



NAF

NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL
UNA NUEVA FORMA DE RELACIONARSE CON LA DIAN

CT-CAC-0058

GUÍA GENERAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL EN COLOMBIA

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN
DE ASISTENCIA AL CLIENTE**

JUNIO DE 2021



**El emprendimiento
es de todos**

Minhacienda

Contenido ■ ■ ■

Presentación	4
1. Contexto general de los núcleos de apoyo contable y fiscal	7
1.1. Qué es un NAF	7
1.2. Objetivos para los NAF	8
1.2.1. Generales	8
1.2.2. Específicos	8
1.3. Beneficios	9
2. Aspectos básicos para la implementación de un NAF	10
2.1. Diagnóstico inicial	10
2.2. Recursos	10
2.2.1. Humanos	10
2.2.2. Físicos	11
2.2.3. Tecnológicos	11
2.3. Portafolio de servicios	12
2.3.1. Temario Tributario	12
2.3.2. Temario Aduanero	12
2.3.3. Temario Cambiario	13
2.4. Perfil de los integrantes del equipo de trabajo	13
2.4.1. Coordinador NAF DIAN	13
2.4.2. Docentes DIAN	14
2.4.3. Coordinador NAF universidad	14
2.4.4. Estudiantes	14
2.5. Responsabilidades	15
2.5.1. De la DIAN	15
2.5.2. De la Universidad	15
2.5.3. De los estudiantes	16
2.5.4. Del coordinador, supervisor, monitor o tutor de la Universidad	17
2.6. Formalización del NAF	17
2.6.1. Documentación requerida	17
2.6.1.1. De la universidad	17
2.6.1.2. De la DIAN	18
2.6.2. Procedimiento para la firma y publicación del convenio	18
2.6.3. Otrosí y/o actualizaciones de los convenios de cooperación	19
3. Estructura de capacitación	20
4. Funcionamiento del NAF	24
4.1. Canal de comunicación DIAN-Universidad	25
4.2. Productos de los NAF	25
4.2.1. Investigación	25
4.2.2. Servicios	26
4.3. Esquema de atención al ciudadano	28
4.3.1. Canal presencial	28
4.3.2. Canal Telefónico	29

4.3.3.	Canal Virtual	30
4.4.	Aspectos logísticos para el lanzamiento NAF	30
4.4.1.	Objetivo del lanzamiento del NAF	31
4.4.2.	Lugar	31
4.4.3.	Medios de comunicación	31
4.4.4.	Propiedad marcaría y conservación de la imagen institucional en las piezas comunicativas NAF	31
4.4.5.	Material Publicitario NAF	32
4.4.5.1.	Protocolo para elaboración del material publicitario NAF	32
4.4.6.	Protocolo para la actualización del material publicitario del NAF por la IES	33
4.4.6.1.	Actualización de material publicitario del NAF por terceros diferentes a la IES	34
4.5.	Documentación de buenas prácticas y presentación de experiencias NAF	34
4.6.	Sostenibilidad del proyecto	34
5.	Seguimiento y evaluación	35
5.1.	Responsables	35
5.2.	Efectos esperados de los NAF	36
5.2.1.	Impactos esperados con los NAF	36
5.3.	Indicadores sugeridos	36
5.4.	Informes	37
5.4.1.	De los estudiantes	37
5.4.2.	De los coordinadores o supervisores de la Universidad	38
5.4.3.	Encuesta de valoración servicios NAF por parte de la Universidad	38
5.4.4.	De Líder o supervisor de Convenio NAF en las Direcciones Seccionales	39
6.	Aspectos logísticos para el cierre del ciclo	40
6.1.	Clausura del NAF	40
6.2.	Certificación	40
6.3.	Cancelación de convenios	42
6.3.1.	Por parte de la DIAN	42
6.3.2.	Por parte de la IES	42
	Glosario de términos	43
	Anexos	45
	Anexo No. 1. Diagnóstico para la conformación de NAF	45
	Anexo No. 1.1. Brochure NAF	46
	Anexo No. 2. Piezas estandarizadas para la divulgación del NAF	46
	Anexo No. 2.1. Guía para la identificación y documentación de buenas prácticas - BP NAF en Colombia	46
	Anexo No. 3. Formato informes NAF por estudiantes	46
	Anexo No. 4. Formato para lista de asistentes a charlas por estudiantes NAF	46
	Anexo No. 5. Formato informe coordinador NAF universidad	46
	Anexo No. 6. Formato encuestas de valoración del servicio NAF	46
	Anexo No. 7. Tabulación encuestas NAF	46
	Anexo No. 8. Gestión documental NAF	46
7.	Control de cambios	47



NAF

NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL
 UNA NUEVA FORMA DE RELACIONARSE CON LA DIAN

Presentación

El incumplimiento de un elevado porcentaje de personas y organizaciones de sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias tiene implicaciones sociales y económicas, pues alimentan un círculo vicioso en el que la contribución inequitativa, la escasez de recursos públicos y la insuficiencia de los servicios suministrados por el Estado, acentúan la desconfianza de la ciudadanía en las instituciones públicas y desincentivan aún más la incorporación al sector formal.

La Cultura de la Contribución y la Educación Fiscal suponen abandonar enfoques únicamente coactivos y construir una relación entre el Estado y los ciudadanos en materia fiscal, basada en la colaboración y en la reciprocidad e intentar desarrollar, desde edades tempranas, actitudes de compromiso frente al bien común y a las normas que regulan la convivencia democrática, poniendo de relevancia el sentido social de los impuestos y su vinculación con el gasto público, así como el perjuicio que conllevan el fraude fiscal y la corrupción¹.

1. <http://educacionfiscal.org/pagina/que-es-la-educacion-fiscal>

Los resultados de informalidad y seguridad social del Departamento Nacional de Estadística -DANE- en los últimos años no han sido alentadores, mostrando altos niveles de informalidad en varias ciudades principales del país, por ello y como estrategia para fortalecer las relaciones entre la DIAN y los ciudadanos, la entidad ha considerado que la educación fiscal debe ser un componente transversal en sus estrategias, por ello a través del Programa de Cultura de la Contribución, se pretende construir puentes con los ciudadanos como herramienta transformadora de la moral fiscal de los actuales y futuros contribuyentes, considerando como aliadas estratégicas a las instituciones de educación superior.

El apoyo de Eurosocietal, a través de la participación de Colombia en el intercambio de experiencias entre los países miembros de la red de educación fiscal (REF), reunión celebrada en Bolivia en julio de 2015³, y la visita de la Receita Federal del Brasil a Colombia en noviembre del mismo año⁴, cuyo propósito fue informar y capacitar a los servidores públicos de la Entidad y a los representantes de las universidades que aceptaron participar en el desarrollo de la estrategia de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF-, fueron piezas fundamentales para el adelanto del proyecto en nuestro país.

La política institucional de cultura de la contribución⁵, enmarcada en siete ejes de acción: comunicación, educación, valores, alianzas interinstitucionales, investigación, organización y evaluación, ha permitido plasmar de manera estructurada y articulada, una serie de acciones que para los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal - NAF se encuentran circunscritos en los ejes de educación y alianzas⁶.

Los NAF tienen dos propósitos fundamentales: el primero de ellos es educar a los estudiantes de áreas contables, económicas, financieras, administrativas, de derecho y Aduaneras relacionadas con temas de manejo de la UAE DIAN, sobre la importancia y sentido social de los impuestos y el gasto público; con lo que se espera que los estudiantes adquieran una práctica en orientación tributaria, aduanera y cambiaria, según el caso, como valor agregado para su futuro desempeño profesional, brindando a los contribuyentes de menores ingresos orientación gratuita sobre temas impositivos como la declaración de impuestos, sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias, requisitos y procedimientos de inscripción, actualización del Registro Único Tributario (RUT); así como asistencia a los ciudadanos para el uso de los servicios en línea.

El segundo propósito está enfocado a aumentar la conciencia cívica de estudiantes y ciudadanos en relación con la necesidad de cumplir de forma voluntaria y puntual con sus obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

2. http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech/comunicados_de_prensa/Cp_GEIH_dic17_feb18.pdf
 3. http://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_informalidad/bol_ech_informalidad_dic17_feb18.pdf
 4. DIAN. Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente. Política de cultura de la contribución "contribuir es construir". Diciembre 2015. Bogotá.
 5. DIAN. Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente. Plan de Cultura de la Contribución. Febrero 2016. Bogotá.
 6. DIAN. Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente. Plan vigente de Cultura de la Contribución. Bogotá D.C.

Para avanzar en este cometido, se desarrolla la guía general para la implementación y funcionamiento de los NAF, que tiene como propósito ofrecer elementos prácticos para la conformación de un NAF, a partir de la comprensión del concepto, sus objetivos, los elementos mínimos requeridos para constituirlo, acompañarlo y evaluarlo.

El documento cuenta con 6 apartados, el primero de ellos ilustra al lector sobre lo que es un NAF, sus objetivos, beneficios, los cuales guardan relación directa con lo establecido en el acto administrativo emitido por la Entidad sobre el tema⁷.

El segundo capítulo presenta los aspectos básicos para la implementación de un NAF, teniendo en cuenta los recursos con los que debe contar la Universidad, los portafolios de servicios que pretende desarrollar y enuncia los perfiles y responsabilidades de los actores que intervienen en la implementación. Finalmente expone el mecanismo previsto para la formalización del NAF, los requisitos documentales y el procedimiento para la firma y publicación del mismo.

El capítulo tercero da cuenta de la estructura de capacitación sugerida por la DIAN, para los estudiantes y maestros que conformarán el NAF, la cual se constituye en medio de preparación y/o actualización de conocimientos para enfrentar a los ciudadanos.

El capítulo cuarto, establece el funcionamiento del NAF a partir de los canales de comunicación establecidos entre la Universidad y la DIAN, y la identificación de los servicios y productos que se hayan acordado generar a través del NAF, el esquema de atención esperado de acuerdo con el canal de atención, aspectos logísticos para lanzamiento, objetivos, lugar, medios de comunicación, la divulgación del núcleo entre la población beneficiaria de los servicios, propiedad marcaría y conservación de la imagen institucional en las piezas comunicativas NAF, el acompañamiento de la DIAN a partir de los expertos y la sostenibilidad del proyecto en cada institución de educación superior.

El capítulo quinto, está orientado a los aspectos del seguimiento y evaluación a la gestión, responsables, efectos e impactos esperados de los NAF, rendición de informes de gestión por estudiantes, coordinadores o supervisores de la Universidad y líderes NAF DIAN, así como aspectos relacionados con la encuesta de valoración de los servicios NAF por parte de la Universidad.

El sexto y último capítulo propone aspectos relacionados con la certificación que se otorga a los estudiantes, monitores, coordinadores y/o docentes NAF que participaron en el ciclo que se esté cerrando, así como los aspectos para dar por terminado un convenio.

Así mismo, se encontrará un glosario de términos y los anexos, que pretenden homogeneizar el lenguaje y el accionar en torno a este proyecto.

7. Resolución número 000047 de 10 de junio de 2016, por la cual se adoptan los núcleos de apoyo contable y fiscal -NAF-



1. Contexto general de los núcleos de apoyo contable y fiscal

1.1. ¿Qué es un NAF?

Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal⁸ -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.

Los NAF ponen a disposición, tanto de la comunidad académica, como de particulares y empresas de su entorno geográfico según lo estipule la universidad, un servicio de orientación personalizada sobre temas en materia tributaria, aduanera y, o cambiaria, según el caso, que es brindado por estudiantes voluntarios con el apoyo de la universidad y de la DIAN.

Mediante el desarrollo de su actividad, los NAF pretenden, en última instancia, aumentar la conciencia cívica de estudiantes y ciudadanos en relación con la necesidad de cumplir de forma voluntaria y puntual con sus obligaciones en materia tributaria, aduanera y, o cambiaria, según el caso.

8. DIAN. Resolución número 000047 de fecha 10 de junio de 2016.

Así mismo, los NAF tienen dos funciones complementarias: en primer lugar, la educación de los alumnos con estudios específicos en materia tributaria, aduanera y, o cambiaria, según el caso, quienes con el apoyo de la DIAN y de otras instituciones, pueden estudiar materias fiscales complejas y difundir este conocimiento entre los demás estudiantes universitarios; en segundo lugar, ayudar a su comunidad y adquirir una formación ciudadana. Bajo el anterior contexto, vale la pena resaltar que un NAF no es un punto de contacto o centro de servicio de la DIAN, no es un sustituto de las empresas y, o personas que asesoran en temas en materia tributaria, aduanera y, o cambiaria no implican una relación laboral entre la DIAN y las personas, que por parte de las instituciones de educación los integren.

1.2. Objetivos para los NAF

1.2.1. Generales⁹

- Proporcionar a los alumnos de educación superior una vivencia práctica sobre la orientación tributaria, aduanera y, o cambiaria, según el caso, fortaleciendo con esta estrategia aspectos académicos mediante la solución de casos reales que les propongan los ciudadanos que demanden el servicio de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF-.
- Orientar, de manera gratuita a personas naturales y jurídicas en el ámbito normativo y asistirles en el correcto uso de los servicios en línea dispuestos por la U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN para el cumplimiento de las obligaciones.
- Formar a los estudiantes sobre el sentido social de los impuestos y el gasto público, e incentivar la ética fiscal y el servicio a la comunidad.
- Sugerir temas de investigación que sean coyunturales para el sistema tributario, aduanero y, o cambiario, según el caso, del país y suministrar la información que se considere necesaria para el efecto, siempre y cuando no se afecte la reserva de la misma.

1.2.2. Específicos

- Proporcionar y reforzar en los alumnos de las disciplinas académicas relacionadas con el quehacer de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, una vivencia práctica enmarcada en la realidad de nuestro país.
- Producir conocimientos en materia tributaria, aduanera y, o cambiaria, según el caso, a través de la dinámica teórico - práctica de los estudiantes, revertida en productos concretos de investigación.

9. Consultoría Fondo Monetario Internacional. Documento preparado para la DIAN. Propuesta implementación de los NAF para personas físicas y jurídicas de baja renta en Colombia. Diciembre 2015.

- Promover la educación tributaria, aduanera y cambiaria, entendida como un proceso de enseñanza - aprendizaje, orientado a fomentar una ciudadanía participativa y solidaria mediante la comprensión tanto de los derechos como de los deberes fiscales.
- Formar a los estudiantes acerca del sentido social de los impuestos y del gasto público, e inculcarles la ética fiscal y el servicio a la comunidad.
- Fomentar la apropiación de los valores éticos asociados al cumplimiento fiscal en los futuros usuarios de la entidad.
- Promover conciencia en materia tributaria, aduanera y cambiaria, según el caso, entre los estudiantes y docentes que participan en el programa, buscando irradiarla en la ciudadanía usuaria de los servicios de los NAF, a fin de incidir en el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.

1.3. Beneficios

La creación de los NAF tiene incidencias favorables para todos los que intervienen, que se encuentran representadas en mejoras que experimentan los ciudadanos que reciben los servicios prestados, los estudiantes, las instituciones educativas en donde funcionarán, los canales de atención creados a partir de las experiencias y vivencias de las instituciones de educación superior, la DIAN en el cumplimiento de su misión y la sociedad en general con los beneficios recibidos.

El ciudadano, sería el más beneficiado al acceder gratuitamente a los trámites y servicios ofrecidos por la DIAN, tendría mayor acceso a la información, todo ello encaminado a facilitarle el cumplimiento de las obligaciones en materia tributaria, aduanera y, o cambiaria, según el caso.

Los estudiantes complementarán su formación académica por medio del ejercicio práctico, que les permitirá mejorar sus calidades profesionales como consecuencia de la relación directa con el ciudadano, prestando un servicio social a la comunidad.

La institución educativa, podrá obtener mayor cualificación de su alumnado y profesorado, fortaleciendo el componente práctico de los estudiantes de las disciplinas académicas relacionadas con el quehacer de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF, lo que redundará en el mejoramiento de su imagen como institución educativa ante la comunidad en la que se inserta.

La DIAN, por su parte logrará acercarse a la ciudadanía y a los contribuyentes, a partir de la difusión de información y el acceso a los servicios, facilitándoles el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, aduaneras y/o cambiarias, aportando a la lucha contra la evasión fiscal y aduanera y la incorporación a la economía formal; así mismo posicionará la cultura de la contribución en el escenario académico de estudiantes,

docentes y personal administrativo de las instituciones de educación superior; todo ello contribuirá a fortalecer la imagen de la institución ante la sociedad.

Por su parte, la sociedad en general, entenderá a la Cultura de la Contribución como valor asociado a la solidaridad e intrínseco a los valores de ciudadanía, incrementando la confianza en las acciones de la Entidad y mejorando las relaciones con el Estado.

2. Aspectos básicos para la implementación de un NAF

2.1. Diagnóstico inicial

Para tener un panorama claro de los aspectos requeridos para la conformación de un NAF, se hace necesario indagar por la disposición que tiene la Universidad para avanzar en el proyecto, los recursos mínimos a nivel de infraestructura física y tecnológica, los docentes y expertos por parte de la universidad que acompañaran el proceso, la población objetivo a quien se dirigirán los servicios, las posibles líneas de investigación en temas fiscales que puedan tener a fin de vislumbrar a futuro posibles alianzas para investigaciones específicas entre la academia y la DIAN. Para consignar dicha información puede consultar y utilizar el formato del Anexo No. 1.

En el primer acercamiento que se realice con la institución de Educación Superior, además del diagnóstico inicial, puede utilizar el brochure diseñado para tal fin (Anexo 1.1. Brochure NAF de la presente Guía). Este documento ilustra acerca de lo que es la DIAN, su objetivo, misión y visión, de donde surgen los NAF, que son, cuáles son sus objetivos y beneficios, los posibles servicios a ofertar desde las instituciones de educación superior -IES- y la estructura general de capacitación que desde la DIAN se propone¹⁰.

2.2. Recursos

A continuación, se enuncian los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos mínimos que las IES deben proveer:

2.2.1. Humanos

El NAF en lo posible debe contar con un profesor en el lugar, que apoye a los estudiantes en las distintas consultas que realicen los ciudadanos, ha de ser conocedor de la temática.

10. DIAN. DIAN. Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente. Anexo 1.1. Brochure NAF. Presentación para Instituciones de Educación Superior. Mayo 2021

2.2.2. Físicos

En caso de contar con un espacio físico diseñado para la atención de usuarios deberá contar con un escritorio, una silla para el estudiante, sillas interlocutoras para los ciudadanos que acuden a la consulta, un computador, una impresora y un espacio para sala de espera.

2.2.3. Tecnológicos

Computador con acceso a internet y acondicionado para el ingreso a la página web de la DIAN, los requerimientos pueden ser consultados en <https://www.dian.gov.co/Transaccional/Paginas/Requerimientos-tecnologicos.aspx>

En caso que la universidad decida realizar atención por canales virtuales (redes sociales, chat, u otros mecanismos) deberá contar con la plataforma idónea para la prestación de los mismos.

El cuadro siguiente enuncia la estructura mínima del NAF, desde la perspectiva física y tecnológica:

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

2.3. Portafolio de servicios¹¹

Otro de los aspectos que es objeto de concertación entre la DIAN y la institución de educación superior - IES es el portafolio de servicios el cual debe ser revisado y adecuado a las carreras con que cuente la universidad objeto del convenio, para definir los temas a tratar en materia tributaria, aduanera y, o cambiaria, según el caso. Los servicios que se proponen a continuación son los de mayor demanda entre la ciudadanía. Para concertar con la Universidad es indispensable tener en cuenta la disponibilidad de los expertos DIAN, para acompañar en el proceso a las IES.

Los temas propuestos no son taxativos, estos podrán ser ajustados de común acuerdo entre la IES y la DIAN.

2.3.1. Temario Tributario

Los estudiantes del NAF realizarán acompañamiento y orientación en trámites y servicios tributarios así:

- 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.
- Cultura de la contribución

11. Consultoría Fondo Monetario Internacional. Borja Díaz Rivillas. Documento preparado para la DIAN. Propuesta implementación de los NAF para personas físicas y jurídicas de baja renta en Colombia. Diciembre 2015.

Realizarán acompañamiento en los siguientes servicios:

- Presencias institucionales a los municipios de la jurisdicción
- Orientación en kiosco de autogestión puntos de atención DIAN
- Orientación contabilidad general

2.3.2. Temario Aduanero

Los estudiantes del NAF realizarán acompañamiento y orientación en trámites y servicios aduaneros así:

- Importación (Sistema armonizado nomenclatura arancelaria, Clasificación arancelaria, gravamen arancelario, IVA, Derechos Antidumping y Compensatorios, Salvaguardias, preferencias arancelarias)
- Exportación
- Declaración de valor
- Elementos conformantes del valor en aduana
- VUCE, vistos buenos y autorizaciones para importación y exportación.

2.3.3. Temario Cambiario

Los estudiantes del NAF realizarán acompañamiento y orientación en trámites y servicios cambiarios así:

- Competencia Cambiaria DIAN
- Declaración de Cambio, importaciones de bienes, exportaciones de bienes, endeudamiento externo, avales y garantías, operaciones de derivados, cuentas de compensación, zonas francas y mercado libre.
- Normatividad sobre Profesionales de Compra y Venta de Divisas en efectivo y cheques de viajero
- Modalidades de ingreso y salida del país de dinero en efectivo y de títulos representativos de dinero.
- Normatividad cambiaria, régimen sancionatorio y procedimiento administrativo cambiario.

2.4. Perfil de los integrantes del equipo de trabajo

2.4.1. Coordinador NAF DIAN

Servidor Público de la DIAN, líder de Cultura de la Contribución para temas NAF designado por el Director Seccional, o por el servidor competente mediante delegación escrita, quien tiene como tareas principales: establecer contacto con las Universidades de la Región para darles a conocer el proyecto NAF, proporcionarles la información y orientación requerida para la implementación del núcleo, coordinar las acciones relacionadas con la capacitación teórico / práctica impartida a

los estudiantes de cada una de las Universidades, adelantar las gestiones para la formalización del NAF a través de la firma del convenio y llevar control en caso de requerir la creación de algún otro sí al mismo.

Realizar seguimiento a través de la observación directa o por medios virtuales, en caso de alguna eventualidad, a la implementación y funcionamiento del NAF en la IES como mínimo una vez por semestre, efectuar el respectivo acompañamiento en las diferentes actividades realizadas durante la vigencia del convenio, para apoyar los objetivos del programa y garantizar la sostenibilidad, calidad del servicio y buen nombre del NAF. Así como, generar los informes de acuerdo con las directrices establecidas por la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces.

2.4.2. Docentes DIAN

Servidores públicos de la DIAN, expertos en los temas relacionados con los servicios que se proporcionarán en los NAF, con experiencia docente, habilidades de expresión, y conocimientos en didáctica; quienes apoyarán al líder de cultura en la ejecución de la capacitación a estudiantes y maestros de las Universidades, de acuerdo con el cronograma que se defina conjuntamente entre la IES y la DIAN.

Los docentes también realizarán actividades educativas de refuerzo y, o actualización de acuerdo con las necesidades y requerimientos de cada Universidad, todo ello mediado por el Coordinador NAF de la DIAN.

2.4.3. Coordinador NAF universidad

Docente experto en temas tributarios o aduaneros o cambiarios, de acuerdo con la orientación de trabajo del NAF que determine la Universidad. Puede existir un equipo docente de respaldo, de profesores y voluntarios para guiar y apoyar a los estudiantes, de acuerdo con los parámetros y criterios que la Universidad establezca para este propósito.

En lo posible, debe contar con un mínimo de horas de dedicación al programa NAF, esto deberá ser evaluado por cada universidad, y distribuirse entre los docentes el acompañamiento a los estudiantes que presten el servicio a la comunidad, en los diferentes escenarios y canales de atención en los que se brinde el servicio.

2.4.4. Estudiantes

Estudiantes de los tres últimos semestres de las carreras de Derecho, Contaduría, Administración de Empresas, Economía, Comercio Exterior y programas con formación académica a fines con el objeto del NAF; en caso que otras disciplinas quieran hacer parte del programa, pueden vincularse desarrollando líneas de investigación de acuerdo a criterios establecidos por la Universidad y la DIAN.

2.5. Responsabilidades¹²

2.5.1. De la DIAN

- Designar como mínimo a un servidor público de enlace e interlocución con la institución de educación superior.
- Organizar la logística para el desarrollo óptimo de las capacitaciones de acuerdo con el temario propuesto y las jornadas en temas de actualización que se requieran para estudiantes y docentes en relación con los servicios que se prestarán en el NAF, los cuales deben incluir temas prácticos de atención al contribuyente, moral fiscal y ética profesional.
- Elaborar el material didáctico de apoyo para las capacitaciones y charlas de actualización que sea necesario.
- Instalar, actualizar y, o realizar acompañamiento para aclarar las dudas que surjan respecto al programa ayuda renta y, o la información relacionada con las declaraciones.
- Apoyar a la universidad en casos de especial dificultad, a través del Contact Center si así se requiere.
- Organizar visitas de los estudiantes a la DIAN para que conozcan la Institución y realicen prácticas (trabajo de campo) como parte de la capacitación.
- Mantener un registro actualizado de las instituciones, los profesores, y los estudiantes NAF, de la región con los parámetros solicitados por la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces.
- Apoyar la difusión de la iniciativa.
- Elaborar los informes requeridos con la periodicidad y parámetros establecidos por la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces.
- Solicitar a la IES la información relacionada con el cumplimiento del tiempo trabajado por cada estudiante NAF, para elaborar y entregar las certificaciones que correspondan.

2.5.2. De la Universidad

- Nombrar a un coordinador/a de la iniciativa en la Universidad que sirva como enlace con la DIAN y designarle un mínimo de horas de acuerdo con la atención que se piense prestar.
- Designar a los coordinadores, supervisores, monitores o tutores de los alumnos.
- Ofertar de manera gratuita los servicios acordados y proporcionados por el NAF.
- Seleccionar a los estudiantes que integrarán los NAF.
- De acuerdo con el canal(es) de atención seleccionado(s), facilitar los espacios que cuenten con las condiciones requeridas. Para canal

· PRESENTACIÓN PARA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN GENERAL ·
 PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

12. Consultoría Fondo Monetario Internacional. Borja Díaz Rivillas. Documento preparado para la DIAN. Propuesta implementación de los NAF para personas físicas y jurídicas de baja renta en Colombia. Diciembre 2015.

de atención presencial: espacio físico con computadoras, internet, impresora, escritorios y sillas en módulos para recibir ciudadanos. Cada IES tendrá que revisar y adecuar los espacios para garantizar la atención según el canal de atención propuesto por la universidad.

- Impulsar la iniciativa en el marco curricular de la universidad, trabajo en prácticas, charlas, investigaciones, etc.
- Difundir la iniciativa en su página Web y en otros canales y piezas de comunicación como blogs, o a través de listados de correo electrónico, reparto de afiches, banners en mercados u otros espacios.
- Elaborar informes mensuales sobre la marcha de la iniciativa, que se deberán reportar al enlace de la DIAN, de acuerdo a los parámetros establecidos.
- Remitir vía correo electrónico, la cantidad de horas adelantadas como practica NAF por cada estudiante al Coordinador o enlace DIAN para elaborar las certificaciones que correspondan.
- Guardar estricta confidencialidad respecto de toda la información de propiedad de cada una de las partes a la que tengan acceso de acuerdo a lo contemplado en el Manual para la protección de datos personales MN-IIT-0062.
- Conservar la imagen institucional de la DIAN y del Programa NAF de acuerdo con el manual de identidad visual institucional de la DIAN.

2.5.3. De los estudiantes

- Cumplir con los turnos acordados con el coordinador NAF de la universidad, verificando que no entren en conflicto con los horarios de clases.
- Atender a los ciudadanos con conocimientos técnicos, pero también siguiendo las premisas éticas de la IES y de las asociaciones de profesionales, cuando sea procedente.
- Realizar las anotaciones e informes pertinentes solicitados por su profesor orientador.
- Atender con amabilidad y respeto a los ciudadanos.
- Cumplir con las orientaciones técnicas que le realiza su coordinador, supervisor, monitor o tutor.
- Velar por la conservación de las instalaciones y evitar el desperdicio del material.
- Abstenerse de recibir pagos o cualquier tipo de compensación por los servicios prestados a los ciudadanos.
- Realizar charlas de divulgación del conocimiento a otros, a la comunidad universitaria y a la comunidad en general.
- Velar por el buen nombre de las instituciones que representa, ante los ciudadanos.
- Guardar estricta confidencialidad respecto de la información de propiedad de cada una de las partes que sea recibida, recolectada, generada y/o procesada en el marco del programa NAF de acuerdo a lo contemplado en el Manual para la protección de datos personales MN-IIT-0062.

2.5.4. Del coordinador, supervisor, monitor o tutor de la Universidad

- Garantizar el apoyo de los docentes que actuarán como tutores de los estudiantes.
- Organizar y realizar el plan de actividades del NAF cada semestre.
- Mantener un registro de los alumnos inscritos y activos en el NAF.
- Elaborar y entregar los informes requeridos con la periodicidad, oportunidad y estructura solicitada por la DIAN, sobre la gestión adelantada en el NAF.
- Entregar al coordinador NAF DIAN, un informe con el número de horas adelantado en las prácticas NAF por cada estudiante para realizar la respectiva certificación al finalizar el ejercicio NAF.
- Elaborar y velar por el cumplimiento de protocolos de atención al público por parte de los alumnos.
- Elevar las consultas al Contact Center que no tengan claras, con la finalidad de garantizar la calidad en las respuestas ofrecidas a los usuarios que asistan a los NAF.
- Velar por la reserva y correcto manejo de los canales de comunicación establecidos con la DIAN, así como de la conservación de la imagen institucional de la DIAN y del Programa NAF.
- Garantizar que los servicios proporcionados por el NAF sean ofertados de manera gratuita a toda la población atendida.
- Guardar estricta confidencialidad respecto de la información de propiedad de cada una de las partes que sea recibida, recolectada, generada y/o procesada en el marco del Programa NAF de acuerdo a lo contemplado en el Manual para la protección de datos personales MN-IIT-0062".

2.6. Formalización del NAF

La firma del convenio de cooperación interinstitucional entre las dos partes, formaliza la alianza entre la Institución de Educación Superior y la DIAN. El convenio tiene como objeto aunar esfuerzos para la constitución de Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal - NAF - mediante los cuales los estudiantes de la Universidad, bajo la coordinación de docentes - supervisores y con el apoyo y acompañamiento permanente de la DIAN, prestarán un servicio netamente académico de orientación en temas tributarios, aduaneros y/o cambiarios según el caso, a los ciudadanos de baja renta y pequeñas empresas.

2.6.1. Documentación requerida

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento denominado gestión de convenios académicos de cooperación interinstitucional PR-TAH-0100, los documentos requeridos para la suscripción son:

2.6.1.1. De la Universidad

- Minuta del convenio diligenciada y avalada por la dependencia competente de la institución de educación superior.
- Acto administrativo vigente mediante el cual se reconoce, autoriza y define el carácter de la Institución Educativa, expedido por el Ministerio de Educación Nacional.

- Acto administrativo que precise los datos del Rector y del Representante Legal de la Institución con fecha actualizada.
- Acto administrativo vigente del registro calificado de los programas, expedido por el Ministerio de Educación Nacional.
- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía del Representante Legal.
- Acto administrativo donde se precise a nombre de quien se establece la facultad de suscribir contratos o convenios interinstitucionales.

2.6.1.2. De la DIAN

- Acto Administrativo de nombramiento y, o designación y acta de posesión del Director Seccional.
- Fotocopia de la Cédula de ciudadanía del Director(a) Seccional.

2.6.2. Procedimiento para la firma y publicación del convenio

La primera etapa consiste en dar a conocer a la Universidad la minuta de convenio, para que sea estudiado a la luz de su reglamentación interna, la cual, en el caso de la DIAN, se deberá apoyar en la División Jurídica de cada Seccional o quien haga sus veces.

Una vez avalado por la dependencia Jurídica de la DIAN y de la IES, si las partes están de acuerdo con todas las observaciones y cláusulas, es presentado para la firma del representante legal de la IES, quien una vez firmado, lo devolverá a la DIAN, en dos originales, para ser firmado por representante legal o su delegado en la DIAN.

Cuando el documento haya sido suscrito por las partes intervinientes, se hará entrega de un original a la IES y el otro original reposará en la carpeta que se destine para la documentación de dicho convenio en la Dirección Seccional que suscribió el convenio.

Una vez el coordinador NAF DIAN tenga el convenio firmado por las dos partes, deberá emitir lo en PDF editable al buzón: **culturadelacontribucion@dian.gov.co** con el nombre del coordinador o contacto por parte de la IES, en donde se especifique los servicios que va a prestar, el horario, teléfonos, correos electrónicos y la dirección donde va a funcionar el NAF; al encargado(s) en la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces, con el fin de ser publicado en la carpeta pública en Ingresos / SG Asistencia al Cliente / Cultura / Eje Alianzas / NAF Núcleos de apoyo Contable y Fiscal / Convenios y de actualizar la respectiva información para la divulgación del mismo. Así mismo se enviará correo al buzón de: publicacionesweb@dian.gov.co para que se nombre en el portal web de la DIAN en: Normatividad/Convenios/Convenios interinstitucionales - Agentes Locales/Convenios con Entes privados.

Nota 1: La fecha de suscripción o modificación del convenio debe quedar registrada en el documento, será a partir de la firma del representante legal o su delegado en la DIAN y será el referente para la renovación, coordinación y seguimiento del NAF.

Nota 2: Para la conformación de la carpeta que contiene las evidencias de la conformación del NAF por favor revisar el "Anexo.7 Gestión documental NAF".

2.6.3. Otrosí y/o actualizaciones de los convenios de cooperación

Los otrosí y/o modificaciones que se surtan con ocasión a los convenios deberán guardar coherencia con los últimos cambios realizados, y se deberá identificar en el encabezado que hace alusión a otrosí y/o modificación del convenio, dejando claros los aspectos modificados como nuevas sedes del NAF, inclusión de otras facultades y demás cambios que vean necesarios dejar establecidos dentro del convenio, los cuales deberán ser revisados con el apoyo, en el caso de la DIAN de la División Jurídica de cada Seccional, de acuerdo con la Resolución No. 0052 de 2017, y en para las IES con dependencia Jurídica de cada Institución.

Cuando sea necesario actualizar y/o modificar un convenio y los representantes legales que lo suscriben no sea la misma persona, por cualquiera de las partes, respecto de quienes hayan firmado el convenio inicial o inmediatamente anterior, se debe presentar nuevamente la documentación actualizada junto con el documento de identificación de la persona designada y guardar en el archivo de Gestión documental NAF.

Para las notificaciones por parte de la DIAN deberán ser el del Director (a) Seccional quien es el responsable de firmar el convenio, (o del jefe de Asistencia al Cliente o quien haga sus veces), en caso de que alguno de los dos sea reemplazado deberá comunicarse a la universidad el nuevo correo de notificación.

Los otrosí y/o modificaciones también serán enviados al buzón de: **publicacionesweb@dian.gov.co** para que sean publicados en el portal web de la DIAN en: Normatividad/Convenios/Convenios interinstitucionales - Agentes Locales/Convenios con Entes privados.

3. Estructura de capacitación

Hace referencia a los contenidos, que los expertos de la DIAN, desarrollan en el aula de clase dirigidos a los estudiantes de las instituciones de Educación Superior.

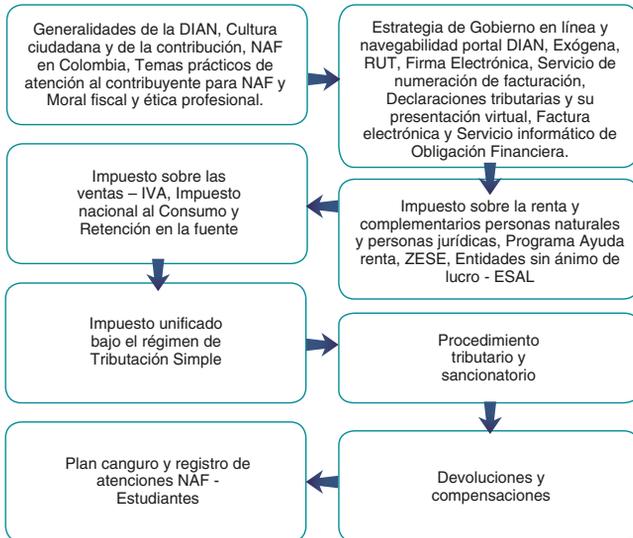
En la guía pedagógica para docentes¹³, podrá consultar detalles sobre la estructura de contenidos e intensidad horaria sugerida, la cual se constituye en base fundamental para la concertación, con la Institución de Educación Superior, del programa de capacitación.

La intensidad horaria formulada corresponde a la cantidad de horas mínimas para el componente teórico y para el componente práctico. En el Anexo No. 8. Guía pedagógica para docentes podrá encontrar el total de horas de capacitación propuestas para cada temario.

Total horas de capacitación para el tema tributario:

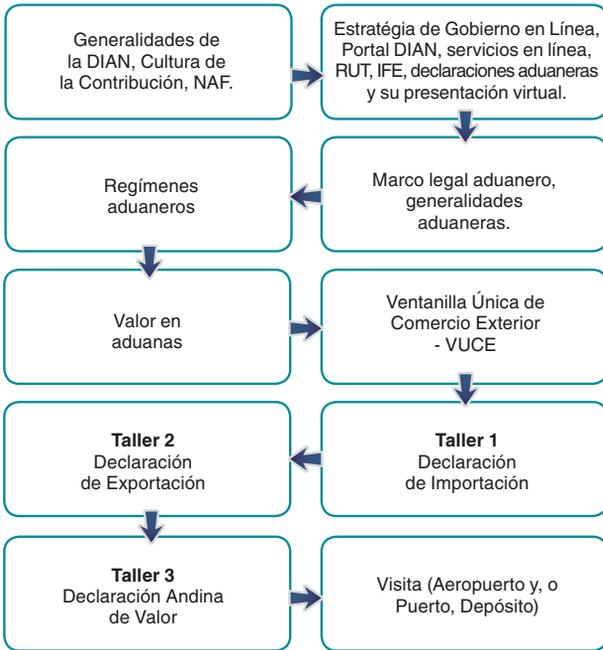


48 HORAS



13. DIAN, Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente. Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF- Guía pedagógica para docentes (Anexo No. 8 de la presente Guía). Bogotá.

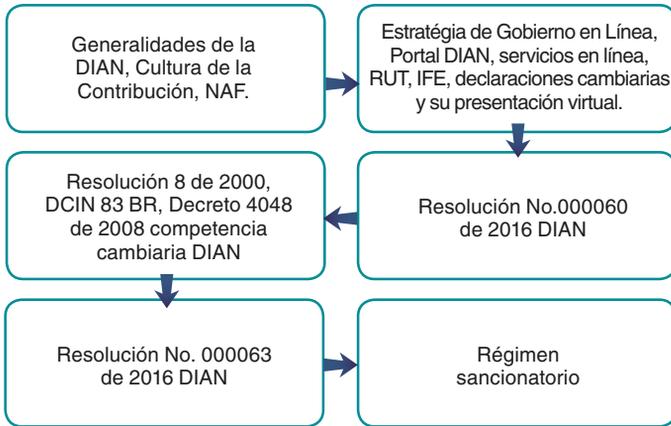
Total horas de capacitación para el tema Aduanero:



· PRESENTACIÓN PARA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN GENERAL ·
 PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO



Total horas de capacitación para el tema Cambiario:



Nota 1: Una vez realizada la capacitación de cualquiera de los temarios descritos anteriormente, el líder NAF de la Dirección Seccional, debe reportar la información de acuerdo con las directrices establecidas por la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces, y conservar las evidencias del programa de capacitación presentado, así como de los registros de asistencia a la misma.

1. Programa de capacitación presentado en el formato del temario propuesto en el anexo 9.
2. Registros de asistencia a la misma en el FT-TAH-1723 - Registro de asistencia a capacitación externa.

Notas: En los casos en los que, por fuerza mayor, no se pueda brindar la capacitación de manera presencial, ya sea por distancia, o por otras causas ajenas a la DIAN, se utilizarán plataformas digitales para su realización virtual, y se organizarán encuentros sincrónicos con los estudiantes, para velar porque los conceptos de los diferentes temas vistos queden claros.

Los temas incluidos en el “Temario virtual NAF”, se podrán seguir utilizando, hasta que estén vigentes, y los líderes NAF junto con los coordinadores NAF de las IES, velarán porque los temas sean vistos de manera completa ya sea con este tipo de apoyos, con encuentros virtuales o con clases presenciales.

Cuando se realicen capacitaciones de actualización por algún tema en específico, con el fin de mantener a los estudiantes actualizados, esta(s) se deberá(n) sumar a las horas de capacitación certificadas, junto con el número de horas de practica que realicen al finalizar el ejercicio NAF.

· PRESENTACIÓN PARA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN GENERAL ·
PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO



4. Funcionamiento del NAF

Se sugiere que cada núcleo este integrado por mínimo 10 o 15 estudiantes por semestre, todos ellos bajo la supervisión de un docente, coordinador, supervisor, monitor o tutor de la Universidad, ya sea docente o profesional externo contratado por la universidad.

Cada universidad puede realizar el convenio con la facultad o facultades que considere necesario, sin embargo, es importante que cuando en una misma universidad se presenten dos o más facultades, la IES disponga de un coordinador, supervisor, monitor o tutor que se haga cargo del NAF de cada facultad.

El coordinador NAF de la IES, estará siempre disponible para atender cualquier duda de los estudiantes, pero nunca se relaciona directamente con los ciudadanos.

Normalmente, el 70% de las consultas o gestiones se solucionan al momento, pues se refieren a cuestiones básicas, pero, en caso que sea un asunto más complejo se mantiene el contacto con el ciudadano, por el canal en que se esté atendiendo o se busca el medio más idóneo y se eleva la consulta al coordinador NAF o al contact center de la DIAN para resolver la solicitud lo antes posible.

4.1. Canal de comunicación DIAN-universidad

La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales asignará como mínimo un servidor público como responsable para uno o varios NAF, con el propósito de mantener una vía de comunicación clara y oportuna entre la universidad y la entidad. Quien será además el encargado de realizar el seguimiento de la gestión, acompañamiento, y en general brindar el apoyo por parte de la IES.

Para el desarrollo de las consultas que no puedan ser solucionadas de manera exclusiva por la universidad, el primer canal de comunicación será el Contact Center de la DIAN o quien haga sus veces, con los agentes de segundo nivel. A él ingresará el docente, coordinador, supervisor, monitor, tutor y/o estudiante(s) asignado por la universidad, a través de la opción que se ha habilitado para ello. Para la habilitación a la opción del IVR NAF para el docente, coordinador, supervisor, monitor o tutor asignado por la Universidad en el Contact Center de la DIAN, el Coordinador NAF DIAN debe remitir los siguientes datos: No. de documento de identidad, nombre completo, teléfono de la oficina, No. de celular, y Rol que desempeña en el formulario designado para ello.

Una vez solicitada la creación del usuario en el IVR del Contact Center, los usuarios podrán comunicarse por el PBX habilitado, elegir la opción indicada para NAF y digitar su número de documento para acceder a la atención con el agente que se encuentre disponible.

Como segunda opción, se comunicará con el servidor público encargado de la Coordinación del NAF por parte de la DIAN, para que este realice el trámite al interior de la entidad y pueda solicitar apoyo de un experto. En todo caso, se dará claridad a la Universidad acerca de quién es el enlace de la DIAN para estos efectos.

4.2. Productos de los NAF

4.2.1. Investigación

Además de la atención al ciudadano, a través del NAF es posible realizar investigaciones conforme a las prioridades del curso y al interés de los estudiantes, así como de la disponibilidad de los profesores coordinadores, para acompañar esta actividad.

Los trabajos de investigación que surjan por iniciativa de los miembros del NAF, estarán bajo la asesoría metodológica, técnica y reglamentación de las Instituciones de Educación Superior y harán parte de las líneas creadas por ellas. La DIAN, en la medida que el trabajo se relacione con temas tributarios, aduaneros, cambiarios podrá realizar el acompañamiento y apoyo, facilitando la orientación puntual por parte de funcionarios expertos y suministrando la información que esté a su alcance, bajo los estándares de reserva permitidos por la normatividad.

La iniciativa de investigación también podrá surgir de las áreas de la DIAN, en tales casos la entidad podrá trabajar conjuntamente con la IES en su

desarrollo y convocará, en primer lugar, a los miembros del NAF para que hagan parte de la misma.

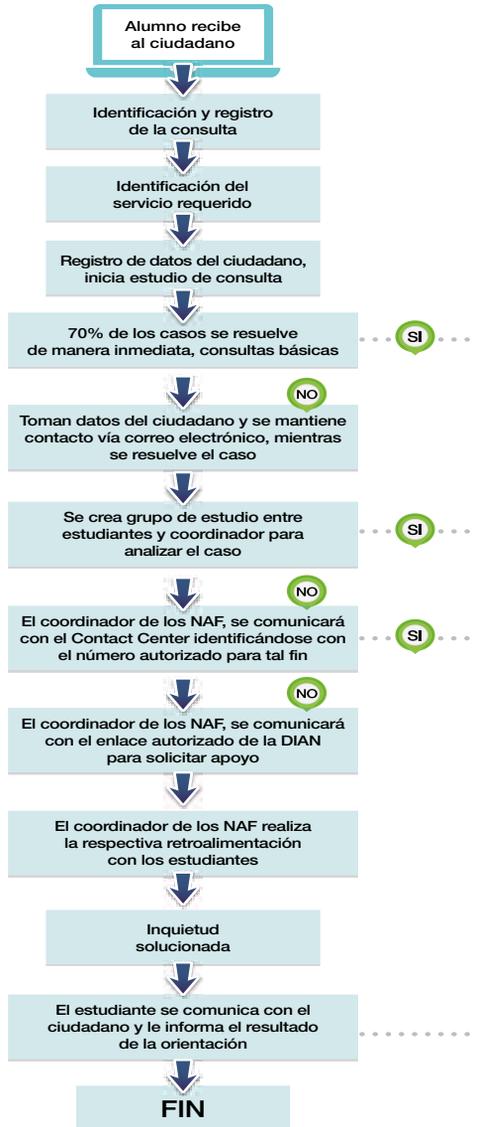
El Plan Estratégico Institucional constituye el principal marco de referencia para determinar las líneas de investigación y delimitar el alcance general de los proyectos de investigación que propongan los diferentes procesos, áreas y/o los servidores públicos de la Entidad.

4.2.2. Servicios

Los servicios brindados por el NAF a la ciudadanía, serán los seleccionados por la Universidad de la base de servicios sugerida por la DIAN, la administración tributaria brindará capacitación y acompañamiento para la adecuada prestación de los mismos.

(Ver flujo de funcionamiento en la página siguiente)

Flujo del funcionamiento del núcleo de apoyo contable y fiscal -NAF-



· PRESENTACIÓN PARA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN GENERAL ·
 PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

4.3. Esquema de atención al ciudadano

Las Instituciones de Educación superior - IES, pueden elegir el (los) canal(es) de atención de acuerdo con los medios con que cuenten:

Presencial en NAF	Atención prestada desde el lugar seleccionado por la IES para que los usuarios lleguen por cuenta propia, en el horario establecido por la universidad.
Presencial fuera de NAF (*)	Atención prestada por los estudiantes de NAF, en lugares externos a la IES donde están los usuarios que requieren la atención, de acuerdo con la población objetivo que atiende el NAF. Ejemplo: fundaciones, parroquias, centros comerciales, ferias, sectores comerciales, entre otros.
Redes sociales	Atención prestada por los estudiantes de NAF mediante interacciones virtuales (con tecnologías de la información y las comunicaciones - TIC) que se realizan con usuarios del NAF a través de chat, redes sociales, foros o cualquier otro sistema de comunicación virtual con que cuente la Institución de Educación Superior - IES y que implique interacción con el ciudadano.
Whatsapp	Atención prestada por los estudiantes de NAF mediante alguna aplicación que permita enviar y recibir mensajes instantáneos a través de un teléfono móvil (celular).
Teléfono	Atención prestada por los estudiantes de NAF por medio del canal telefónico, telefonía IP (Teléfonos fijos), conmutadora, móvil, centro de contacto o cualquier otro sistema de comunicación telefónica con que cuente la Institución de Educación Superior – IES para la atención en el NAF.
Correo electrónico	Atención prestada por los estudiantes de NAF mediante interacciones virtuales con el uso de un correo electrónico definido por la IES por medio del cual se reciben y se dan respuesta a las consultas.
Plataforma de la Institución	Atención prestada por los estudiantes de NAF mediante interacciones virtuales con el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC, que se realizan a través de la plataforma de la IES, en un sitio destinado para el NAF, por medio de la cual se reciben y se dan respuesta a las consultas.

* Reglamentación para la afiliación de estudiantes al sistema de riesgos laborales, que les permite estar en lugares diferentes a los espacios de la universidad, Decreto 055 del 15 de enero de 2015 "Por el cual se reglamenta la afiliación de estudiantes al sistema de riesgos laborales". https://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-353120_archivo_pdf_consulta__Solicitud_de_concepto_de_aplicacion_del_Decreto_055_de_enero_de_2015_.pdf

A continuación, presentamos las pautas mínimas a seguir, teniendo en cuenta los canales de atención establecidos para los NAF:

4.3.1. Canal presencial

Se sugiere brindar la atención a los ciudadanos de acuerdo con las políticas establecidas en las IES y desarrolladas en los consultorios jurídicos, contables y demás espacios de interacción de manera presencial.

En caso de no contar con un manual a seguir, con los protocolos de atención, se sugiere tener en cuenta lo siguiente: saludar, invitarlo a sentarse, personalizar el contacto tratándolo como "señor o señora"; escuchar activamente al ciudadano sin interrupciones, mostrando interés

en comprender la necesidad, con lenguaje corporal proactivo, esperar a que el ciudadano termine de hablar antes de preguntar o dar una respuesta, realizar entrevista previa a la orientación, orientar al ciudadano con confianza, hablar despacio, vocalizar bien y usar un tono de voz agradable, cálido y natural, comunicar las respuestas en lenguaje claro, evitar el uso de tecnicismos, si es necesario usarlos, cerciorarse que hayan sido entendidos por su interlocutor.

Para la prestación del servicio en el espacio físico destinado para la atención NAF, se propone lo siguiente:

Atención preferencial: las personas con discapacidad física o sensorial, las mujeres gestantes, los adultos mayores y veteranos de la fuerza pública, serán atendidos de manera prioritaria o en un módulo acondicionado especialmente para ellos, por un estudiante preparado para proporcionar dicha atención.

Atención en módulo: se prestará asistencia, orientación o sencillamente se proporcionará información a los ciudadanos sobre el portafolio de servicios acordado con las universidades.

Atención por autogestión: es posible que el estudiante utilice el computador que le han asignado para guiar al ciudadano en el uso de los servicios, para que los ciudadanos - clientes hagan consultas, realicen trámites y envíen información. En este sentido el papel del estudiante es el acompañamiento personalizado, que permita ayudar a los ciudadanos - clientes a comprender el funcionamiento de los servicios en línea y facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones utilizando la infraestructura dispuesta para ello.

Nota: El registro de la atención de cada usuario que se acerque al NAF, se debe reportar de acuerdo con las directrices establecidas por la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces. Cada estudiante estará a cargo de la atención de la consulta y será responsable de dar a conocer al ciudadano la información relacionada con el tratamiento de datos personales, así mismo como de adelantar la encuesta de satisfacción de los usuarios atendidos, con el fin de verificar la calidad de la atención prestada en los NAF.

4.3.2. Canal Telefónico

Se sugiere desarrollar un guion para facilitar al estudiante la atención a los ciudadanos a través de telefonía IP (Teléfonos fijos), conmutadora, móvil, centro de contacto o cualquier otro sistema de comunicación telefónica con que cuente la Institución de Educación Superior – IES; teniendo en cuenta que el hecho de no poder percibir el lenguaje no verbal entre los interlocutores hacen que el contenido de las palabras y la forma de expresar el mensaje sean elementos claves en este tipo de canal; se sugiere lo siguiente: saludar, presentarse, identificar al interlocutor, tratarlo como “señor” o “señora”; en lo posible, llamarlo por

el nombre, identificar el motivo por el cual el ciudadano se comunica, comprender y analizar la información que requiere, brindarla si se tiene la información o remitirlo donde la pueda obtener, de acuerdo con lo requerido por el ciudadano, verificar que la información fue comprendida por el ciudadano cliente y finalizar la atención preguntando si puede asistirlo en algo más y despidiéndose.

Nota: El registro de la atención de cada usuario que sea atendido por el NAF, por medio de este canal, se debe reportar de acuerdo con las directrices establecidas por la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces. Cada estudiante estará a cargo de la atención de la consulta y será responsable de dar a conocer al ciudadano la información relacionada con el tratamiento de datos personales, así mismo como de adelantar la encuesta de satisfacción de los usuarios atendidos, con el fin de verificar la calidad de la atención prestada en los NAF.

4.3.3. Canal Virtual

Hace referencia a las diferentes interacciones virtuales haciendo uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones – TIC, que se tiene con los usuarios del NAF a través de chat, correo electrónico, redes sociales, foros o cualquier otro sistema de comunicación virtual con que cuente la Institución de Educación Superior – IES.

Para el manejo de este canal se sugiere lo siguiente: empezar la conversación lo más pronto posible después de que el ciudadano acceda por el medio virtual, responder las preguntas por orden de entrada en el servicio, cuidar la ortografía, comunicarse usando frases cortas que faciliten la comprensión y la fluidez en la conversación, no utilizar símbolos, emoticones, signos de admiración, etc., utilizar frases de cortesía como: “Muchas gracias, con mucho gusto, por favor, etc. y manejar títulos de respeto como: “señor” o “señora”.

Nota: El registro de la atención de cada usuario que sea atendido por el NAF, por medio de este canal, se debe reportar de acuerdo con las directrices establecidas por la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces. Cada estudiante estará a cargo de la atención de la consulta y será responsable de dar a conocer al ciudadano la información relacionada con el tratamiento de datos personales, así mismo como de adelantar la encuesta de satisfacción de los usuarios atendidos, con el fin de verificar la calidad de la atención prestada en los NAF.

Nota 2: Para saber cómo se realiza el registro de la gestión, al igual que la encuesta se encuentran descritos en el numeral 5.4 informes de esta misma guía.

4.4. Aspectos logísticos para el lanzamiento NAF

Los NAF obedecen a una de las estrategias de acercamiento con la ciudadanía, entendimiento de los temas fiscales y fortalecimiento de

la confianza hacia la administración tributaria, la alianza formalizada mediante convenio, requiere darse a conocer a los ciudadanos para impulsar el uso de los servicios que allí se proporcionan, por ello es muy importante la divulgación que se realice al mismo.

Las Instituciones de educación superior podrán hacer uso de su página web, medios de comunicación internos y externos, para promover dicha iniciativa; por su parte, la DIAN, realizará lo propio. En el portal web institucional de la DIAN, la información de los NAF estará ubicada en el botón denominado “Atención al ciudadano” / NAF.

4.4.1. Objetivo del lanzamiento del NAF

La firma del convenio se deberá realizar con ocasión de la ceremonia de lanzamiento. La ceremonia tiene como propósito dar a conocer la puesta en marcha del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal, ante la ciudadanía, estamentos gubernamentales y comunidad Universitaria.

Para ello la Universidad determina: el tipo de evento, reunión o ceremonia que desea realizar, el número y la lista de los invitados. La DIAN informará oportunamente a la IES, los invitados que considere pertinente.

4.4.2. Lugar

Se sugiere que, preferiblemente, el acto sea realizado en las instalaciones de la institución de educación superior, con la presencia de las autoridades del gobierno local y departamental, así como de los gremios, asociaciones y, por supuesto, del cuerpo directivo de la IES y de la DIAN.

4.4.3. Medios de comunicación

En lo posible, se busca la presencia de los medios locales de comunicación, para lo cual el Director Seccional de la DIAN hará uso de los esquemas para las ruedas de prensa previstos por la Oficina de Comunicaciones* o quien haga sus veces. Las Universidades también podrán hacer uso de los medios de comunicación internos y externos con los que cuenten.

4.4.4. Propiedad marcaría y conservación de la imagen institucional en las piezas comunicativas NAF

La Oficina de Comunicaciones o quien haga sus veces, provee los diseños de invitación y de pendón que se utilizarán en la ceremonia de inauguración, y actualización de piezas con el propósito de homogeneizar la imagen gráfica del NAF*, velar por el uso correcto de la imagen institucional, el respeto de la marca DIAN y la propiedad de logos o piezas de comunicación; al mismo tiempo que es su responsabilidad garantizar la unidad editorial, conceptual y gráfica de todos sus contenidos y mensajes; y realizar el correcto uso de la imagen institucional. La institución de educación superior realizará las impresiones y reproducción de las piezas gráficas, diseñadas para tal fin.

* Anexo 2. Manual de identidad gráfica NAF

Se precisa que todo logo o pieza de comunicación generada como parte del desarrollo de las actividades de divulgación de la Oficina de Comunicaciones o quien haga sus veces son de propiedad de la Entidad y por lo tanto protegibles por la propiedad intelectual.

Por lo anterior se debe tener en cuenta que los logos y distintivos de la DIAN y de la Institución de Educación Superior - IES son marcas registradas y está prohibido su uso sin la debida autorización. Toda actividad que viole la normatividad vigente sobre el derecho de propiedad intelectual, generará las respectivas acciones legales por la parte afectada y sus correspondientes efectos indemnizatorios por los perjuicios ocasionados.

Es obligación de las partes, conservar la imagen institucional de la DIAN y del programa NAF de acuerdo con el Manual corporativo de marca MN-PEC-0061 o el que haga sus veces.

4.4.5. Material Publicitario NAF

A efectos de homogeneizar y proteger la marca DIAN, la Oficina de Comunicaciones o quien haga sus veces, ha diseñado la imagen que identifica a los NAF en nuestro país, para posicionar el programa a nivel nacional y para ahorrar tiempo a las Instituciones de Educación Superior, la cual se incorporará al Manual de Identidad Visual Institucional. Así mismo proveerá el diseño y la actualización del contenido de las piezas de divulgación para los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal - NAF.

Las piezas estandarizadas, con las que se cuenta, son las que se encuentran en el Anexo No. 2. Manual de identidad gráfica NAF:

- Brochure digital dirigido a las Universidades (presentación de la DIAN y los NAF).
- Invitación al evento de lanzamiento del núcleo.
- Tríptico que enuncia los servicios que se prestan en el NAF.
- Plegable que contiene la ubicación geográfica y los servicios a prestar en el NAF.
- Pendón que identifica el NAF.
- Botón para servidores públicos de puntos de contacto DIAN para promover el NAF.
- Diploma de participación en NAF para los estudiantes y/o docentes que cumplan con los requisitos establecidos dentro del programa NAF.

4.4.5.1. Protocolo para elaboración del material publicitario NAF

El líder NAF de la Dirección Seccional remite por medio de correo electrónico el logo de la IES en formato vectorial o PDF de alta calidad junto con la respuesta a las siguientes preguntas, con mínimo diez (10) días de anticipación al encargado(s) en la Oficina de Comunicaciones

DIAN o quien haga sus veces, con copia al enlace de la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces para el adecuado ajuste del contenido de las anteriores piezas estandarizadas y el diseño del comunicado de prensa:

- ¿Cuántos estudiantes prestarán el servicio NAF?
- ¿De qué facultad o facultades son los estudiantes?
- ¿Qué servicios prestarán los estudiantes en el NAF?
- ¿En qué horarios y dónde se atenderá al público?
- ¿Qué día, en dónde y a qué hora se inaugurará el NAF?
- ¿Quiénes estarán en el evento de inauguración?
- De las piezas estandarizadas, con las que se cuenta, ¿cuáles requiere para el evento de inauguración?
- Envío del logo de la IES en formato vectorial o PDF de alta calidad o Illustrator.

La Oficina de Comunicaciones o quien haga sus veces incorpora el logo en las piezas definidas y lo remite nuevamente al líder NAF de la Dirección Seccional con copia al enlace de la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces, para que el líder NAF lo remita a la Institución de Educación Superior, para su revisión y aprobación.

La IES realiza la reproducción de las piezas de acuerdo con las especificaciones suministradas por la oficina de Comunicaciones de la DIAN o quien haga sus veces.

4.4.6. Protocolo para la actualización del material publicitario del NAF por la IES

Cualquier actualización, ya sea por cambio en los servicios prestados, horarios de atención, lugar de atención, entre otros que requiera realizar la Institución de Educación Superior - IES, a las piezas previamente elaboradas deberá ser informado al líder NAF de la Dirección Seccional, especificando los cambios a que haya lugar, con mínimo de diez (10) días de anticipación a la fecha requerida y este a su vez lo remitirá a los encargados por parte de la Oficina de Comunicaciones o quien haga sus veces con copia al enlace de la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces con el fin de mantener unicidad de información, una vez se hayan realizado los cambios por parte de la Oficina de Comunicaciones o quien haga sus veces se remitirá nuevamente al líder NAF de la Dirección Seccional, y este a la IES para su revisión y aprobación.

La IES será la encargada de velar porque la actualización de la información se vea reflejada en todos los medios disponibles a la ciudadanía, relacionados con los cambios solicitados.

4.4.6.1. Actualización de material publicitario del NAF por terceros diferentes a la IES

Los gremios, entidades públicas o privadas entre otros interesados en participar activamente en uno o varios Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal - NAF, deberán hacer llegar al líder NAF, la siguiente información para la elaboración de piezas comunicativas, de acuerdo con los lineamientos para identidad visual institucional y propiedad de logos o piezas de comunicación NAF:

- Logo correspondiente a su entidad, en formato PDF de alta resolución o archivo vector en Illustrator
- Nombres, correos electrónicos y teléfonos de contacto: Para el plegable y tríptico
- Puntos y horarios de atención: para plegable

4.5. Documentación de buenas prácticas y presentación de experiencias NAF

Con el fin de divulgar la gestión adelantada por los NAF, las IES pueden documentar las experiencias y las diferentes actividades que se adelanten como buenas prácticas, de acuerdo con los lineamientos del Anexo No. 2.1. Guía para la identificación y documentación de buenas prácticas - BP NAF en Colombia de esta Guía. Para la documentación de las buenas prácticas o experiencias, se pueden remitir registros fotográficos* con la descripción de quienes participan, fecha de la actividad en formato DDMMAA e indicar en una breve descripción a que hace referencia.

Si se tiene algún video, este debe ser enviado al líder NAF, junto con la información de los nombres de las personas que aparecen en él, cargos o roles que desempeñan, lugar donde se tomó, evento en el que participó, y la demás información que vean necesaria para facilitar la edición por parte de la Oficina de Comunicaciones de la DIAN o quien haga sus veces, una vez se haya editado, se enviará nuevamente al líder NAF de la Dirección Seccional para que sea revisado y aprobado por la IES, para su publicación.

Estas experiencias podrán ser presentadas en el portal Web de la DIAN, o como contenido para la "Red de Educación Fiscal" referente a Colombia y en la página de <http://rednaf.educacionfiscal.org/>

4.6. Sostenibilidad del proyecto

La sostenibilidad del proyecto se basa en cuatro factores: por parte de las IES: en la permanencia de los estudiantes en el desarrollo de los servicios encomendados, la actualización y fortalecimiento del conocimiento de los estudiantes, y en la búsqueda, diversificación e innovación de mercados objetivos de la demanda de servicios ofertados por parte de la ciudadanía. Por parte de la DIAN: en el fortalecimiento de la coordinación y apoyo requerido por parte de los estudiantes y equipo docente perteneciente al NAF y, por último, por las dos partes en la divulgación y promoción que se brinde al programa.

* Anexo 2. Manual de identidad gráfica NAF



5. Seguimiento y evaluación

5.1. Responsables

A nivel nacional la iniciativa es coordinada por la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente o quien haga sus veces, a través del equipo de la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces, el cual proveerá los lineamientos para planear, organizar, ejecutar y evaluar las acciones relacionadas con el proyecto.

En el Nivel Regional, la responsabilidad estará en cabeza del Director Seccional y de las personas que este determine para la implementación de los NAF en su región, quienes estarán en permanente contacto con las Instituciones de Educación Superior, realizando la implementación, el acompañamiento, y la coordinación y seguimiento, configurando los informes requeridos para dar cuenta de los avances, fortalezas, dificultades y mejoras que deben ser introducidas a los NAF.

La coordinación y el seguimiento de los convenios será ejercida por los Directores Seccionales de Impuestos y/o Aduanas Nacionales o quien haga sus veces, la suscripción de los documentos y la coordinación del seguimiento a los acuerdos mediante los cuales se formalice la implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF- con instituciones educativas ubicadas en la jurisdicción de la respectiva seccional, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 0052 del 13 de septiembre de 2017.¹⁵

15. DIAN - Subdirección de Gestión de Atención al Cliente, Coordinación Cultura de la Contribución. Documento modelo de Convenio Interinstitucional.

Por su parte, la Institución de Educación Superior designará a una persona, quién se encargará de la coordinación del mismo. Los coordinadores servirán como interlocutores entre las instituciones y vigilarán el cumplimiento de los deberes y del objeto propuesto.

5.2. Efectos esperados de los NAF

En los estudiantes se espera que mejoren sus conocimientos, fortalezcan sus capacidades técnicas y sus habilidades personales y sociales para orientar a los usuarios y contribuyentes que se acerquen a los NAF, además que aumenten su grado de conciencia cívica sobre la importancia de cumplir con las obligaciones tributarias, aduaneras y cambiarias.

En los ciudadanos se espera que mejoren su conocimiento acerca de sus obligaciones tributarias, aduaneras y/o cambiarias según el caso, formalicen su situación tributaria en caso de que no lo hayan hecho, y aumenten el cumplimiento voluntario y oportuno de sus obligaciones.

5.2.1. Impactos esperados con los NAF

- Mejorar el desempeño profesional y las buenas prácticas de los futuros profesionales de las carreras administrativas afines a los temas tratados dentro de los NAF.
- Incrementar los conocimientos de los usuarios y contribuyentes que utilicen los servicios prestados por los NAF.
- Aumentar el cabal cumplimiento de las obligaciones por medio del fortalecimiento de la cultura tributaria, aduanera y cambiaria e incrementar la base de tributación.

5.3. Indicadores sugeridos

- A efectos de obtener información para evaluar la gestión e incidencia del NAF, generar acciones de mejora y tomar decisiones, por parte de la IES y la DIAN, se proponen los siguientes indicadores¹⁶:
- N° de atenciones brindadas por estudiante y por modalidad del servicio.
- N° total de ciudadanos atendidos por tipo Natural / Jurídico.
- Evaluación de la atención por parte de los ciudadanos (encuestas telefónicas).
- % de ciudadanos que dan una valoración positiva del servicio recibido.
- % de estudiantes que experimentan cambios en aspectos vinculados con el conocimiento tributario y la moral tributaria (cuestionario de antes y después).
- % de estudiantes que valoran positivamente la experiencia.

16. Consultoría Fondo Monetario Internacional. Documento preparado para la DIAN. Propuesta implementación de los NAF para personas físicas y jurídicas de baja renta en Colombia. Diciembre 2015.

5.4. Informes

La estandarización de informes en el programa NAF es muy importante, pues contribuye al mejoramiento en el registro, monitoreo y evaluación de los resultados de la gestión NAF.

5.4.1. De los estudiantes

Con el fin de estandarizar y facilitar la recolección de la información, se ha venido explorando nuevas formas de compilar la información, haciendo uso de una serie de formularios ubicados en el microsítio NAF del portal web de la DIAN, en el caso del estudiante, que es quien maneja la información de primera mano, con las atenciones realizadas a diario con los usuarios que acuden a los NAF, se ha diseñado un formulario para el registro de las atenciones NAF por parte de los estudiantes, el cual contiene la información del estudiante, del usuario, consulta realizada, medio por el cual se atendió, entre otros; permitiendo conocer casi que en tiempo real, las atenciones realizadas por parte de los NAF a nivel nacional y con los datos de los estudiantes, contactarlos posteriormente para una valoración y evaluación del programa en virtud del convenio interinstitucional NAF.

Teniendo en cuenta que el acercamiento con el ciudadano lo realiza el estudiante, es importante que este le dé a conocer las normas sobre protección de datos y el tratamiento de los datos personales, teniendo sumo cuidado de registrar lo indicado por el usuario atendido. Para aclarar dudas acerca de su diligenciamiento consultar el Anexo No. 5. Instructivo Formularios de Gestión de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF*.

En caso que la universidad opte por utilizar otro método de recolección de la gestión adelantada, puede realizarla, y enviar la información con mínimo los siguientes campos en un archivo en Excel: nombre del estudiante que reporta, Nombres y apellidos / Razón social de la persona atendida, No. de identificación, Teléfono o celular, correo electrónico, tema atendido, fecha de la atención, canal de atención, lugar de atención y manejo dado al tratamiento de datos de manera mensual, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al mes a reportar.

Para el caso de atenciones fuera del NAF, o cuando no se tenga acceso a Internet, se puede diligenciar la información de manera manual en el formato del Anexo 3. Registro Físico de Atenciones NAF – Estudiantes y posteriormente incorporarla en el *formulario Registro de Atenciones NAF - Estudiantes*; especificando la fecha exacta en la que se realizó la atención, en la casilla "Fecha de la atención". Esta gestión debe ser incorporada al formulario dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de atención.

* Anexo No. 5. Instructivo Formularios de Gestión de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF.

5.4.2. De los coordinadores o supervisores de la Universidad

Con el fin de facilitar la recolección de la información proveniente de la gestión adelantada por cada NAF, diferente a la gestión realizada por los estudiantes, se ha diseñado un formulario para el registro de la información y de la gestión, relacionada con el horario, No. de estudiantes de cada semestre en curso, No. de encuestas realizadas, calificación del seguimiento y acompañamiento realizado por los líderes NAF de la DIAN, medios de promoción del NAF, capacitaciones y/o charlas realizadas por el NAF, investigaciones y buenas practicas adelantadas y las novedades que se hayan presentado en el NAF el cual se encuentra ubicado en el micrositio NAF del portal web de la DIAN. Su diligenciamiento es por demanda, no se debe repetir información suministrada en el mismo semestre y la gestión realizada debe ser incorporada al formulario dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de su realización.

5.4.2.1. Capacitaciones realizadas con apoyo de estudiantes NAF

Las capacitaciones que registren las universidades con NAF en el formulario de gestión de los coordinadores NAF IES, deben estar orientadas a los temas relacionados con el temario NAF y no deben ser registradas en el formulario de gestión de los estudiantes, ya que la información se tomará de este formulario.

Para el caso de las capacitaciones presenciales, se sugiere utilizar el Anexo No. 4. Formato - Lista de asistentes a charlas por estudiantes NAF.

En caso que estas sean virtuales, se sugiere guardar evidencia utilizando plataformas que permitan el registro previo al evento o en su defecto guardar pantallazos de la asistencia al evento con el número de participantes en la charla o capacitación realizada, los cuales en caso de ser necesarios serán solicitados por el líder NAF DIAN como soporte de la gestión adelantada por el NAF.

5.4.3. Encuesta de valoración servicios NAF por parte de la Universidad

Con el fin de evaluar la experiencia por parte del usuario que solicita los servicios de los NAF, se ha diseñado el Formulario: Encuesta de valoración - Servicio NAF el cual en lo posible debe ser diligenciado por el usuario que recibió la atención, en caso que sea necesario, el estudiante NAF lo podrá asistir en el diligenciamiento del mismo.

Quando se realicen atenciones virtuales se solicitará al usuario su aprobación o desaprobación, para responder la encuesta insertada en el mismo formulario de reporte de gestión del estudiante, en caso de no aceptar responderla se finalizará el registro. Si la atención fue por correo electrónico, se puede remitir el enlace de la encuesta al final de la respuesta brindada a la solicitud del usuario, con el fin de que el usuario la diligencie. En caso que la universidad opte por utilizar otro método de aplicación de la encuesta de valoración del servicio prestado, puede realizarla, y enviar la tabulación con el sistema o método deseado de manera mensual.

En caso de querer aplicar la encuesta cuando no se tenga acceso a internet, para el ingreso de la información al Formulario: Encuesta de valoración - Servicio NAF se puede diligenciar la encuesta física del Anexo No. 6. Formato encuesta de valoración del servicio NAF de esta Guía.

La información ingresada en cada una de las encuestas de valoración, quedará consolidada y la Coordinación de Cultura de la Contribución quien haga sus veces remitirá de manera mensual a los líderes NAF de cada Dirección Seccional, para su análisis y retroalimentación con las IES.

Para conocer la ruta donde se encuentra ubicado este formulario y la información a diligenciar, se debe consultar el Anexo No. 5. Instructivo Formularios de Gestión de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF.

5.4.4. De Líder o supervisor de Convenio NAF en las Direcciones Seccionales

Para realizar el registro de la gestión adelantada por la DIAN en cuanto a las capacitaciones realizadas a los estudiantes que participan en el programa NAF, los seguimientos y acompañamientos se ha dispuesto el Formulario: Registro de Gestión NAF - Líderes DIAN el cual se encuentra dispuesto en el microsítio NAF del portal web de la DIAN.

Para conocer la ruta donde se encuentra ubicado este formulario y la información a diligenciar, se debe consultar el Anexo No. 5. Instructivo Formularios de Gestión de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF.

Los soportes de las evidencias de la gestión solicitadas para los reportes de planeación operativa, estará a cargo del líder NAF, y deberán disponerse en la ruta de la carpeta pública de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces.



6. Aspectos logísticos para el cierre del ciclo

6.1. Clausura del NAF

Tiene como propósito reconocer la labor realizada por el grupo de estudiantes de la institución de educación superior, que participaron y cumplieron con la intensidad horaria de las actividades de capacitación previstas por la DIAN y el ejercicio del NAF, de acuerdo con la intensidad horaria establecida por la Universidad. Ejercicio que se realizará al finalizar el periodo académico y previo a la entrega de las certificaciones, el cual recogerá las buenas prácticas adelantadas por la IES, las cuales serán reportadas como evidencia en la carpeta pública para posteriormente publicarse en el sitio destinado para temas NAF en el Portal Web de la Entidad para consulta general.

6.2. Certificación

Para las certificaciones de las capacitaciones realizadas de manera virtual, semivirtual y/o semipresencial los líderes NAF junto con los coordinadores NAF de las IES, podrán evaluar estrategias que permitan velar para que los conocimientos queden claros y completos, como la elaboración de evaluaciones que permitan conocer el grado de claridad respecto a los temas vistos, y en todo caso deberán ver la totalidad de los temas propuestos dentro del cada temario.

Siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos: se certificará como mínimo la asistencia al 90%, del total de horas de la capacitación

teórica establecida y el 100% de las horas prácticas programadas por la DIAN en el plan canguro, así como las capacitaciones que programe la DIAN con ocasión a la actualización de algún tema que se requiera; más la intensidad horaria del ejercicio NAF en atención a la ciudadanía que la IES entregue a la DIAN con los registros de asistencia y cumplimiento de los requisitos establecidos.

Para ello el coordinador NAF de la IES deberá llevar rigurosamente los registros de asistencia y cumplimiento de los requisitos establecidos.

Una vez la Institución de Educación Superior - IES haga entrega de dichos registros de asistencia y cumplimiento del lleno de los requisitos, el líder NAF de la Dirección Seccional remite por medio de correo electrónico, la siguiente información a los encargados por parte de la Oficina de Comunicaciones o quien haga sus veces con copia al enlace de la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces.

(Ver los responsables por cada ciudad en la carpeta publica DG ingresos / Asistencia al Cliente / Cultura / Eje Alianzas / NAF Núcleos de apoyo Contable y Fiscal).

- Nombre y sede de la Universidad
- Nombres y apellidos completos del estudiante y/o docente a certificar
- No. de documento del estudiante y/o docente a certificar
- Nombres y apellidos completos del directivo de la universidad que firma la certificación
- Cargo del directivo de la universidad que firma la certificación
- Nombres y apellidos completos del directivo de la DIAN que firma la certificación
- Cargo del directivo de la DIAN que firma la certificación
- Número de horas a certificar (Total de horas de capacitación teóricas, de plan canguro, charlas de actualización y de práctica NAF en las que participó cada estudiante)
- Periodo comprendido a certificar (fechas entre las que se realizó la capacitación teórica, de plan canguro y de practica)
- Temas en los que se capacitó (Ejemplo: Capacitación tributaria ó Capacitación tributaria y aduanera)

Una vez la Oficina de Comunicaciones o quien haga sus veces tenga los datos completos, enviará las certificaciones en la plantilla establecida en el anexo 2 de la presente Guía, al líder NAF de la Dirección Seccional con copia al enlace de la Coordinación de Cultura de la Contribución o quien haga sus veces, para que la IES revise, apruebe y haga entrega física y/o virtual, de las certificaciones a cada participante, en los posible en el evento de clausura NAF.

6.3. Cancelación de convenios

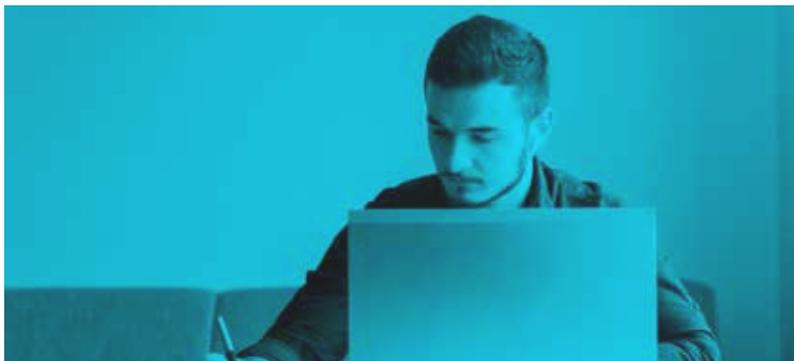
Teniendo en cuenta que se pueden presentar casos en los que una vez suscrito el convenio, no se surten los efectos ni resultados esperados, tanto para la IES como para la DIAN, el convenio se puede dar por terminado si se llegan a presentar las siguientes causales:

6.3.1. Por parte de la DIAN

- Que los resultados no sean los esperados, (número de estudiantes capacitados frente al número de consultas realizadas por semestre).
- Que la IES no presente estudiantes para ser capacitados en más de un semestre o ciclo propuesto.
- Que los estudiantes capacitados no presten el servicio de NAF en el horario establecido por la IES, ni en el lugar ni fuera de él.
- Que la IES utilice la figura del NAF con fines de lucro o para otros beneficios propios.
- Que, a pesar del seguimiento realizado por la DIAN, el NAF no muestre resultados por más de dos semestres consecutivos.
- Que se haga uso indebido de la información tratada dentro del convenio.

6.3.2. Por parte de la IES

- Que la DIAN no brinde la capacitación de acuerdo con lo previsto en el convenio suscrito.
- Que no se brinde el acompañamiento propuesto para con el NAF.
- Que se haga uso indebido de la información tratada dentro del convenio.



Glosario de términos

Acompañamiento: Todas aquellas actividades realizadas por parte de los servidores públicos de la DIAN para apoyar los objetivos del programa y garantizar la sostenibilidad, calidad del servicio y buen nombre del NAF.

Atención: Es la interacción entre el estudiante NAF y el ciudadano cliente, a través del cual se le brinda orientación y acompañamiento al usuario, con el fin satisfacer la necesidad requerida, en oportunidad y con calidad.

Convenio: Acuerdo de voluntades que formaliza la alianza entre la DIAN y la Institución de Educación Superior, para la puesta en funcionamiento de un NAF.

Coordinador del convenio DIAN: Servidor Público de la DIAN, que adelantará las acciones correspondientes para verificar que el convenio suscrito entre las partes se esté cumpliendo conforme a los parámetros allí establecidos y a los contemplados en la presente Guía.

IES: Instituciones de Educación Superior - (IES) las cuales, según su carácter académico, se clasifican en: Instituciones Técnicas Profesionales, Instituciones Tecnológicas, Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas y Universidades.

Implementación: Etapas que se deben adelantar, entre la DIAN y la Institución de Educación Superior para poner en funcionamiento un NAF.

Investigación: Se entiende como el estudio y desarrollo de elementos cognoscitivos y tecnológicos en los temas que le competen a la DIAN, mediante la formulación y desarrollo de iniciativas innovadoras que generen valor a los procesos, los cuales entregan un producto o servicio que modifica positivamente una situación, en términos de solución de problemas, satisfacción de necesidades o la producción de conocimiento que contribuye al desarrollo personal y corporativo.

Investigación y desarrollo: Para la DIAN, es el ejercicio complementario a la formulación de la propuesta; conlleva la concreción de acciones que buscan mejorar y fortalecer la administración tributaria, aduanera y cambiaria en Colombia.

Funcionamiento: Disposición de servicios de la DIAN, en instalaciones determinadas por la Universidad, de acuerdo a los parámetros formalizados mediante el documento convenio.

Líder de cultura de la contribución: Servidor Público de la DIAN, seleccionado por el Director Seccional para impulsar las acciones relacionadas con la Política de Cultura de la Contribución.

Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal: 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.

Otrosí: Documento anexo al convenio de cooperación inicial en el que se aclaran, adicionan, actualizan o cambian condiciones del convenio inicial.

Portafolio de servicios: Documento que contempla la información básica de los servicios que se prestarán a la ciudadanía a través del NAF.

Seguimiento: Verificación realizada a través de la observación directa a la implementación y funcionamiento del NAF en la IES, de acuerdo a los parámetros establecidos en la Guía NAF que como mínimo debe realizarse una vez por semestre.

Anexos

Anexo 1. Diagnóstico para la conformación del NAF DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE INGRESOS Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente

Universidad Facultad
 Nombre de quien diligencia Cargo
 Dirección de correo Teléfonos

Respetado doctor(a): A fin de conocer si su institución cuenta con lo necesario para la implementación de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal - NAF se requiere que usted diligencie la siguiente encuesta, por favor marque con X, según sea el caso:

CUESTIONAMIENTO	SI	NO
1.- ¿La Universidad está dispuesta a participar en la implementación del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF)?		
2.- ¿La Universidad participará en la conformación del NAF con estudiantes de últimos semestres (8,9 y 10)?		
3.- ¿La Universidad dispone de un espacio físico equipado con mesas, sillas, computadores conectados a internet para atender público?		
4.- En caso que la respuesta a la pregunta 3, sea "No" dispone de una plataforma virtual para la atención?		
5.- ¿Esta su facultad dispuesta a unir esfuerzos con otras facultades de su Universidad para la implementación del NAF?		
6.- ¿La Universidad está dispuesta a suscribir un convenio con la DIAN para la implementación de los NAF?		
7.- ¿La Universidad tiene definido un público objetivo a quienes puede ofertar sus servicios bajo la modalidad de los NAF?		
8.- ¿La Universidad está dispuesta a autorizar a los estudiantes a efectuar la capacitación en instalaciones de la DIAN de acuerdo a cronograma?		
9.- ¿Su Universidad autorizaría a los estudiantes que participen del programa a efectuar practicas bajo la modalidad de plan canguro a realizarse en los puntos de contacto de la DIAN?		
10.- ¿La Universidad dispone de docentes, coordinadores, supervisores, asistentes, monitores que guíen y acompañen a los estudiantes que participen en el programa, para atender de manera eficaz a los ciudadanos?		
11.- ¿La Universidad cuenta con otras sedes en otras ciudades en donde posteriormente sea posible expandir el programa?		
12.- ¿Su Universidad cuenta con líneas de investigación orientadas a temas fiscales? Cuáles?		

Si su institución está dispuesta a participar en el proyecto NAF, con cuantos estudiantes cree usted que prestarían el servicio.

Indique el número por favor.

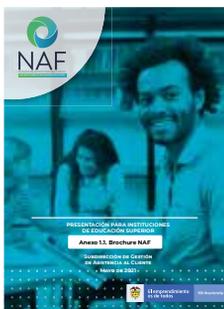
Por favor indique los datos de la persona con la cual nuestro equipo de trabajo estará en contacto.

Nombre
 Correo
 Teléfono Fijo
 Teléfono Celular

Agradecemos su participación.

· PRESENTACIÓN PARA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN GENERAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO ·

Anexo No. 1.1.
Brochure NAF



Anexo No. 2.1.
Guía para la identificación y documentación de buenas prácticas - BP NAF en Colombia



Anexo No. 6.
Formato encuesta de valoración de servicio

[DESCARGUE AQUÍ](#)



Anexo No. 7.
Gestión documental NAF

[DESCARGUE AQUÍ](#)



Anexo No. 8.
Guía pedagógica para docentes - NAF

[DESCARGUE AQUÍ](#)



Anexo No. 2.
Manual de identidad gráfica NAF



Anexo No. 3.
Registro Físico de Atenciones NAF - Estudiantes

[DESCARGUE AQUÍ](#)



Anexo No. 4.
Formato lista de asistentes a charlas presenciales por estudiantes NAF

[DESCARGUE AQUÍ](#)



Anexo No. 5.
Instructivo Formularios de Gestión NAF

[DESCARGUE AQUÍ](#)



Listado de anexos:

- Anexo No. 1.** Diagnóstico para la conformación de NAF - en ese anexo
- Anexo No. 1.1.** Brochure NAF
- Anexo No. 2.** Manual de identidad gráfica NAF.
- Anexo No. 2.1.** Guía para la identificación y documentación de buenas prácticas - BP NAF en Colombia
- Anexo No. 3.** Registro Físico de Atenciones NAF - Estudiantes
- Anexo No. 4.** Formato registro físico - Lista de asistentes a charlas por estudiantes NAF
- Anexo No. 5.** Instructivo Formularios de Gestión de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal - NAF.
- Anexo No. 6.** Formato encuestas de valoración del servicio NAF impreso.
- Anexo No. 7.** Gestión documental NAF
- Anexo No. 8.** Guía pedagógica para docentes

PRESENTACIÓN PARA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN GENERAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

7. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VIGENCIA			
VERSIÓN	DESDE	HASTA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	21/12/2018	11/07/2019	<ul style="list-style-type: none"> - Versión inicial que recoge las 6 versiones no oficiales anteriores de la Guía. - Inclusión de "Brochure NAF como Anexo 1.1. de la presente Guía. Versión 2 que recoge las 3 versiones no oficiales del Brochure NAF. - Inclusión de la Guía pedagógica para docentes como anexo No. 9 de la Guía general para la implementación y funcionamiento de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal en Colombia. Versión inicial que recoge las 2 versiones no oficiales de la Guía docentes. Inclusión de temarios aduanero y cambiario y actualización del temarios tributario junto con el cambio de la intensidad horaria. - Inclusión de protocolos por canales de atención. - Inclusión de manejo de gremios en publicidad NAF. - Documentación de experiencias NAF. - Inclusión de tratamiento de datos en anexos 3 y 4. - Actualización de los servicios tributarios prestados en los NAF. - Actualización de las disciplinas que hacen parte del programa NAF en el numeral 2.4.4. - Inclusión del correo: culturadelacontribucion@dian.gov.co para temas del "Procedimiento para la firma y publicación del convenio" - Actualización lineamientos numeral 5.4.4. - Actualización de las piezas estandarizadas para la divulgación del NAF del anexo 2.
2	12/07/2019	30/03/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión de temario aduanero y cambiario e intensidad horaria de cada uno. - Inclusión de protocolos por canales de atención. - Inclusión de manejo de gremios en publicidad NAF - Documentación de experiencias NAF. - Inclusión de tratamiento de datos en anexos 3 y 4. - Inclusión de "Brochure NAF" como Anexo 1.1. de la presente Guía. - Actualización de los servicios tributarios prestados en los NAF. - Actualización de las disciplinas que hacen parte del programa NAF en el numeral 2.4.4. - Inclusión del correo: culturadelacontribucion@dian.gov.co - Para temas del "Procedimiento para la firma y publicación del convenio" - Actualización de los temarios tributario, aduanero y cambiario acorde con la Guía pedagógica para docentes e inclusión como anexo No. 9. - Actualización lineamientos numeral 5.4.4. - Actualización de las piezas estandarizadas para la divulgación del NAF del anexo 2.
3	31/03/2021		<p>Se generaron ajustes en el documento, relacionados con el nombre del proceso de acuerdo con la nueva estructura de procesos establecida en el considerando de la Resolución 060 del 11 de junio del 2020 y el Código alfabético del mismo en los numerales "Portada, en la página 1; 2. ASPECTOS BÁSICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN NAF, 2.6. Formalización del NAF, 2.6.1. Documentación requerida, en la página 17.</p> <p>Cabe aclarar, que el contenido técnico de los documentos no presenta cambios respecto a la versión anterior. Por lo tanto, cualquier consulta respecto a los contenidos técnicos de los mismos debe efectuarse a los elaboradores técnicos y revisores de la versión anterior.</p>

CONTROL DE CAMBIOS			
VICENCIA			
VERSIÓN	DESDE	HASTA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
4			<ul style="list-style-type: none"> Inclusión de temas relacionados con confidencialidad y manejo de imagen institucional de la DIAN y del Programa NAF para los numerales 2.4.3. Coordinador NAF Universidad, 2.5.3. De los estudiantes y 2.5.4. Del coordinador, supervisor, monitor o tutor de la Universidad. Anexo No. 1.1. Brochure NAF. Actualización de estructura DIAN Decreto 1742 del 22 de diciembre de 2020. Inclusión del Anexo No. 2. Manual de identidad gráfica NAF. Inclusión del Anexo No. 2.1. Guía para la identificación y documentación de buenas prácticas - BP NAF en Colombia. Actualización logo NAF y DIAN, y adecuación casillas según nueva estructura formulario web del Anexo No. 3. Registro Físico de Atenciones NAF – Estudiantes. Actualización logo NAF y DIAN y adecuación de casillas según información solicitada en formulario de Coordinadores IES del formulario web del Anexo No. 4. Formato registro físico - Lista de asistentes a charlas por estudiantes NAF. Actualización del Anexo No. 5. Instructivo Formularios de Gestión de los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal – NAF según nueva estructura formulario web. Actualización logo NAF y DIAN según estructuración de preguntas en formulario web del anexo No. 6. Formato encuestas de valoración del servicio NAF. Actualización del Glosario NAF. Actualización del Anexo No. 8. Guía pedagógica para docentes - NAF cambio de Anexo No. 9 como anexo No. 8. Actualización del Temario Tributario. Inclusión de nuevos temas y reordenamiento de los mismos.

Elaboró	Sandra Patricia Galvis Díaz Elaboración Técnica	Gestor II de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva	Coordinación de Cultura de la Contribución
	Maribel Verano Palencia Elaboración Metodológica	Gestor II del Sistema de Gestión	Coordinación de Organización y Gestión de Calidad
	Andrés Joaquín Silva Murcia Diseño y diagramación	Gestor I de Comunicaciones	Oficina de Comunicaciones
Revisó	Adriana del Pilar Solano Cantor	Subdirectora de Gestión de Asistencia al Cliente	Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente
	Andrea Liliana Torres Galindo	Jefe Coordinación de Cultura de la Contribución	Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente
Aprobó	Julio Fernando	Dirección de Gestión de Ingresos (E)	Dirección de Gestión de Ingresos
	Lamprea Fernández		