



NAF

NÚCLEOS
DE APOYO
CONTABLE
Y FISCAL

CT-AC-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
DICIEMBRE DE 2018

Contenido

Presentación	4
1.	Contexto general de los núcleos de apoyo contable y fiscal
1.1.	Qué es un NAF
1.2.	Objetivos para los NAF
1.2.1.	Generales
1.2.2.	Específicos
1.3.	Beneficios
2.	Aspectos básicos para la implementación de un NAF
2.1.	Diagnóstico inicial
2.2.	Recursos
2.2.1.	Humanos
2.2.2.	Físicos
2.2.3.	Tecnológicos
2.3.	Portafolio de servicios
2.3.1.	Temario Tributario
2.3.2.	Temario Aduanero
2.3.3.	Temario Cambiario
2.4.	Perfil de los integrantes del equipo de trabajo
2.4.1.	Coordinador NAF DIAN
2.4.2.	Docentes DIAN
2.4.3.	Coordinador NAF universidad
2.4.4.	Estudiantes
2.5.	Responsabilidades
2.5.1.	De la DIAN
2.5.2.	De la Universidad
2.5.3.	De los estudiantes
2.5.4.	Del coordinador, supervisor, monitor o tutor de la Universidad
2.6.	Formalización del NAF
2.6.1.	Documentación requerida
2.6.1.1.	De la universidad
2.6.1.2.	De la DIAN
2.6.2.	Procedimiento para la firma y publicación del convenio
3.	Estructura de capacitación
	Temario Aduanero
4.	Funcionamiento del NAF
4.1.	Canal de comunicación DIAN-Universidad
4.2.	Productos de los NAF
4.2.1.	Investigación
4.2.2.	Servicios
4.3.	Esquema de atención al ciudadano

4.3.1	Canal presencial	27
4.3.2.	Canal Telefónico	28
4.3.3.	Canal Virtual	28
4.4.	Aspectos logísticos para el lanzamiento NAF	29
4.4.1.	Objetivo del lanzamiento del NAF	30
4.4.2.	Lugar	30
4.4.3.	Medios de comunicación	30
4.4.4.	Propiedad marcaria y conservación de la imagen institucional en las piezas comunicativas NAF	30
4.4.5.	Material Publicitario NAF	31
4.4.5.1.	Protocolo para elaboración del material publicitario NAF	31
4.4.6.	Protocolo para la actualización del material publicitario del NAF por la IES	32
4.4.6.1.	Actualización de material publicitario del NAF por terceros diferentes a la IES	32
4.4.7.	Documentación de experiencias NAF	32
4.5.	Sostenibilidad del proyecto	33
5.	Seguimiento y evaluación	34
5.1.	Responsables	34
5.2.	Efectos esperados de los NAF	35
5.2.1.	Impactos esperados con los NAF	35
5.3.	Indicadores sugeridos	35
5.4.	Informes	36
5.4.1.	De los estudiantes	36
5.4.2.	De los coordinadores o supervisores de la Universidad	37
5.4.3.	Encuesta de valoración de los servicios NAF por parte de la Universidad	37
5.4.4.	De Líder o supervisor de Convenio NAF en las Direcciones Seccionales	38
6.	Aspectos logísticos para lanzamiento y cierre del ciclo	39
6.1.	Clausura del NAF	39
6.2.	Certificación	39
6.3.	Cancelación de convenios	40
6.3.1.	Por parte de la DIAN	40
6.3.2.	Por parte de la IES	40
Glosario de términos		41
Anexos		42
Anexo No. 1. Diagnóstico para la conformación de NAF		42
Anexo No. 2. Piezas estandarizadas para la divulgación del NAF		44
Anexo No. 3. Informes NAF Estudiantes		44
Anexo No. 4. Lista de Asistentes a charlas por estudiantes		45
Anexo No. 5. Informe consolidado por coordinador universidad		46
Anexo No. 6. Encuesta valoración de servicios NAF		47
Anexo No. 7. Tabulación encuesta de valoración		47
Control de cambios		48



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.

Sumado a lo anterior, la configuración de una política institucional de cultura de la contribución⁵, que enuncia 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 se encuentran contenidas en el plan de cultura de la contribución para la vigencia 2016 - 2018⁶; los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) se encuentran circunscritos en los ejes de educación y alianzas.

Los NAF tienen dos propósitos fundamentales: el primero de ellos es educar a los estudiantes de áreas contables, económicas, financieras, administrativas, de derecho y Aduanas 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.

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

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/bo_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 de Cultura de la Contribución. Febrero 2016. Bogotá

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 marcaria 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 logísticos para el cierre del ciclo NAF, la clausura o cierre anual de la actividad de los mismos, contemplando la fase de certificación que se otorga a los estudiantes y/o monitores, coordinadores y docentes NAF que participaron en el ciclo que se esté cerrando.

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 para discusión. 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. 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, Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente. Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal -NAF- Universidades. Bogotá, agosto 2016

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/GuaServiciosLinea/Requerimientos_tecnologicos_V5.pdf

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

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

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 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:

- Registro Único Tributario (Inscripción, actualización y cancelación)
- Sucesiones ilíquidas.
- Actividades económicas y responsabilidades.
- Facturación.
- Firma electrónica.
- Impuesto al consumo.
- Retención en la fuente.
- Renta de personas naturales
- Impuesto sobre las ventas - IVA.
- Uso de los servicios en línea del Portal DIAN.

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.

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

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, realizar seguimiento y 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.

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

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.

2.4.4. Estudiantes

Estudiantes de los tres últimos semestres de las carreras de Derecho, Contaduría, Administración de Empresas, Economía, Comercio Exterior, Finanzas, Ingeniería Industrial, Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Financiera, Relaciones Internacionales, Política, Diseño, Estadística o disciplinas relacionadas con el objeto del NAF que, de manera voluntaria, decidan participar en el proyecto, de acuerdo a los criterios establecidos por la DIAN y por la Universidad.

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.

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

- 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.
- Designar a los coordinadores, supervisores, monitores o tutores de los alumnos.
- Ofertar de manera gratuita los servicios acordados y proporcionados por el NAF.
- De acuerdo con el canal(es) de atención seleccionado(s), facilitar los espacios que cuenten con las condiciones requeridas. Para canal 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.
- Seleccionar a los estudiantes que integrarán los NAF.
- 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.

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

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 estudiantes.
- Velar por el buen nombre de las instituciones que representa, ante los ciudadanos.

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.
- Velar por la reserva y correcto manejo de los canales de comunicación establecidos con la DIAN.
- 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.

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-GH-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 vigente del registro calificado de los programas, 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. Cuando sea necesario actualizar, modificar o firmar un otro sí al convenio y el representante legal que lo suscribe no sea la misma persona que firmó el convenio inicial, se debe presentar nuevamente este documento actualizado junto con el documento de identificación de la persona designada.
- 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. Cuando sea necesario actualizar, modificar o firmar un otro sí al convenio y el representante legal que lo suscribe no sea la misma persona que firmó el convenio inicial, se debe presentar nuevamente este documento actualizado junto con el documento de identificación de la persona designada.

2.6.1.2. De la DIAN

- Acto Administrativo de nombramiento y, o designación y acta de posesión del Director Seccional. Cuando sea necesario actualizar, modificar o firmar un otro sí al convenio y se haya presentado cambio de Director(a) Seccional, se debe presentar nuevamente este documento actualizado, junto con la fotocopia del documento de identidad respectivo.
- Fotocopia de la Cédula de ciudadanía del Director Regional.

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. Una vez sea revisado por la Universidad, el documento será devuelto a la DIAN, sin firmas, y acompañado de la documentación antes mencionada, para ser enviado para revisión y aprobación del área Jurídica (en el Nivel Central será la Oficina Jurídica) y en el Nivel Regional (a la División Jurídica 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, debe remitirlo en PDF editable al buzón de asistencia interna: **asistenciainterna@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, 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.

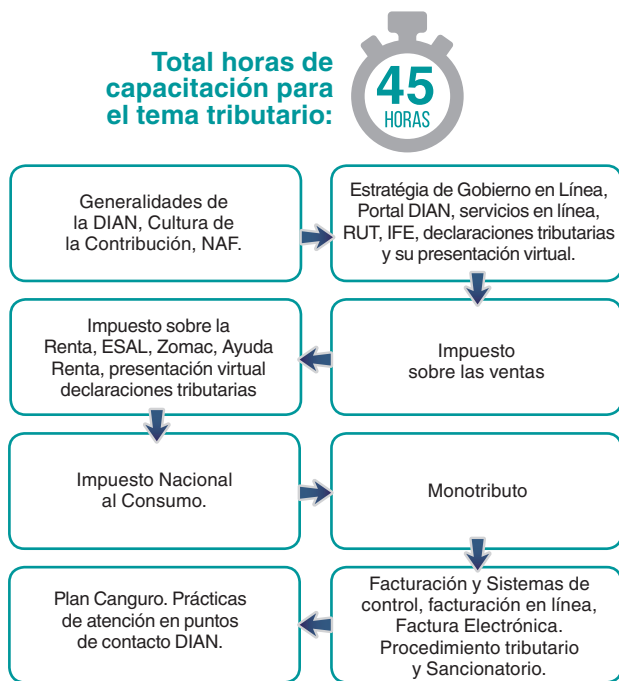
Nota 2: Para la conformación de la carpeta que contiene las evidencias de la conformación del NAF por favor revisar el "Anexo. 8 Gestión documental NAF".

Nota 3: Este mismo procedimiento aplica para los casos de las modificaciones y, o otrosí que se realicen a los convenios, con la excepción del envío con copia a: **publicacionesweb@dian.gov.co**

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. La siguiente imagen ilustran acerca de los bloques temáticos sugeridos. El total de horas de capacitación propuestas para el temario tributario esta previsto para 45 horas, el temario Aduanero 46 horas y el Temario Cambiario para 26 horas.

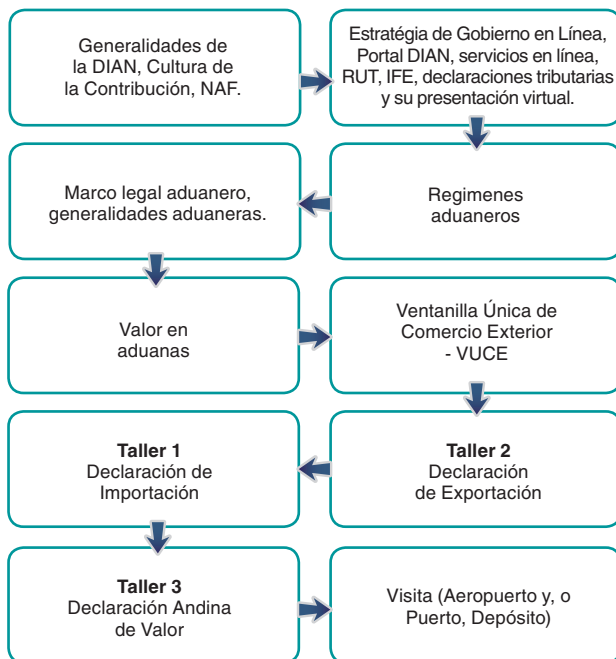


• PRESENTACIÓN PARA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN GENERAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO •

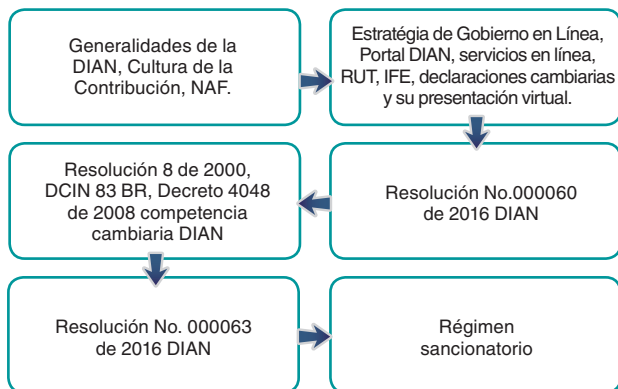
13. DIAN, Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente. Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF- Guía pedagógica para docentes. Bogotá, septiembre 2016.

• PRESENTACIÓN PARA INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Total horas de capacitación para el tema Aduanero:



Total horas de capacitación para el tema Cambiario:



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



4. Funcionamiento del NAF

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

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 NAF presta su servicio de acuerdo con el horario estipulado por la universidad, a través de los turnos que se definan y debe mantener informado al Coordinador NAF DIAN, de cualquier cambio que se presente al respecto, para así mismo actualizar la información en los diferentes lugares donde se tenga presentada.

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 y se crea un grupo de estudio para resolver la cuestión 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, con los agentes de segundo nivel. A él ingresará el profesor o coordinador asignado por la Universidad, a través de la opción que se ha habilitado para ello.

Como segunda opción, se comunicará con el enlace autorizado para que este realice el trámite al interior de la entidad y pueda solicitar apoyo de un experto. En todo caso, se deberá dar 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

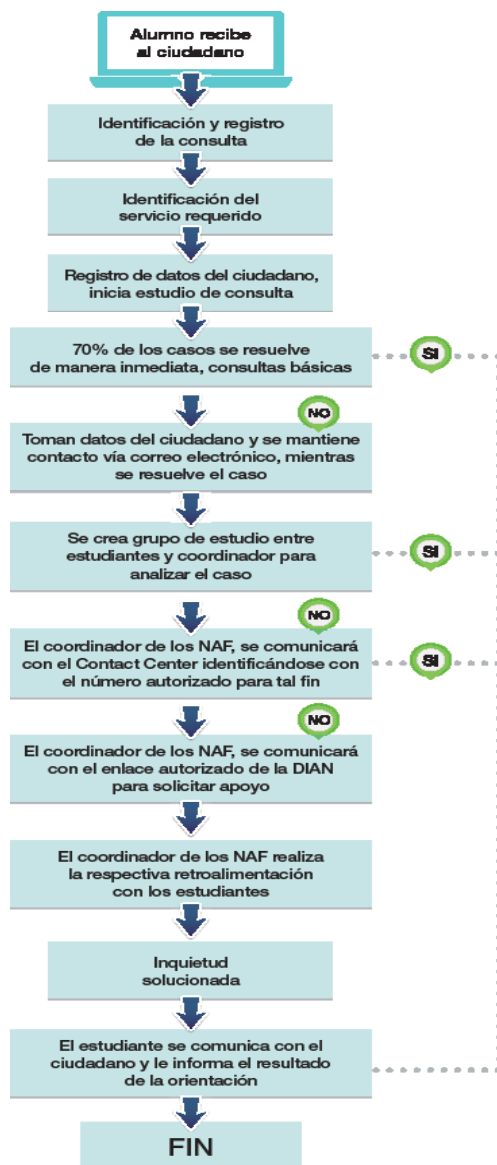
Además de la atención al ciudadano, a través del NAF es posible realizar investigaciones conforme a las prioridades del curso y al interés de los estudiantes, así como de la disponibilidad de los profesores coordinadores, para acompañar esta actividad.

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.

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

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

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



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.

En la DIAN¹⁴, por investigación se entiende el estudio y desarrollo de elementos cognoscitivos y tecnológicos en los temas que le competen a la Entidad, 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.

La investigación y desarrollo, en 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.

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. Cuando el Comité de Coordinación Estratégica apruebe proyectos de investigación que, a pesar de no ajustarse a las líneas de investigación previstas, sean considerados convenientes por su alcance e importancia, se debe ajustar en lo pertinente el respectivo Plan Estratégico. En todo caso el proceso de investigación que se adelante, se apoyará en los lineamientos establecidos en el documento “Iniciativas, Mejores Prácticas e Investigación: Instrumentos para la generación y gestión del conocimiento en la DIAN”¹⁵.

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.

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

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

14. DIAN, Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente. Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal –NAF- Guía pedagógica para docentes.

15. DIAN. Dirección de Gestión Organizacional Subdirección de Gestión de Análisis Operacional. Documento Iniciativas, Mejores Prácticas e Investigación: Instrumentos para la generación y gestión del conocimiento en la DIAN. Agosto 2012. Bogotá.

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 atienda 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, correo electrónico, 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.
Otro	En caso de que la IES brinde atenciones por un canal diferente a los descritos anteriormente, puede señalar el canal de atención utilizado.

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.

* 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" (párrafo 1 artículo 4) https://www.mineducacion.gov.co/1759/articulos-350113_archivo_pdf_afiliacion.pdf

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, 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; al finalizar la atención al ciudadano dar a conocer la información sobre el tratamiento de datos, haciendo especial énfasis en que la misma será usada de manera exclusiva por la DIAN para fines estadísticos y verificar la calidad del servicio prestado por el NAF.

Tratamiento de Datos personales: En cumplimiento de las normas vigentes relacionadas con la protección de datos personales, en la parte superior del anexo 3, se reflejará la siguiente información:

“Señor Usuario, A fin de dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581/ 2012, y al Decreto Reglamentario No. 1377 de 2013, que dictan disposiciones para la protección de datos personales, nos permitimos indicarle que la información de sus datos personales puede ser entregada a la DIAN, única y exclusivamente con el objeto de ser contactado para adelantar encuestas de satisfacción de usuarios y verificar la calidad del servicio prestado por los NAF.”

IMPORTANTE: El estudiante a cargo de la atención de la consulta será responsable de dar a conocer al ciudadano la información relacionada con el tratamiento de datos personales; si el ciudadano autoriza el uso de su información de acuerdo a lo establecido anteriormente, el estudiante deberá diligenciar las casillas correspondientes, garantizando la inclusión de la firma del ciudadano en los anexos 3 y 4; en caso que el ciudadano no autorice el traslado de sus datos, no se requerirá su firma en los anexos mencionados, pero el estudiante debe garantizar el diligenciamiento de las demás casillas. 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.

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

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.

4.3.2. Canal Telefónico

Se sugiere desarrollar un guión 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 hace 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; al finalizar la atención al ciudadano dar a conocer la información sobre el tratamiento de datos (***Nota**), haciendo especial énfasis en que la misma será usada de manera exclusiva por la DIAN para fines estadísticos, adelantar encuestas de satisfacción de usuarios y verificar la calidad del servicio prestado por los NAF, por último cerrar preguntando si puede asistirlo en algo más y despidiéndose.

***Nota: Como guión se sugiere indicar a los estudiantes que brinden al ciudadano la siguiente información:**

“A fin de dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581/ 2012, y a su Decreto Reglamentario No. 1377/2013, que dictan disposiciones para la protección de datos personales, autoriza que la información de sus datos personales pueda ser utilizada para fines estadísticos y suministrada a la DIAN, única y exclusivamente con el objeto de ser contactado para adelantar encuestas de satisfacción de usuarios y verificar la calidad del servicio prestado por los NAF.”

4.3.3. Canal Virtual

Hace referencia a las diferentes interacciones virtuales (con 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".

Al finalizar la atención al ciudadano dar a conocer la información sobre el tratamiento de datos (*Nota), haciendo especial énfasis en que la misma será usada de manera exclusiva por la DIAN para fines estadísticos, adelantar encuestas de satisfacción de usuarios y verificar la calidad del servicio prestado por los NAF, por último, cerrar preguntando si puede asistirlo en algo más y despidiéndose.

***Nota:** Como mensaje al finalizar la actividad si se trata de chat, foro o redes sociales se sugiere indicar a los estudiantes que presenten la siguiente información a los participantes:

INFORMACION IMPORTANTE: *"A fin de dar cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581/ 2012 y a su Decreto Reglamentario No. 1377/2013, que dictan disposiciones para la protección de datos personales, autoriza que la información de sus datos personales pueda ser utilizada para fines estadísticos y suministrada a la DIAN, única y exclusivamente con el objeto de ser contactado para adelantar encuestas de satisfacción de usuarios y verificar la calidad del servicio prestado por los NAF".*

Teniendo en cuenta a los usuarios que indicaron no aceptar el tratamiento de sus datos, cuando se presente la información a la DIAN.

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. Las Universidades también podrán hacer uso de los medios de comunicación internos y externos con los que cuenten.

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

La Oficina de Comunicaciones de la DIAN, 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.

Se precisa que todo logo o pieza de comunicación generada como parte del desarrollo de las actividades de divulgación de la Oficina de Comunicaciones de la DIAN 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 de identidad visual institucional.

4.4.5. Material Publicitario NAF

A efectos de homogeneizar y proteger la marca DIAN, la Oficina de Comunicaciones de la Entidad, 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 de esta guía:

- 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.
- Video - testimonios de los estudiantes, maestros y usuarios del NAF.
- Botón para servidores públicos de puntos de contacto DIAN para promover el NAF.
- Diploma de participación en NAF para los estudiantes.

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, con copia al enlace de la Coordinación de Cultura de la Contribución 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 Ilustrador.

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

La Oficina de Comunicaciones 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, 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.

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 con copia al enlace de la Coordinación de Cultura de la Contribución con el fin de mantener unidad de información, una vez se hayan realizado los cambios por parte de la Oficina de Comunicaciones 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

4.4.7. Documentación de experiencias NAF

Con el fin de divulgar la gestión adelantada por el NAF, las IES pueden documentar las experiencias y las diferentes actividades que se adelanten como buenas prácticas, las cuales podrán ser presentadas en el portal Web

de la DIAN, como contenido para la “Red de Educación Fiscal” referente a Colombia y en la página de <http://rednaf.educacionfiscal.org/>

Para la aprobación de la edición del video como experiencia NAF se definirá la viabilidad entre el Líder NAF de la Dirección Seccional y la Coordinación de Cultura de la Contribución, con el fin de presentar las mejores experiencias y vivencias NAF.

Una vez se haya realizado el 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, 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.

4.5. 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.

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



5. Seguimiento y evaluación

5.1. Responsables

A nivel nacional la iniciativa es coordinada por la Subdirección de Gestión de Asistencia al Cliente, a través del equipo de la Coordinación de Cultura de la Contribución, 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, 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 2017.¹⁶

16. 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 indicadores¹⁷:

- 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.

17. Consultoría Fondo Monetario Internacional. Borja Díaz Rivillas. Documento preparado para la DIAN para discusión.

5.4. Informes

5.4.1. De los estudiantes

Con el fin de manejar un estándar en la recolección de la información, se presenta a las Instituciones de Educación Superior, el formato para la recolección de la información por parte de los estudiantes en el anexo No. 3 denominado "INFORME DE ATENCIONES EN NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL - NAF POR ESTUDIANTES", este formato busca la recolección de datos de los servicios que se suministren a los ciudadanos, lo que facilitará posteriormente la consolidación de los informes por parte de los docentes o Supervisores de la Universidad, a cargo del NAF.

Es preciso contar con el aval del usuario que asista al NAF respecto del tratamiento de sus datos, para ello es indispensable que los estudiantes utilicen el formato con los ajustes propuestos en el numeral "4.3.1. Canal presencial" de la presente Guía, de acuerdo con el canal de atención utilizado.

La recolección de esta información se realizará de manera diaria, según los días que disponga la Universidad para la atención del NAF, de acuerdo a la gestión adelantada por cada estudiante, para la atención en el canal presencial, es necesario imprimir el anexo 3 para que el ciudadano lo pueda firmar al momento de dar su aceptación, para el tratamiento de sus datos.

Una vez finalizado el mes, el supervisor o coordinador de la Universidad puede solicitar al estudiante que entregue su informe consolidado para facilitar la consolidación y preparación de su informe con base en la información reportada por todos y cada uno de los estudiantes participantes en el NAF, los soportes de los anexos 3, se deberán hacer llegar escaneados vía correo electrónico al Coordinador NAF de la DIAN como soporte de la gestión realizada.

Así mismo, y con el fin de ampliar el número de usuarios beneficiados con los servicios prestados en los – NAF se presenta el Anexo No. 4 denominado "LISTA DE ASISTENTES A CHARLAS EN NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL - NAF POR ESTUDIANTES" el cual servirá para dejar el registro de las charlas (si se llegan a presentar) en las que los estudiantes, acompañados por un docente experto de la Universidad o el respectivo supervisor o coordinador puedan brindar a la comunidad, en temas como Renta, IVA, Monotributo, Consumo y, o demás de interés por parte de los comerciantes y usuarios de baja renta.

Al igual que la gestión registrada en el anexo 3, para el anexo 4 "LISTA DE ASISTENTES A CHARLAS EN NÚCLEOS DE APOYO CONTABLE Y FISCAL - NAF POR ESTUDIANTES" es preciso contar con el aval del usuario que asista a la charla NAF respecto del tratamiento de sus datos, para ello es indispensable que se imprima y se sigan las instrucciones brindadas en el numeral "4.3.1. Canal presencial" de la presente Guía.

La gestión realizada como charla, se incorporará en la gestión del NAF de acuerdo con el tema visto por los asistentes a la misma, y se deberá presentar copia escaneada del anexo 4 vía correo electrónico, al Coordinador NAF de la DIAN como soporte de la gestión realizada.

La gestión realizada en estas charlas, se presentará como gestión del NAF de acuerdo con la cantidad de personas que hayan asistido a la charla, ejemplo: 20 atenciones a personas naturales relacionadas con el tema de renta.

5.4.2. De los coordinadores o supervisores de la Universidad

Una vez consolidada la información de la gestión adelantada por cada estudiante registrada en los anexos 3 y 4, descritos en el numeral anterior (5.4.1. De los estudiantes), el supervisor o coordinador de la Universidad presentará el informe señalado en el Anexo No. 5 denominado "INFORMACIÓN CONSOLIDADA DE LA GESTIÓN MENSUAL POR SUPERVISOR O COORDINADOR NAF" junto con la información soporte de la gestión del mes trabajada en los anexos 3 y 4 por cada estudiante, los cuales deben ir escaneados, en orden cronológico y de manera consecutiva.

La periodicidad de ese informe será mensual, de acuerdo a la gestión tanto cuantitativa como cualitativa adelantada por el grupo de estudiantes y será entregado al Líder o supervisor de Convenio NAF en la DIAN, por el supervisor o coordinador de la Universidad, máximo el segundo día hábil de cada mes.

5.4.3. Encuesta de valoración servicios NAF por parte de la Universidad¹⁹

Con el fin de evaluar la experiencia, respecto a la prestación del servicio en los NAF por parte de las Instituciones de Educación Superior, se presenta el formato del Anexo No. 6 Formato encuesta valoración servicios NAF, en versión imprimible (2 encuestas por hoja, con el fin de contribuir a minimizar el papel utilizado).

Los resultados de dichas encuestas deberán ser tabulados y entregados como parte de los informes de la universidad al líder o supervisor del convenio NAF de la DIAN, máximo el segundo día hábil de cada mes, junto con el informe descrito en el numeral anterior (Anexo 5).

Para la tabulación de la información se presenta el anexo 7 denominado "Tabulación Encuesta de Valoración de los Servicios NAF", para tabular la información que se desprenda de las encuestas realizadas, en caso que la universidad la quiera utilizar para tal fin de lo contrario puede realizar la tabulación con el sistema o método deseado.

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

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

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

Teniendo en cuenta la presentación de los diferentes informes de gestión que se deben rendir por parte de cada área, se ha dispuesto en la carpeta pública en: DG Ingresos / Asistencia al Cliente / Coord. Cultura de la Contribución / Eje alianzas / Núcleos de apoyo Contable y Fiscal – NAF / Gestión NAF en el archivo que se solicite para ello y en la respectiva carpeta de cada Dirección Seccional (solo para funcionarios DIAN), junto con los archivos escaneados de los anexos 3 y 4 de la gestión adelantada y el anexo 5 con el Informe NAF mes a mes reportada por los coordinadores o supervisores de cada NAF.

La información de las charlas realizadas por parte de los estudiantes del NAF debe ser incluida en el informe relacionado anteriormente, indicando el canal de atención de la sección "CIFRAS DE NÚMERO DE SERVICIOS POR CANAL ATENCIÓN" y el tema visto en la sección "INFORMACIÓN SOBRE NUMERO DE ATENCIONES POR TRAMITES DIAN" realizando la aclaración que corresponda en la casilla "Observaciones".

El ingreso debe realizarse por \\DIAN.LOC y lo deben hacer los funcionarios que tengan permisos para realizar cambios en la carpeta pública. En caso de no tener roles deben poner un PST para que les den estos permisos y puedan realizar los cambios solicitados.

6. Aspectos logísticos para lanzamiento y 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 practicas adelantadas por la IES, las cuales serán reportadas como evidencia en la carpeta publica para posteriormente publicarse en el sitio destinado para temas NAF en el Portal Web de la Entidad para consulta general.

6.2. Certificación

Una vez finalizado el ejercicio NAF, se hará entrega de una certificación para los participantes (estudiantes, docentes, monitores y/o coordinadores NAF) la cual será firmada conjuntamente por la Universidad y el Director Seccional de la DIAN.

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 con copia al enlace de la Coordinación de Cultura de la Contribución.

(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

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

- 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 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, para que la IES revise, apruebe y haga entrega, de las certificaciones a cada integrante 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 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.

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.

Glosario de términos

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.

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

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.

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

Seguimiento: Acciones emprendidas por parte de la DIAN y la IES, para observar la evolución del NAF, conforme a las cláusulas establecidas en el convenio.

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

Anexos

Anexo No. 1. Diagnóstico para la conformación de 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 su facultad existen protocolos de atención a la ciudadanía?		
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 prácticas 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. 2. Piezas estandarizadas para la divulgación del NAF



logo universidad



Backing 3x2 metros



Logo Universidad



Servicios de orientación sin costo

- Orientación en trámites de inscripción, actualización y cancelación del Registro Único Tributario, RUT.
- Orientación y acompañamiento en la utilización del Programa Ayuda Renta.
- Orientación sobre actividades económicas y responsabilidades de declarantes y contribuyentes de impuestos nacionales.
- Orientación sobre conceptos y rubros vinculados a las declaraciones tributarias de impuestos nacionales.
- Orientación general sobre devoluciones y compensaciones en impuestos nacionales.
- Orientación básica sobre el trámite de facturación.
- Orientación sobre guía de servicios en línea ofrecidos por la DIAN.

Sedes y horarios de atención

Universidad

- Facultad de ...
- Programa de ...
- Departamento de ...

Datos:
Contacto: XXXXXXX
Teléfono: XXXXXXX Ext.: XXXX
Email: XXXXXXX

Logo Universidad



Servicios de orientación sin costo

- Orientación en trámites de inscripción, actualización y cancelación del Registro Único Tributario, RUT.
- Orientación y acompañamiento en la utilización del Programa Ayuda Renta.
- Orientación sobre actividades económicas y responsabilidades de declarantes y contribuyentes de impuestos nacionales.
- Orientación sobre conceptos y rubros vinculados a las declaraciones tributarias de impuestos nacionales.
- Orientación general sobre devoluciones y compensaciones en impuestos nacionales.
- Orientación básica sobre el trámite de facturación.
- Orientación sobre guía de servicios en línea ofrecidos por la DIAN.

Sedes y horarios de atención

Universidad

- Facultad de ...
- Programa de ...
- Departamento de ...

Datos:
Contacto: XXXXXXX
Teléfono: XXXXXXX Ext.: XXXX
Email: XXXXXXX

Logo Universidad



Servicios de orientación sin costo

- Orientación en trámites de inscripción, actualización y cancelación del Registro Único Tributario, RUT.
- Orientación y acompañamiento en la utilización del Programa Ayuda Renta.
- Orientación sobre actividades económicas y responsabilidades de declarantes y contribuyentes de impuestos nacionales.
- Orientación sobre conceptos y rubros vinculados a las declaraciones tributarias de impuestos nacionales.
- Orientación general sobre devoluciones y compensaciones en impuestos nacionales.
- Orientación básica sobre el trámite de facturación.
- Orientación sobre guía de servicios en línea ofrecidos por la DIAN.

Sedes y horarios de atención

Universidad

- Facultad de ...
- Programa de ...
- Departamento de ...

Datos:
Contacto: XXXXXXX
Teléfono: XXXXXXX Ext.: XXXX
Email: XXXXXXX

Tríptico informativo



Una nueva forma de relacionarse con la DIAN

Pendón vertical 1x2 metros



Banner central página web



Diploma tamaño carta



Invitación digital



Botón de asistencia al evento

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



¿Cuáles son los canales de atención para acceder al servicio del NAF?

El Convenio DIAN – Universidad xxxxxxxx involucra a 000 estudiantes de derecho y 00 de Contaduría Pública y un docente del Programa de Derecho, quienes fueron capacitados por la DIAN. Se crearán espacios de atención permanente, para ofrecer de manera gratuita asesoría tributaria en el ámbito normativo o técnico, así como en el uso de los Servicios Informáticos Electrónicos.



¿Cuáles son los puntos y horarios de atención para el servicio NAF?

quam exerro consequis in pa voluptati ut dolorera
dus nim laborum eritem. Ad et ea veni temperfero
officisam as re nemolupt

Horario:
quam exerro consequis in pa voluptati ut dolorera
dus nim laborum eritem. Ad et ea veni temperfero

Contacto:
Iquisnis maiois etur? Enis eaqlitem quam quam
ipscit, nimirum eositibus remque dendam adit
rem quam exerro consequis in pa voluptati ut
dolorera dus nim laborum eritem. Ad et ea veni
temperfero officisam as re nemolupta



Los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal, NAF, nacieron como una experiencia de la Administración Tributaria del Brasil. EUROSOAL ha impulsado, con el apoyo de la Reserva Federal, la expansión de los NAF en América Latina, actualmente han sido implementados en 130 centros universitarios de México, Bolivia, Ecuador, Costa Rica, Honduras, Guatemala y Chile, en esta iniciativa han participado estudiantes que han realizado atenciones en materia tributaria a particulares y pequeños empresarios. En Colombia esta iniciativa está apoyada por la DIAN y opera en seis instituciones de enseñanza superior.

¿Qué son los NAF?

Los NAF son una iniciativa de responsabilidad social propuesta y guiada por la DIAN para ser implementada por las instituciones de educación superior. El fin es crear espacios de atención permanente donde estudiantes y maestros, previamente capacitados, ofrecen orientación básica en materia fiscal a Personas Naturales y Jurídicas sin ningún costo en el ámbito normativo o, a técnico.

¿Qué busca el convenio?

Crear espacios de atención a la ciudadanía, donde estudiantes y docentes ofrecen orientación básica en materia fiscal a personas naturales y jurídicas de forma gratuita y asistir a los ciudadanos en el uso correcto de los servicios en línea que ofrece la DIAN. Adicionalmente, promover la conciencia cívica en materia tributaria a estudiantes y docentes, de tal forma que se irradie a los ciudadanos, en el sentido de cumplir de forma voluntaria y puntual las obligaciones fiscales.



¿Quiénes serán los beneficiados con los NAF?

En primera instancia, los habitantes del Municipio de xxxxxxxx y municipios circunvecinos del Departamento de xxxxxxxx, que necesitan conocer y acceder a los servicios de la DIAN, para formarse como contribuyentes responsables y conscientes de su deber con el Estado. En segundo lugar, los estudiantes que fortalecerán su formación académica con el ejercicio práctico en temas fiscales, acercándose a la comunidad y ayudando a generar Cultura Tributaria en la región.

Adicionalmente, la Universidad xxxxxxxx será ejemplo entre la comunidad académica por su compromiso para mejorar la formación de sus alumnos y profesores, al convertirse en la primera universidad en xxxxxx al liderar este proceso y ayudar a consolidar los NAF, como un aspecto fundamental en la formación de una ciudadanía responsable. Y finalmente la DIAN, porque este ejercicio pedagógico y de acercamiento al ciudadano, facilitará el acceso a los servicios, y al cumplimiento de las obligaciones fiscales, además de contribuir a fortalecer la imagen de la institución ante la sociedad.

¿Cuáles son los servicios que prestará el NAF?

- Orientación sobre el uso de los servicios en línea del Portal DIAN.
- Acompañamiento y orientación en trámites de Inscripción, Actualización y Cancelación del Registro Único Tributario.
- Orientación en actividades económicas y responsabilidades.
- Acompañamiento y Orientación en el diligenciamiento de declaraciones de renta de personas naturales.
- Orientación tributaria para sucesiones ilíquidas.
- Orientación básica sobre el trámite de devoluciones y compensaciones.
- Orientación básica sobre el servicio de facturación en línea.
- Información general básica sobre trámites y servicios Tributarios, Aduaneros y Cambiarios TAC.
- Orientación en responsabilidades sobre IVA e impuesto al consumo.

Plegable a tres cuerpos, tiro-retiro.

Anexo No. 6:
Encuesta de valoración de los servicios
Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal - NAF

Con el fin de mejorar la atención en los Núcleos de apoyo Contable y Fiscal - NAF, agradecemos responder la siguiente evaluación de la manera más sincera posible:

1. ¿El NAF atendió su solicitud?
Sí ☐ No ☐
2. ¿Cómo le pareció la atención del NAF?
Muy buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐
3. ¿Fueron logrados los objetivos de su consulta?
Muy bien ☐ Bien ☐ Suficiente ☐ Insuficiente ☐
4. ¿Fue usted bien orientado en todos los procedimientos?
Muy bien ☐ Bien ☐ Suficiente ☐ Insuficiente ☐
5. ¿Cómo se enteró de la existencia del NAF?
A través de la DIAN ☐ Periódicos ☐ Internet ☐
Amigos ☐ Universidad ☐ Otro. ¿Cuál? _____

6. ¿Recomendaría este servicio a otros ciudadanos?
Sí ☐ No ☐

¡Gracias por su tiempo!

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

Descargue el Anexo No. 6

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	VIGENCIA		DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
	DESDE	HASTA	
1			Versión inicial que recoge las 6 versiones no oficiales anteriores de la Guía.

Elaboró:	Yolima Fabiola Melo Romero Inspector II de Asistencia al Cliente y Gestión Masiva	Coordinación de Cultura de la Contribución
	Sandra Patricia Galvis Díaz Profesional II en Gestión y Servicio al Cliente Elaboración Técnica	
	Diana Carolina Gutiérrez Castañeda Gestor II del sistema de gestión Elaboración metodológica	Coordinación de Organización y Gestión de Calidad
	Oficina de Comunicaciones Diseño y diagramación	
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	Coordinación de Cultura de la Contribución
Aprobó:	Lisandro Manuel Junco Riveira Dirección de Gestión de Ingresos	Director de Gestión de Ingresos