática las labores, recursos y tiempos de las actividades y tareas que deben ejecutar los estudiantes que prestan su servicio en el punto NAF.

En ese sentido la presente propuesta consiste en construir un plan estratégico operacional que permita el desarrollo oportuno y organizado de las actividades que son el propósito del punto NAF.

En ese orden de ideas es necesario como paso inicial lograr la recolección de la información insumo que permita identificar los diferentes componentes que se deben de entender como parte de los procesos que se deben poner en práctica al interior del punto NAF para su ejercicio eficiente y desde los cuales se proponen las acciones y ajustes que al implementarse se constituyen en alternativas que se ajusten a las necesidades identificadas en el proceso diagnóstico.

Descripción e Formulación del Problema.

Como fue comentado en el apartado anterior, la corporación universitaria COMFACAUCA, en cumplimiento del principio de responsabilidad social y en el marco del acuerdo interinstitucional existente con la DIAN, presta el servicio de asesoría contable y financiera a través de los puntos NAF.

De forma puntual, el núcleo de Apoyo Contable y Financiero es una estrategia de responsabilidad social universitaria con la que UNICOMFACAUCA a través de sus estudiantes del programa de CONTADURÍA, apoya a los ciudadanos con acompañamiento, orientación y solución en tramites puntuales tales como: gestión y actualización del RUT, registro en Cámara y comercio, impuesto sobre la renta personas naturales y jurídicas, impuesto unificado bajo el régimen de tributación simple entre otros.

Sin embargo, en el punto NAF Popayán existen algunas situaciones que permiten evidenciar la ausencia de un plan organizado que oriente el funcionamiento del núcleo, estas situaciones son las dificultades de asignación oportuna de estudiantes de contaduría que atiendan el núcleo; de igual manera los equipos de cómputo y recursos tecnológicos y de conectividad son insuficientes para cumplir en términos de eficiencia con la labor a desarrollar en el núcleo.

Todo esto sintetizado en que, ***“El punto NAF de UNICOMFACAUCA sede Popayán carece de un plan de estratégico operacional que direcciona su funcionamiento”*** en todas las etapas de su ejercicio anual.

Formulación del Proyecto

En atención a la problemática anteriormente expuesta, este proyecto consiste en la ***“La construcción de un PLAN ESTRATÉGICO OPERACIONAL del punto NAF como estrategia que permita mejorar su nivel de eficiencia”***

Esto implica la identificación de los diferentes aspectos del punto NAF en que es necesario, a través de un previo diagnóstico la elaboración de un protocolo que genere mayor oportunidad de eficiencia.

En ese orden de ideas la propuesta plantea la implementación de tres etapas que son: la etapa diagnóstica, la etapa análisis de información y la etapa de construcción del Plan Estratégico Operacional.

Cada una de estas etapas tiene implícitos los momentos que de forma procesual permite el alcance de los objetivos de cada una de ellas.

En el caso de la etapa diagnóstica es necesario el diseño, construcción y aplicación de los instrumentos de recolección de información. En el mismo sentido en la etapa de análisis de la información recolectada es necesario entender que dicha información debe ser sistematizada y revisada mediante las matrices que optimicen la toma de decisiones, para así poder llegar con los insumos suficientes para la construcción del producto final que es el documento de “PLAN ESTRATÉGICO OPERATIVO” para el punto NAF de la sede UNICAMFACAUCA – Popayán.

Finalmente, la etapa de implementación es un aspecto que está ligado a las autoridades directivas y administrativas de UNICOMFACAUCA, toda vez que dentro de la lógica y el respeto a las autoridades universitarias el producto final de la presente propuesta se constituye como un documento de plan estratégico operativo que es en sí mismo una alternativa que está sujeta al aval de la autoridad competente.

Justificación

La normatividad colombiana promueve la responsabilidad social empresarial, concepto que también aplica a las universidades y cajas de compensación dado que están en condición de promover el desarrollo social sostenible.

Atendiendo al llamado del cumplimiento de la responsabilidad social universitaria y en el marco del acuerdo del acuerdo 077 de 2017, UNICOMFACAUCA presta atención al público en lo correspondiente a la realización de trámites con respecto de lo contable y fiscal, campos de acción del punto NAF, labor por la que UNICOMFACAUCA ha recibido el reconocimiento de la DIAN a esta labor.

Si bien esto es evidencia de que algo se está realizando bien, también significa el compromiso institucional por continuar mejorando, esto, en la medida que el ejercicio práctico al interior del núcleo de apoyo devela la carencia de un plan estratégico operacional que oriente de manera explícita los protocolos y procedimientos que se deben de realizar, así como los recursos y tiempos necesarios y oportunos para la realización efectiva y eficiente de las diferentes acciones y practicas al interior del punto NAF.

Por otro lado, este proyecto justifica su puesta en práctica, una vez más en el marco de la responsabilidad social, desde el cual la corporación universitaria COMFACAUCA aporta al desarrollo social mediante la labor realizada dentro de los núcleos de apoyo contable y financiero (NAF) y su labor de promoción y adopción de una mejor cultura financiera y tributaria la que se constituye en un importante al desarrollo de la sociedad sostenible en la medida que se institucionalice un plan estratégico operacional que apunte a la sostenibilidad del programa respondiendo al reto de generar una mejor cultura fiscal y tributaria en la población que está en el rango de acción de UNICOMFACAUCA.

Objetivos

Objetivo General

- Formular un plan estratégico dirigido al logro de mayor eficiencia en el desarrollo de las funciones del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNICOMFACAUCA.

Objetivo Específico

- Identificar los componentes del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNICOMFACAUCA – Popayán que sean susceptible de mejoramiento.
- Realizar un diagnóstico estratégico operativo del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – UNICOMFACAUCA, Popayán.
- Formular estrategias operacionales del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – UNICOMFACAUCA, Popayán.
- Diseñar indicadores operacionales que permitan medir el avance de los objetivos y de las metas propuestas en el plan del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – UNICOMFACAUCA, Popayán.

DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO

El núcleo de apoyo fiscal y financiero de UNICOMFACAUCA sede Popayán se encuentra ubicado en calle 4 # 8 – 30 Popayán – Cauca, y funcional en virtud al acuerdo 077 del 2017 celebrado entre UNICOMFACAUCA y **DIAN** en el cual determina su propósito definido como la atención sin ánimo de lucro a personas comerciantes y no comerciantes apoyándoles en la gestión de las diligencias de carácter fiscal y tributario las cuales deben adelantarse ante las cámaras de comercio y DIAN a través de sus respectivos portales web.

El núcleo de apoyo fiscal y financiero, concebido además como un espacio en el que se pueden llevar a cabo las prácticas y reforzar los conocimientos adquiridos durante la formación académica es atendido por los estudiantes de decimo semestre de contaduría pública, quienes tras el cumplimiento de requisitos tales como tener al menos el 75% de los créditos y tener matriculada en su pensum la materia de PRACTICA se les adjudica un cupo para realizar sus prácticas en el punto NAF.

En ese sentido se puede entender que el número de personas que se vinculan a las prácticas en el punto NAF es limitado; de hecho, durante el año 2022 estuvieron vinculados 8 estudiantes distribuidos en las jornadas de mañana y tarde.

Tabla 1: Descripción General NAF - UNICOMFACAUCA POPAYÁN
Fuente: Elaboración Propia

RAZÓN SOCIAL: Núcleo de Apoyo Contable y Financiero
RESPONSABLE: Corporación Universitaria COMFACAUCA
FECHA: 06 de abril de 2023
BREVE DESCRIPCIÓN: En el marco del convenio interinstitucional número 077 del 2017 celebrado entre la DIAN y UNICOMFACAUCA, El núcleo de apoyo fiscal y contable NAF es una dependencia de UNICOMFACAUCA que cumple con la función de brindar asesoría a personas naturales y jurídicas en lo correspondiente a sus responsabilidades fiscales y tributarias.
•Tamaño: Mediana
•Número de empleados: Cuatro (4)
•Cobertura: Nacional
• Antigüedad: seis (6) años
•Tipo de sociedad: Sin Ánimo de Lucro
•Ubicación (dirección): Calle 4 # 8 -30 Centro de Popayán

•Actividad principal: Asesoría

Los estudiantes vinculados a realizar prácticas en el punto NAF atiende en sus jornadas diarias un promedio de 40 clientes los que pueden ser clasificados en dos segmentos:

- Segmento 1: Clientes comerciantes.
- Segmento 2: Clientes no comerciantes.

Tabla 2: Identificación de los Clientes
Fuente: Elaboración Propia

1° Identificación de Clientes				
PRINCIPALES CLIENTES	Participación	Calificación	Segmento 1	Segmento 2
Clasificación por generación de ventas o ingresos de la compañía	%	Oportunidad Amenazas		
1° Dueños de tiendas	70		X	
2° Microempresarios	20		X	
3° Contribuyentes	10			X

Los clientes que se describen en la anterior tabla son personas o clientes comerciantes y no comerciantes que tienen su radio de acción en la ciudad de Popayán, los cuales ya sea por su actividad económica o nivel de ingresos están obligados a adelantar frente a las entidades pertinentes las diligencias que por normatividad colombiana son de obligatorio cumplimiento, ya sea el diligenciamiento del Registro Único Tributario, actualización de cámara y comercio, entre otros. En ese orden de ideas los clientes del punto NAF de la UNICOMFACAUCA sede Popayán son en su gran mayoría pequeños tenderos, microempresarios y personas no comerciantes contribuyentes a quienes como se ha mencionado se brinda de forma gratuita las asesorías requeridas para resolver con éxito sus obligaciones de orden tributario y fiscal.

Es necesario aclarar que, si bien a los clientes se los atiende de forma presencial en la sede física del NAF, las diligencias que ante las instituciones pertinentes se realizan de forma virtual haciendo uso de los recursos tecnológicos con que cuenta el punto NAF. Estos recursos

tecnológicos son esenciales también como medio de difusión que usa UNICOMFACAUCA para dar a conocer los servicios que se prestan a través del NAF.

Si bien los estudiantes que realizan su práctica prestando sus servicios en el punto NAF demuestran mucho interés y compromiso con su labor, incluso incluyendo en la realización de sus responsabilidades en el punto NAF sus propios recursos y herramientas en procura de la satisfacción de los clientes, no existe una herramienta física o digital exclusiva que permita un proceso de retroalimentación eficiente y que mida el nivel de satisfacción de los clientes atendidos en los diferentes niveles de la atención tales como la recepción del cliente, recepción de requerimientos y necesidades, solución a los requerimientos .

Tabla 3: Análisis y Definición del Negocio
Fuente: Elaboración Propia

<i>ANÁLISIS Y DEFINICIÓN DEL NEGOCIO</i>		
N°	COMPONENTE	CARACTERÍSTICAS DEL NEGOCIO
1°	MERCADOS ATENDIDOS (plazas o áreas geográficas cubiertas, lugares donde se comercializan los bienes o se prestan los servicios)	El punto NAF siendo una dependencia de UNICOMFACAUCA, presta sus servicios a clientes comerciantes y no comerciantes del área de la ciudad de Popayán, atención de que se presta de forma presencial en las instalaciones físicas de la universidad, ubicadas en calle 4 # 8 – 30 Popayán – Cauca
2°	CLIENTES O SEGMENTOS DE CLIENTES A ATENDER caracterización e identificación precisa de los clientes o segmentos (Edad, Estrato, Ubicación en el hogar, Actividad laboral, Genero o sexo, religión, Raza, Grado de Escolaridad, profesión etc.)	La población atendida o clientes puede clasificarse en dos segmentos que son: cliente comerciante y clientes no comerciantes.
3°	PROBLEMAS A RESOLVER O NECESIDADES A ATENDER O SATISFACER (Educación, salud, recreación, información, alimentación, transporte, belleza, decoración, comodidad, elegancia, aseo, comunicación, seguridad)	Desconocimiento de los tramites y gestión de procedimientos correspondientes al cumplimiento de las responsabilidades fiscales y tributarias de las personas naturales.

4°	OFERTA O PROPUESTA DE VALOR Conjunto de Productos, Servicios y Valores Agregados que entregamos al segmento de clientes seleccionado (Precio, Producto, Calidad, Servicio, Personal idóneo, disponibilidad, información y comunicación, selección, Funcionalidad, Relaciones, Asociación, Imagen y Marca, responsabilidad social, Instalaciones).	El punto NAF ofrece de forma gratuita por intermedio de los pasantes del programa de contaduría pública de UNICOMFACUCA el servicio de asesoría fiscal y tributaria, entendida esta como la orientación y gestión de trámites correspondientes al cumplimiento frente a las diferentes instituciones encargadas de la regulación de las actividades económicas y comerciales de las obligaciones fiscales y tributarias de las personas naturales y/o jurídicas
5°	CANALES DE COMUNICACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y VENTA (La interface Necesaria para entregar la propuesta de valor al cliente)	Las actividades del punto NAF son dadas a conocer al público mediante el uso de la página web de la universidad, además de volantes.
6°	RELACIONES CON LOS CLIENTES (Permiten fortalecer las relaciones con los clientes y conocer sus necesidades, expectativas, preferencias y gustos de los clientes o usuarios. Asistencia Personal, asistencia Especializada, Autoservicio, Servicios Automatizados)	No existen definidos mecanismos orientados al fortalecimiento de las relaciones con los clientes ya que las funciones del punto NAF son específicas y plenamente definidas, con un propósito puntual que se alcanza de forma eficiente en el 100% de los casos.
7°	FUENTES DE INGRESOS (VENTAS, SUSCRIPCIONES, ARRIENDOS, CUOTAS POR USO, PRIMAS, CONCESIONES, LICENCIAS, OTROS)	El punto NAF bajo el entendido de que es una estrategia implementada (opción de grado) por UNICOMFACUCA para el alcance satisfactorio de los requisitos necesarios para acceder al grado no tiene carácter de ánimo de lucro, por lo que no percibe ingreso de ninguna fuente.
8°	PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS (PRODUCIDOS O COMERCIALIZADOS) líneas de Productos, clasificación, presentación, Tamaño, composición Empaque, Marcas, innovación	Asesoría y gestión tributaria gratuita dirigida a personas naturales y jurídicas que la requieran. Declaración de renta, gestión y actualización del RUT
9°	TECNOLOGÍAS UTILIZADAS EN LA PRODUCCIÓN O SERVUCCIÓN QUE HAGA PARTE INTEGRAL DEL PRODUCTO O DEL SERVICIO (Tales como materiales, componentes, técnicas, plataformas tecnológicas, modalidades etc.	El ejercicio realizado en el punto NAF entendido este como su producto es posible mediante la utilización de equipos de cómputo asignados al punto NAF y destinados para la realización de su función.

10°	RECURSOS Y CAPACIDADES NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE VALOR (Económicos y Financieros, Competitivos, Procesos Internos, humanos y capacidades organizacionales, Información y TICs)	El recurso esencial para el ejercicio del punto NAF es el talento humano capacitado para tal fin; este recurso está conformado por los estudiantes pasantes del programa de contaduría de la corporación universitaria COMFACAUCA - UNICOMFACAUCA.
11°	ACTIVIDADES PROCESOS PRIMARIOS O MISIONALES (CADENA DE VALOR) Procesos que identifican al negocio en su razón de ser, producción, sevucción, venta, comercialización, logística, servicio posventa, innovación, diseño, construcción, procesamiento.	El ejercicio productivo del punto NAF pone en práctica los siguientes procesos: Atención al Cliente, Recepción de requerimientos y necesidades, desarrollo de solución a la tramite y/o requerimiento del usuario.
12°	FUNCIONES NO REALIZADAS O PROCESOS MISIONALES EN OUTSOURCING Procesos misionales de la cadena de valor que se tienen contratados en forma externa o tercerizada, pero contribuyen a la satisfacción directa del cliente	No existen contratados procesos tercerizados necesarios para la correcta ejecución de las tareas del punto NAF
13°	Estructura de costos (principales costos de recursos y procesos necesarios para el desarrollo, entrega y relacionamiento de la propuesta de valor	Ningún costo
14°	Factores críticos de éxito del negocio. Conjunto de variables vitales para el éxito del negocio.	Variables Vitales: Asignación de suficientes pasantes para la atención al usuario. Formación idónea de los pasantes para el desarrollo eficiente de las actividades propias del punto NAF. Existencia de servicios de conectividad eficientes. Eficiencia de los equipos de cómputo.

Revisando la información anteriormente expuesta es posible identificar algunos aspectos que se perfilan como ventajas o fortalezas, tal es el caso se la suficiencia de estudiantes que tienen la capacidad de desarrollar con éxito las tareas propias del punto NAF, así también el compromiso por parte de los cursantes del décimo semestre de contaduría quienes con estrategias propias llegaron a suplir de forma autónoma el aprovisionamiento de equipos de cómputo, considerando este como otro factor importante para el éxito de las labores del punto NAF.

Además de estos es importante considerar otros factores de gran importancia para el eficiente funcionamiento del punto NAF, tal es el caso del servicio de conectividad, así como los procesos de divulgación y publicidad adelantados a partir del portal web de UNICOMFACAUCA.

Si bien, estos son factores críticos para el éxito del punto NAF, su condición actual también evidencia la existencia de debilidades de estos factores toda vez que no se encuentran en las condiciones ideales. Ahora bien, si se realiza un análisis comparativo con las condiciones existentes de los mismos factores en el punto NAF de la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA POPAYÁN en donde se presta el mismo servicio y quien se consideraría la competencia inmediata para el NAF UNICOMFACAUCA; puede inferirse que la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA POPAYÁN presta una atención más equitativa a estos factores críticos.

Tabla 4: Soporte Fotográfico

Fuente: Elaboración Propia

NAF FUNDACIÓN UNIVERSITARIA POPAYÁN	NAF UNICOMFACAUCA
	



Los porcentajes presentados en la tabla a continuación permiten inferir la importancia que en el NAF de la FUNDACIÓN UNIVERSITARIA POPAYÁN se les da a estos factores y, en consecuencia, el estado en que se encontraron a la fecha de la realización de la respectiva visita.

Tabla 5: Matriz de Perfil Competitivo
Fuente: Elaboración Propia

MATRIZ DEL PERFIL COMPETITIVO Y POSICIÓN COMPETITIVA							
N°	Factores Críticos del Éxito	Peso %	Calific	Peso Ponder	N°	POSICIÓN COMPETITIVA Fundación Universitaria Popayán	Calific
1	Pasantes asignados al punto NAF	25%	5	1,25	1°	20%	4,5
2	Conocimiento de los pasantes que desarrollan las	25%	5	1,25	2°	25%	4,5

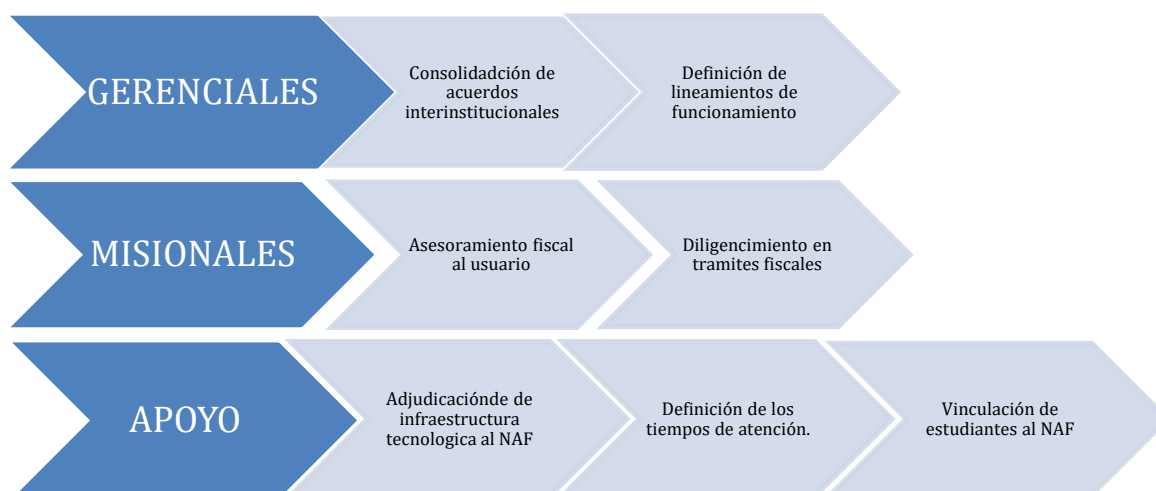
	tareas del punto NAF						
3	Eficiencia de los equipos de cómputo	20%	3	0,6	3°	20%	5,0
4	Eficiencia en el servicio de conectividad.	20%	3	0,6	4°	20%	5,0
5	Infraestructura Física	10%	3	0,3	5°	20%	5,0
	TOTAL	100%		4,0			

Así las cosas es posible deducir que para el funcionamiento del punto NAF existen los elementos necesarios para su funcionamiento, sin embargo y como aparece en el componente de recomendaciones del presente documento, es prudente considerar el incremento de recursos que permitan un mejor financiamiento y a través de estas mejores condiciones que promuevan un mejor y más autosuficiente funcionamiento perfeccionando de esta manera la oferta de valor del punto NAF y consecuentemente el nivel de satisfacción de los clientes.

Los elementos básicos que se mencionan son los resumidos en el mapa de procesos y se organizan en tres ejes esenciales, procesos gerenciales, procesos misionales y procesos de apoyo.

Tabla 6: Mapa de Procesos

Fuente: Elaboración Propia



Marco de Referencia

Marco Conceptual

Núcleo de Apoyo Contable y fiscal:

Entender el concepto de lo que son los “Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal requiere considerar dos aspectos importantes. El primero de ellos es que, como se mencionó anteriormente los núcleos de apoyo contable apoyo contable y financiero son una estrategia del cumplimiento de la responsabilidad social universitaria que encuentra su origen en virtud del convenio de cooperación institucional 077 de 2017 celebrado entre la Corporación Universitaria COMFACAUCA – UNICOMFACAUCA y DIAN con el propósito de constituirse en un espacio de confluencia entre la administración pública, la comunidad universitaria y la ciudadanía en general, en donde se fomente la sana cultura fiscal y contributiva.

En un segundo sentido, los núcleos de apoyo contable, en adelante NAF, en cumplimiento de las responsabilidades universitarias definidas en el convenio 077 pueden entenderse como el espacio locativo dotado con las herramientas específicas para que los estudiantes de contaduría de UNICOMFACAUCA fortalezcan su aprendizaje en la práctica que permite la atención de situaciones puntuales de la ciudadanía que acude al punto NAF, al es el caso de:

- Inscripción, actualización y cancelación del Registro Único Tributario - RUT.
- Actividades económicas y responsabilidades. Sucesiones ilíquidas.
- Impuesto sobre la renta personas naturales (Programa Ayuda Renta) y retención en la fuente.
- Impuesto sobre la renta personas Jurídicas
- Impuesto unificado bajo el régimen simple de tributación - SIMPLE.
- Régimen Tributario Especial de las entidades sin ánimo de lucro - ESAL.
- Régimen Especial en Materia Tributaria – ZESE (únicamente para las zonas señaladas en el art. 268 del Plan Nal. de Desarrollo - Ley 1955 del 25 de mayo de 2019)
- Impuesto al valor agregado - IVA
- Retención en la fuente a título de Renta y de IVA.
- Impuesto nacional al consumo - INC.
- Facturación, sistemas de control facturación en línea y Factura electrónica.

- Así mismo, brindarán información acerca de:
- Servicios en línea del Portal DIAN.
- Declaraciones tributarias y su presentación virtual.
- Procedimiento tributario y régimen tributario sancionatorio.
- Orientación sobre plazos para declarar
- Devoluciones y/o compensaciones.

Plan Estratégico Operacional:

La planeación estratégica se define según (David, 2003) como la integración de todos los componentes fundamentales que permiten el funcionamiento exitoso y proyección de la empresa. Al entender que la planeación estratégica integra todos los componentes o departamentos de la empresa es posible pensar que dicha planeación debe hacerse sobre cada componente considerando sus particularidades. En ese sentido es necesario tener las particularidades del Plan estratégico Operacional u operativo el cual debe entenderse como el documento en donde se especifican el compendio de las acciones estructuradas y organizadas que tienen como propósito el crecimiento empresarial respondiendo a las preguntas:

- ¿Qué capacidades deben crearse o mejorarse?
- ¿Qué tecnologías necesitamos?
- ¿Cuáles son los procesos que necesitan mejorar?
- ¿Tenemos la gente que necesitamos?

Resulta entonces de gran importancia trabajar sobre el plan estratégico operacional en el sentido que determina de manera significativa la dirección y nivel de crecimiento empresarial. (Atico 34)

Indicadores Operacionales:

Según (Mondragón Pérez, 2002) no hay una definición oficial sobre lo que es un indicador, pero en general son considerados como herramientas que permiten clarificar, definir y medir de forma precisa y verificable diferentes ítems de un empresa o proceso aprovisionado de esta forma de un estándar el cual evaluar y estimar el progreso frente a metas establecidas.

Marco Teórico

Entendiendo el *Plan Estratégico Operacional* como el instrumento guía que es resultado de un proceso de *Planeación Estratégica*, es prudente centrar los esfuerzos en la recopilación teórica desde la cual se podrá entender la esencia de este proceso.

La planeación estratégica es conceptualizada desde diferentes enfoques que antes de proponerse como diferentes se complementan, en primer lugar, mencionar que la planeación estratégica se centra en la integración de la gerencia, la mercadotecnia, las finanzas, la contabilidad, la producción, las operaciones, la investigación y desarrollo, y los sistemas de información por computadora para lograr el éxito de la empresa permitiendo la toma acertada de decisiones que en todo caso permitan el alcance de los objetivos propuesto para la empresa (David, 2003).

Desde otra perspectiva la planeación estratégica es concebida como una herramienta (San Martín Armijo, 2003) que toma su forma en el plan estratégico y que permite el direccionamiento empresarial esto en la medida de la coherencia entre las decisiones y acciones con su horizonte reflejado en la misión y visión de la misma (David, 2003).

En el desarrollo de la misión institucional o empresarial, es necesario reconocer aspectos que puedan dificultar o potenciar esa labor misional; aspectos que según pueden ser identificados respondientes a interrogantes tales como:

- ¿Cuál es campo de acción o negocio de la institución o empresa?
- ¿Cuáles son las características del entorno y de la competencia?
- ¿Existe competencia y cuáles son sus características?
- ¿Cuáles son los objetivos y metas institucionales o empresariales?
- ¿Cómo lograrlos?
- ¿Cómo medir los avances logrados en el alcance de dichos objetivos y metas?

El dar respuesta a estas preguntas y por otro lado, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) indican en el desarrollo del ejercicio de planeación estratégica una serie de etapas o momentos que sugieren un proceso metódico y organizado (Sánchez Albavera, 2003) el cual se presenta a continuación como base teórica desde el cual se desarrolla la presente propuesta:

Direccionamiento Estratégico:

Este componente de la empresa que debe ser conocido previo al desarrollo del diagnóstico estratégico define el horizonte previsto para la institución o empresa, los cuales son expresados a manera de misión y visión. Todo proceso de planificación estratégica debe darse a la tarea de priorizar la identificación y/o definición de estos aspectos institucionales o empresariales desde los cuales se da forma a los objetivos que determinaran el norte para la razón empresarial

Diagnostico Estratégico:

En este componente se revisan las condiciones reales en las que se encuentra la empresa en función de sus objetivos.

Dependiendo del origen de la información este diagnóstico puede ser interno o externo (David, 2003) implementando en su realización diferentes instrumentos como lo son las cadenas de valor y la matriz DOFA. Un adecuado diagnóstico ofrece la posibilidad de la construcción de unos objetivos para el plan estratégico ajustados a las necesidades reales de crecimiento y/o mejoramiento de la institución o empresa.

Opciones Estratégicas:

En este momento, a partir de los insumos obtenidos de la etapa anterior se procede a hacer el análisis de lo que podría llegar a ser el comportamiento e impacto del que hacer de la empresa mediante la realización de su labor en contexto. Es a partir de ese diagnóstico que se construyen los objetivos que se pretenden alcanzar a través del plan estratégico operativo.

Formulación Estratégica:

Una vez definidos los objetivos, es en esta etapa que se construyen las propuestas de acción desde las cuales se busca mejorar la competitividad de la institución o empresa, las que en coherencia con los objetivos determinados responderán de forma puntual a las necesidades identificadas al igual que al direccionamiento institucional.

Difusión e Implementación Estratégica:

En esta etapa en la que el plan estratégico operacional, previa socialización, es puesto en práctica, tiene además ligado un componente de suma importancia que es el de la evaluación la cual debe ser transversal a todo el proceso, generando un constante proceso de retroalimentación que permitan los ajustes necesarios de forma oportuna (Mondragón Pérez, 2002).

Para que esto sea posible de forma eficiente es necesario que durante todo el proceso se construyan indicadores operacionales que puedan dar cuenta del desarrollo y el alcance de los propósitos del plan estratégico operativo en todas las etapas de su desarrollo.

Por otro lado y con el propósito de proveer un marco teórico más aterrizado a las particularidades del punto NAF, es menester mencionar que las dinámicas en el desarrollo de las sociedades siempre se han caracterizado por una dependencia directa de la actividad económica que, si bien busca como resultado, entre otros, el desarrollo de la sociedad, también tienen impactos que bien pueden ser negativos, sobre todo si hablamos de actividades que se concentran en la extracción e industrialización de materias primas.

Los impactos de la actividad económica ya sean de orden ambiental, cultural, social, entre otros, por lo general afectan a sectores específicos de la sociedad, la que por normatividad debe gozar de la protección del estado quien debe ser garante del desarrollo sostenible de la sociedad en el marco de los derechos fundamentales de la población.

El artículo 79 de la constitución política enuncia que “todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en la toma de decisiones que puedan afectarlo” (Constitución Política de Colombia, 1991); en ese orden de ideas es imperativo procurar cierto equilibrio para evitar que la población vulnerable sea víctima de condiciones que lleven a la sociedad a la crisis. Es así como se requiere que las empresas acumuladoras de riqueza retribuyan o reinviertan parte de esa riqueza en procura de la disminución de las condiciones de vulnerabilidad, esto se realiza y reglamenta bajo la figura de la “Responsabilidad Social Empresarial”.

Así las cosas, no se trata de acciones de beneficencia por parte de las empresas, se trata de que a través del direccionamiento administrativo y gerencial se programen, proyecten y desarrollen planes, proyectos y/o programas que potencien el desarrollo de todas las poblaciones

de la sociedad en sus diferentes campos o dimensiones tales como el económico, cultural, social, entre otros (Rincón Quintero, Caridad Falia, & Salazar LLamarte, 2017).

Las universidades públicas y privadas generan y administran riqueza a manera de conocimiento, ciencia y tecnología y aunque en su ejercicio no generen impactos negativos, si tienen la capacidad y la posibilidad de incidir positivamente en el desarrollo integral de la sociedad a través de la “Responsabilidad Social Universitaria” entendida como la actuación responsable de la universidad en el marco de un nuevo modelo universitario que además de considerar su influencia en el contexto en el que está inmersa debe entenderse a sí misma como dinamizadora del desarrollo comunitario (Vallaes, 2014).

Orozco, 2001, p. 30. citado por la Asociación Colombiana de Universidades afirma que las universidades están para el servicio de las comunidades mediante la construcción de lo público considerando que el fundamento de su autonomía debe apuntar a su compromiso con el logro de los objetivos que responden a los intereses de la sociedad (ASCUN, 2022).

En esa misma línea, la construcción de lo público es coherente con la intención plasmada en el convenio 077 celebrado entre la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN y la Corporación Universitaria Comfacauca – Unicomfacauca desde el que se plantea nuevas visiones de formación académica con la intención de promover la superación del conflicto social y el desarrollo comunitario (DIAN; Unicomfacauca, 2017), dirigiendo los esfuerzos interinstitucionales a la creación y puesta en funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Financiero – NAF, cuyo loable propósito ha significado una gran contribución al estímulo del emprendimiento legal en la población de bajos recursos permitiéndoles acceder a asesoría contable y financiera que de otra manera estaría fuera de su alcance.

Este ejercicio es reconocido en Latinoamérica (DIAN; Unicomfacauca, 2017), y en Colombia, es Unicomfacauca al nivel Nacional quien es reconocida en primer lugar por su experiencia en el punto NAF ubicado en el municipio de Santander de Quilichao, departamento del Cauca, sin que esto signifique que este sea el único núcleo existente a través de Unicomfacauca. De hecho, el punto NAF existente en la ciudad de Popayán es el núcleo que motiva la generación de esta propuesta de pasantía debido a los motivos expuestos en el punto correspondiente a la descripción del proyecto del presente documento.

METODOLOGÍA

Al abordar el componente correspondiente a la metodología de la presente propuesta, es necesario mencionar que esta propuesta se sustentó principalmente en una metodología descriptiva abordando el problema a través de la recolección de información de variables de carácter interno, así como de carácter externo.

Las variables seleccionadas para la recolección de información permitieron clasificar las fuentes de información, como fuentes de orden primario en las que se incluyeron a los estudiantes del programa de contaduría que realizaban su ejercicio en el punto NAF y fuentes de información de orden secundario, caracterizado este componente por los usuarios del punto NAF. En los 2 casos se implementaron instrumentos tales como encuestas, entrevistas y observación directa, pero fundamentalmente la experiencia propia de la labor desarrollada al interior del punto NAF.

A partir de la información recolectada y el análisis a través de las matrices DOFA, POAM (Perfil de oportunidades y amenazas en el medio), PCI (Perfil de capacidad interna de la compañía), PEEA (Posición estratégica y evaluación de la acción) se realiza el diagnóstico de la situación actual, desde el cual se proyectan algunas alternativas que con su puesta en práctica se espera incrementar el nivel de eficiencia del punto NAF en lo correspondiente a la atención al público.

Otro aspecto importante que considerar en relación con la recolección de la información y sus fuentes es que estas últimas Representan un sistema de muestreo de carácter determinístico y por intención, refiriéndose con esto a que fueron seleccionados por su relación directa con las tareas desarrolladas dentro del punto NAF, permitiéndoles hacer con mayor objetividad la valoración de las potencialidades del punto NAF, así como de sus aspectos a mejorar.

Por otra parte, cabe mencionar que también se implementó una metodología de carácter deductivo a través de la cual se aterrizaron los conceptos planteados dentro del marco teórico a las situaciones identificadas en el punto NAF y el propósito mismo no sólo del núcleo de apoyo contable y financiero, sino también de esta propuesta.

En lo que respecta al desarrollo de la propuesta, la metodología, entendida como el paso a paso que se debe seguir para el alcance de los objetivos propuestos consiste en un proceso

de gestión y dialogo frente a las autoridades directivas y administrativas de Unicomfacauca que dará inicio con la aprobación de la presente propuesta.

El dialogo, la concertación y el trabajo coordinado con las autoridades y dependencias universitarias pertinentes son las características principales de la metodología para el desarrollo de la presenta propuesta en la que son evidentes las etapas de:

Presentación y aprobación de la propuesta, la cual deberá ser sustentada de forma apropiada ante las autoridades universitarias competentes para el efecto de aprobación y viabilidad presupuestal, así como la definición, adopción, implementación y seguimientos a nuevas directrices de orden administrativo que permitan la sostenibilidad y eficiencia del Núcleo de Apoyo Contable y Financiero de la sede Unicomfacauca – Popayán.

En este proceso se determina y consolida los ajustes necesarios al punto NAF – Popayán, el respectivo presupuesto y los responsables de la ejecución de las adecuaciones y dotaciones que el punto requiere, así como los tiempos perentorios para esta etapa.

La etapa siguiente es la correspondiente a la ejecución de la contratación de las adecuaciones y la ejecución de los planes de compras que hayan sido aprobados para las adecuaciones del punto NAF – Popayán, etapa que será vigilada por el proponente de la propuesta y los delegados de la universidad que hayan sido designados para tal propósito.

Finalmente, la puesta en funcionamiento del nuevo punto NAF - Popayán asignando a él, los pasantes que deberán a través del ejercicio propio de su perfil profesional, su rol como pasante en el núcleo de apoyo contable y financiero, cumplir con los principios institucionales a través de los cuales Unicomfacauca dan sentido al funcionamiento de los puntos NAF.

Esta etapa se complementa con un proceso de evaluación constante en los que se revisará el nivel de eficiencia del NAF, para que con los resultados consolidados en el documento correspondiente se ajusten e institucionalicen las acciones y políticas necesarias para que el trabajo de los pasantes en el punto NAF – Popayán también sea motivo de reconocimiento de Unicomfacauca por parte de la comunidad y otras instituciones no solo por la calidad de la formación brindada, sino también por la calidad humana de los profesionales egresados, así como por el compromiso institucional en el cumplimiento de su Responsabilidad Social Universitaria.

Tabla 7. Descripción Plan Estratégico

Fuente: Elaboración propia.

Objetivo	Actividad	Instrumento	Producto
Identificar los componentes del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNICOMFACAUCA – Popayán que sean susceptible de mejoramiento.	Direccionamiento Estratégico.	Documentos institucionales de direccionamiento estratégico	Documento de direccionamiento estratégico del punto NAF.
Realizar un diagnóstico estratégico operativo del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – UNICOMFACAUCA, Popayán.	Diagnóstico Estratégico	Matrices DOFA, POAM, PCI, PEEA. Cadenas de valor	Documento de análisis de información.
Formular estrategias operacionales del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – UNICOMFACAUCA, Popayán.	Opciones Estratégicas	Matrices DOFA, POAM, PCI, PEEA.	Compendio de opciones de estrategias para el plan estratégico operacional.
Formular estrategias operacionales del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – UNICOMFACAUCA, Popayán. Diseñar indicadores operacionales que permitan medir el avance de los objetivos y de las metas propuestas en el plan del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – UNICOMFACAUCA, Popayán.	Formulación Estratégica	Matrices DOFA, POAM, PCI, PEEA.	Plan Estratégico
Formular estrategias operacionales del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal – UNICOMFACAUCA, Popayán.	Difusión e Implementación Estratégica:	Matrices DOFA, POAM, PCI, PEEA.	Documento de Evaluación y recomendaciones

Plan Estratégico para El Núcleo De Apoyo Fiscal y Financiero de UNICOMFACAUCASede POPAYÁN.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MISIÓN

El punto NAF de UNICOMFACAUCASede Popayán, orienta y contribuye a las personas comerciantes y no comerciantes en la gestión de los trámites de orden fiscal y tributario en los portales virtuales las entidades correspondientes, ofreciendo para ello y a través de los estudiantes de décimo semestre de contaduría pública, atención y asesoría gratuita con calidad humana y profesional

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Financieros:

- Contar de forma institucional con un rubro económico estable y destinado a la atención de las dificultades en los factores considerados críticos para el éxito del punto NAF y que sean identificadas en el proceso de diagnóstico estratégico.
- Construir las condiciones y elementos requeridos para el mejoramiento continuo del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal UNICOMFACAUCASede Popayán, fomentando a través de este proceso, mejores niveles de ambiente laboral, eficiencia y competitividad.
- Sostener la condición de gratuidad que a la fecha aun mantiene el servicio ofertado en el punto NAF COMFACAUCASede Popayán sin perjuicio de la calidad y oportunidad del mismo, al igual que del ambiente en que los estudiantes prestan el servicio.

Administrativos:

- Constituir un plan periódico de retroalimentación del punto NAF que proporcione información desde la cual, el proceso de evaluación diagnostica sea un proceso constante que visibilice la condición de los factores críticos de éxito para la labor del punto NAF.

- Establecer un plan de mejoramiento que sustentado en la información diagnóstica existente permita en periodos no mayores a tres años, atender las deficiencias identificadas.
- Incrementar el nivel de eficiencia del punto NAF Popayán mediante la optimización de los recursos físicos, materiales, insumos y humanos con que cuenta.
- Mejorar la percepción integral que otras instituciones y que los clientes en general tienen respecto del punto NAF COMFACAUCA – Popayán.

Servicio al Cliente

- Mantener un alto nivel de fidelidad logrado a través de un excelente nivel de satisfacción de los clientes motivado por el excelente servicio ofrecido por el punto NAF COMFACAUCA – Popayán.
- Incrementar la oferta de valor hacia el cliente, ajustando los servicios de asesoría y gestión ofrecidos en punto NAF COMFACAUCA – Popayán a las necesidades y nuevas exigencias del régimen fiscal y tributario.
- Incorporar una nueva segmentación de clientes siendo capaz de ofrecer y promocionar esta capacidad al segmento de clientes de interés del punto NAF COMFACAUCA – Popayán, procurando el establecimiento de una relación de beneficio mutuo.

VISIÓN

Para el año 2025, el punto NAF de UNICOMFACAUCA sede Popayán estará constituido como el núcleo de apoyo fiscal y financiero líder en la ciudad de Popayán, esto por su servicio oportuno y eficiente en lo concerniente a la orientación y gestión de trámites de tipo fiscal y tributario ante las instituciones pertinentes tales como cámaras de comercio y DIAN.

Principios y Valores Institucionales.

La labor que desarrolla el punto NAF UNICOMFACAUCA – Popayán en procura de una atención que satisfaga a sus clientes, tienen como principios rectores:

- **Oportunidad:** El Núcleo de Apoyo Fiscal y Financiero NAF COMFACAUCA - Popayán, coloca a disposición de la población comerciante y no comerciante, sin discriminación de ninguna índole, sus recursos para brindar la asesoría y la gestión que con motivo del cumplimiento de sus obligaciones fiscales, financieras y/o tributarias nuestros usuarios clientes requieran.
- **Eficiencia:** Todos los recursos del punto NAF COMFACAUCA – Popayán se ponen a disposición del punto NAF para atender de forma satisfactoria los requerimientos que con respecto de sus obligaciones frente a los entes de control fiscal y tributario, hagan nuestros usuarios clientes.
- **Pasión:** Los estudiantes UNICOMFACAUCA del programa de Contaduría que se encuentren vinculados al punto NAF se caracterizan con el empeño e interés que demuestran en la atención a los clientes y consecuentemente en la búsqueda de la solución a sus requerimientos
- **Gratuidad:** El servicio de asesoría y gestión de fiscal y tributaria ofrecido por el punto NAF se presta sin ánimo de lucro sin perjuicio de los demás principios que procuran la excelencia en las prestación del servicio y la atención al cliente.
- **Atención Humana:** La atención al cliente considera principalmente la condición de ser humano, merecedor de atención en condiciones de respeto, valorando su tiempo y dando la justa importancia a la necesidad o requerimiento para el cual el cliente busca atención.
- **Responsabilidad Social:** El programa NAF implementado por UNICOMFACAUCA en convenio con DIAN, se da en el marco de la responsabilidad social institucional aportando de esta forma a la solución de necesidades de un gran porcentaje de la población que hacen parte del sector comercial y microempresarial de la ciudad de Popayán.

Cronograma de Actividades

Las actividades de la presente propuesta se desarrollaron durante el segundo semestre del año 2022.

Tabla 8. Cronograma de Actividades
Fuente: Elaboración Propia

No.	ACTIVIDAD	MESES											
		Febrero			Marzo			Abril			Mayo		
1	Direccionamiento Estratégico.												
2	Diagnóstico estratégico												
	Recolección de información												
	Sistematización y análisis de información												
3	Opciones estratégicas												
4	Formulación estratégica												
5	Implementación estratégica												

Presupuesto

El presupuesto aquí descrito responde a las etapas de la construcción del PLAN ESTRATÉGICO PARA EL PUNTO NAF DE UNICOMFACAUCA, SEDE POPAYÁN, en sus etapas previas a la de implementación.

En consecuencia, los costos en estas etapas son asumidos por el pasante definiéndose en ese sentido como una fuente de financiación propia.

Tabla 9. Presupuesto
Fuente: Elaboración Propia

Estrategia	ACTIVIDAD	Descripción de costos	Valor en pesos.
Reubicación punto NAF	Identificación de sitio para la reubicación del punto NAF.	Cámara - Celular	0
		Cinta Métrica (Decámetro)	25.000
	Informe y solicitud	Papelería	5.000
		Impresión	10.000

Dotación de nuevos equipos de cómputo.	Identificación de necesidades de cómputo.	Asesoría	20.000
---	---	----------	--------

Productos Esperados

Culminado el desarrollo de la presente propuesta se obtiene el documento del plan estratégico operativo que contiene las sugerencias estratégicas con las cuales se procura la superación de las dificultades identificadas en el diagnóstico estratégico, esto es:

Plan estratégico operacional para el núcleo de apoyo contable y financiero (NAF) de UNICOMFACAUCA, sede Popayán.

Las estrategias que se presentan a continuación son producto de la recolección, sistematización y análisis de la información obtenida sobre el punto NAF sede Popayán mediante la ejecución de la etapa de diagnóstico estratégico.

Sobre estas estrategias se presenta un plan de acción coherente con la respectiva estrategia y dirigido al logro de los objetivos estratégicos planteados.

Estrategias.

- Reubicación del punto NAF para el mejoramiento del espacio de trabajo.
- Dotación de nuevos equipos de cómputo para mejorar la eficiencia en la atención a los usuarios.
- Mejoramiento de la conectividad para el punto NAF.
- Implementación de un sistema de registro.
- Aplicación de instrumentos de medición del nivel de satisfacción de los usuarios.

Reubicación del punto NAF.

Resultado del diagnóstico estratégico se identificó un alto de nivel de insatisfacción por parte de los usuarios, así como de los practicantes en el punto NAF.

Manifiestan la necesidad de un espacio más amplio que evite el hacinamiento y permita un mejor ambiente tanto para los usuarios como para los practicantes.

Tabla 10. Presentación Estrategia 1
Fuente: Elaboración Propia

Estrategia	Objetivo	Responsable
Reubicación del punto NAF.	Mejorar el ambiente del punto NAF – COMFACAUCA sede Popayán tanto para los usuarios como para los practicantes.	UNICOMFACAUCA Pasante

Plan de Acción

Tabla 11. Plan de Acción Estrategia 1

Fuente: Elaboración Propia

Estrategia 1	Reubicación del punto NAF.		Responsable	• UNICOMFACAUCA • Pasante	
Tareas	Tiempo		Metas	Recursos	Limitación
	Inicio	Final			
Identificación de posibles espacios disponibles para la reubicación del punto NAF.	9/05/22	13/05/22	Identificar al menos 1 espacio adecuado para la reubicación del punto NAF.	Equipo celular para registro fotográfico. Cinta métrica (decámetro)	Escasos espacios disponibles al interior de la universidad.
Realización de la solicitud ante las autoridades universitarias competentes.	23/05/22	27/05/22	Exponer ante las autoridades competentes la necesidad de reubicar el punto NAF en un espacio más amplio.	Papelería e impresiones.	Asignación de audiencia con las autoridades competentes.

Dotación de Equipos de Cómputo

A la fecha, los equipos de cómputo destinados al trabajo al interior del punto NAF no solo son insuficientes en cantidad, sino que también en cuanto a la capacidad necesaria para las gestiones en línea.

Tabla 12. Presentación Estrategia 2

Fuente: Elaboración Propia

Estrategia	Objetivo	Responsable
Dotación de Equipos de Computo	Actualizar los recursos tecnológicos existentes en el punto NAF en función de su eficiencia.	UNICOMFACAUCA Pasante

Plan de Acción

Tabla 13. Plan de Acción Estrategia 2

Fuente: Elaboración Propia

Estrategia 2	Dotación de Equipos de Computo		Responsable	• UNICOMFACAUCA • Pasante	
Tareas	Tiempo		Metas	Recursos	Limitación
	Inicio	Final			
Diagnosticar la capacidad de los equipos de cómputo existente	9/05/22	13/05/22	Reconocimiento de las características, capacidades de los equipos de la totalidad de los equipos de cómputo del punto NAF.	Económicos para pagar asesor informático.	La universidad no dispone de recursos financieros destinados a este ítem en el punto NAF. Escasos recursos financieros.
Identificación de capacidades de equipos de cómputo requeridos	9/05/22	13/05/22	Determinar las características requeridas para los equipos de cómputo del punto NAF.	Económicos para pagar asesor informático.	La universidad no dispone de recursos financieros destinados a este ítem en el punto NAF. Escasos recursos financieros.

Realización de la Solicitud ante autoridades universitarias	23/05/22	27/05/22	Exponer ante las autoridades competentes la necesidad de actualizar y optimizar los recursos tecnológicos del punto NAF.	Papelería e impresiones.	Asignación de audiencia con las autoridades competentes.
---	----------	----------	--	--------------------------	--

Mejoramiento de la conectividad para el punto NAF.

El punto NAF se conecta a la internet a través de la red de la de UNICOMFACAUCA, la cual permite la conectividad a una gran cantidad de dispositivos. Esta situación disminuye la velocidad de conectividad del punto NAF y consecuentemente la eficiencia en la realización de las tareas en la atención a los usuarios.

Tabla 14. Presentación Estrategia 3
Fuente: Elaboración Propia

Estrategia	Objetivo	Responsable
Mejoramiento de la conectividad para el punto NAF	Mejorar la eficiencia de atención en el punto NAF mejorando los recursos que permiten dicha atención.	• UNICOMFACAUCA • Pasante

Plan de Acción

Tabla 15. Plan de Acción Estrategia 3
Fuente: Elaboración Propia

Estrategia 3	Mejoramiento de la conectividad para el punto NAF		Responsable	• UNICOMFACAUCA • Pasante	
Tareas	Tiempo		Metas	Recursos	Limitación
	Inicio	Final			
Gestionar ante las autoridades universitarias competentes la asignación presupuestal necesaria para la adquisición y sostenibilidad de una red exclusiva para el punto NAF.	6/06/22	17/06/22	Sustentar ante las autoridades respectivas la propuesta de financiación de una red inalámbrica exclusiva para el punto NAF. Lograr la financiación de una red inalámbrica exclusiva para el punto NAF.	Papelería	La incorporación del rubro adicional dentro del presupuesto de la universidad destinado a la sostenibilidad de la red wi-fi para el punto NAF.
Identificación de capacidades de equipos de cómputo requeridos	9/05/22	13/05/22	Determinar las características requeridas para los equipos de cómputo del punto NAF.	Económicos para pagar asesor informático.	La universidad no dispone de recursos financieros destinados a este ítem en el punto NAF. Escasos recursos financieros.
Realización de la Solicitud ante autoridades universitarias	23/05/22	27/05/22	Exponer ante las autoridades competentes la necesidad de actualizar y optimizar los recursos tecnológicos del punto NAF.	Papelería e impresiones.	Asignación de audiencia con las autoridades competentes.

Resultados de la implementación del PLAN ESTRATÉGICO.

En general, es importante mencionar que si bien la etapa de gestión no requería mayores costos y que se realizó bajo la responsabilidad del pasante; la etapa de implementación, entendida esta como la realización de las actividades planteadas para lograr los objetivos estratégicos, necesitaba de la disposición administrativa y financiera.

En este punto, las respuestas a las gestiones adelantadas fueron de que no se contaba con los recursos económicos necesarios para la implementación del PLAN ESTRATÉGICO. En consecuencia, este y cualquier propuesta de mejoramiento estratégico es imposible de llevar a la práctica hasta que se realicen e institucionalicen los ajustes necesarios para hacer posible los procesos de mejoramiento a través del pertinente plan de estratégico.

Conclusiones

Revisando los apuntes consignados en el presente documentos se concluye que:

En primer lugar, el punto NAF UNICOMFACAUCA sede Popayán desarrolla su labor con relativa eficiencia condicionada a las acciones individuales que realicen los estudiantes de décimo semestre de contaduría dirigidas a solventar la suficiencia de los factores considerados críticos para la eficiencia de las labores del punto NAF.

En segundo lugar, se concluye que UNICOMFACAUCA cuenta con lineamientos institucionales básicos que orienta desde sus aspectos elementales la existencia y funcionamiento del punto NAF COMFACAUCA sede Popayán, pero sin incorporar un plan estratégico que promueva su mejoramiento continuo.

Finalmente se puede concluir que es menester incorporar como política institucional la adopción y financiación de un PLAN ESTRATÉGICO para el NÚCLEO DE APOYO FISCAL Y FINANCIERO UNICOMFACAUCA sede POPAYÁN para que a través de este el punto NAF sea competitivo y motivo de reconocimiento de la Corporación Universitaria COMFACAUCA tanto al regional como al nivel nacional.

Recomendaciones

En general y en función de esta propuesta se recomienda:

Diseñar e implementar directrices institucionales que permitan llevar a la práctica actividades planteadas en el plan estratégico operacional promoviendo el mejoramiento continuo del punto NAF y su atención al público.

De forma más puntual:

- Reubicar y mejorar el espacio físico en donde los estudiantes vinculados al punto NAF prestan atención al público en el marco del acuerdo firmado con la DIAN.
- Definir un plan de actualización de equipos de cómputo que permita las herramientas tecnológicas suficientes y adecuadas para un trabajo eficientes en el punto NAF COMFACAUCA sede Popayán.
- La revisión y mejoramientos del servicio de conectividad del punto NAF posibilitando la realización eficiente de sus tareas en la atención al público.

Bibliografía

- ASCUN. (15 de Julio de 2022). ASCUN. Obtenido de <https://ascun.org.co/?s=Responsabilidad+Social+Universitaria>
- Atico 34. (s.f.). *Grupo Atico 34*. Obtenido de <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/plan-estrategico/#Operativo>
- Constitución Política de Colombia*. (1991).
- David, F. R. (2003). *Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.
- DIAN; Unicomfauca. (01 de 08 de 2017). *DIAN*. Obtenido de https://www.dian.gov.co/atencionciudadano/Naf/Universidades/Documents/Convenio_Comfauca_Unicomfauca_DIAN_Popayan.PDF.pdf
- Mondragón Pérez, A. R. (2002). *¿Que son los indicadores?* Cultura Estadística y Geografía.
- Rincón Quintero, Y. A., Caridad Falia, M., & Salazar LLamarte, C. (2017). Responsabilidad social en universidades de gestión privada en Barranquilla. *Revista de Ciencias Sociales*, 48-62.
- San Martín Armijo, C. (2003). *Planteamiento Estratégico de la Biblioteca de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima - Perú.
- Sánchez Albavera, F. (2003). *Planificación Estratégica y Gestión Pública por Objetivos*. Santiago de Chile: ILPES.
- Vallaes, F. (2014). *Revista Ibero Americana de Educación Superior*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2007287214719456>