INSTRUCTIVO DE USO
HERRAMIENTA DE AYUDA PARA DILIGENCIAR EL FORMATO 010

Trámite	Solicitud de devolución o compensación de IVA correspondiente a vehículos híbridos y eléctricos.
Versión de la herramienta	1.1.

1. ¿Qué es esta herramienta?

Es un archivo que se abre en su navegador de internet (por ejemplo *Google Chrome* o *Microsoft Edge*) y le ayuda a diligenciar el Formato 010 para solicitar la devolución del IVA pagado en la compra de un vehículo eléctrico o híbrido. La herramienta le solicita únicamente los datos relacionados con este trámite; las demás casillas del formato se llenan automáticamente. Al terminar, se genera el Formato 010 en un archivo PDF.

- Es solo para vehículos eléctricos o híbridos**.** No la use para otros tipos de devolución.

- No es una página web ni un sistema de la DIAN en línea. Es un archivo que queda guardado en su computador.

- No necesita instalar programas ni crear un usuario o contraseña. La herramienta nunca le pedirá claves.

- Necesita internet solo para descargar el archivo. Después de descargarlo, la herramienta funciona aunque su computador no tenga conexión.

- Sus datos no se envían a ninguna parte. Todo ocurre en su computador. Por eso, la herramienta tampoco guarda lo que usted escribe (ver numeral 6).

¡Importante! Generar el archivo en formato PDF no significa que usted ha presentado su solicitud de devolución ante la DIAN. La solicitud solo queda presentada cuando usted envíe el PDF y los documentos soporte, como se explica en el numeral 7 de este documento. No espere un correo de confirmación después de haber usado esta herramienta.

2. Antes de empezar

Tenga a mano los documentos que se relacionan a continuación. La información que escriba en la herramienta debe ser igual a la que aparece en cada uno de ellos, con las mismas palabras y números.

Documento	*Datos que debe tomar de él*
RUT actualizado	Tipo y número de documento, dígito de verificación (DV) si tiene NIT, nombres y apellidos o razón social, correo electrónico, dirección, teléfono, departamento y municipio.
Factura electrónica de compra del vehículo	Número de la factura con su prefijo (las letras que van antes del número), fecha y valor.
Certificación bancaria	Entidad financiera, número y tipo de cuenta (ahorro o corriente).

¡Importante! Si un dato de su RUT está desactualizado (por ejemplo, cambió de dirección o de correo), actualice primero el RUT. No escriba en el formulario un dato distinto al que aparece en el RUT porque su solicitud de devolución de IVA puede ser inadmitida.

Diligenciar la herramienta del Formato 010 le tomará entre 15 y 20 minutos. Haga el proceso de corrido, pues si usted cierra la página perderá la información que haya registrado.

3. Descargar y abrir la herramienta

La herramienta se descarga como un archivo comprimido en formato *.zip*. Este tipo de archivo es como una carpeta ‘empacada’; hay que "desempacarla" antes de utilizar lo que contiene. Siga estos pasos:

- Descargue el archivo *.zip*. Normalmente queda en la carpeta *Descargas* de su computador.

- Descomprímalo. En *Windows*, haga clic derecho sobre el archivo, escoja *Extraer todo* y, luego, *Extraer*. En *Mac*, haga doble clic sobre el archivo. Se

creará una carpeta normal con dos archivos: el formulario (termina en *html*) y este instructivo (termina en *.pdf*).

- Abra la carpeta nueva (no la del *.zip*) y haga doble clic con el botón izquierdo del *mouse* sobre el archivo *.html*, el cual se abrirá en su navegador de internet.

¡Recuerde! Aunque la herramienta para diligenciar el Formato 010 se vea dentro del navegador, usted no está en internet; el navegador solo la está mostrando desde su computador.

Si la herramienta no abre bien, tenga en cuenta estas recomendaciones:

- Navegador recomendado: *Google Chrome* o *Microsoft Edge*, en su versión más reciente.

- Si el archivo se abre en otro programa (Bloc de notas, *Word* u otro) o muestra un texto con muchos símbolos y letras raras, ciérrelo sin guardar cambios. Luego, haga clic derecho sobre el archivo *.html*, escoja *Abrir con* y seleccione *Google Chrome* o *Microsoft Edge*.

- Si la página se ve incompleta, los botones no responden o no se genera el PDF, actualice su navegador o pruebe con el otro. Para actualizar *Google Chrome*, vaya al menú de tres puntos (arriba a la derecha), *Ayuda*, *Información de Google Chrome*. Para actualizar *Microsoft Edge*, diríjase al menú de tres puntos, *Ayuda y comentarios*, *Acerca de Microsoft Edge*.

- No modifique el archivo *.html* ni lo abra para editarlo. Si lo daña por error, descárguelo de nuevo.

- Se recomienda usar un computador. En el celular puede funcionar, pero descomprimir el archivo, abrirlo y encontrar el PDF con las instrucciones es más difícil.

Así se ve la herramienta de ayuda del Formato 010 al abrirla:



4. ¿Cómo diligenciarla?

Responda las preguntas en orden, de arriba hacia abajo. Las preguntas marcadas con asterisco (*) son obligatorias, las demás solo se llenan si aplican a su caso. Usted no tiene que diligenciar casillas del Formato 010 que no aparezcan como pregunta: la herramienta llena automáticamente las que se repiten o que siempre llevan el mismo valor y deja vacías las que son de uso exclusivo de la DIAN.

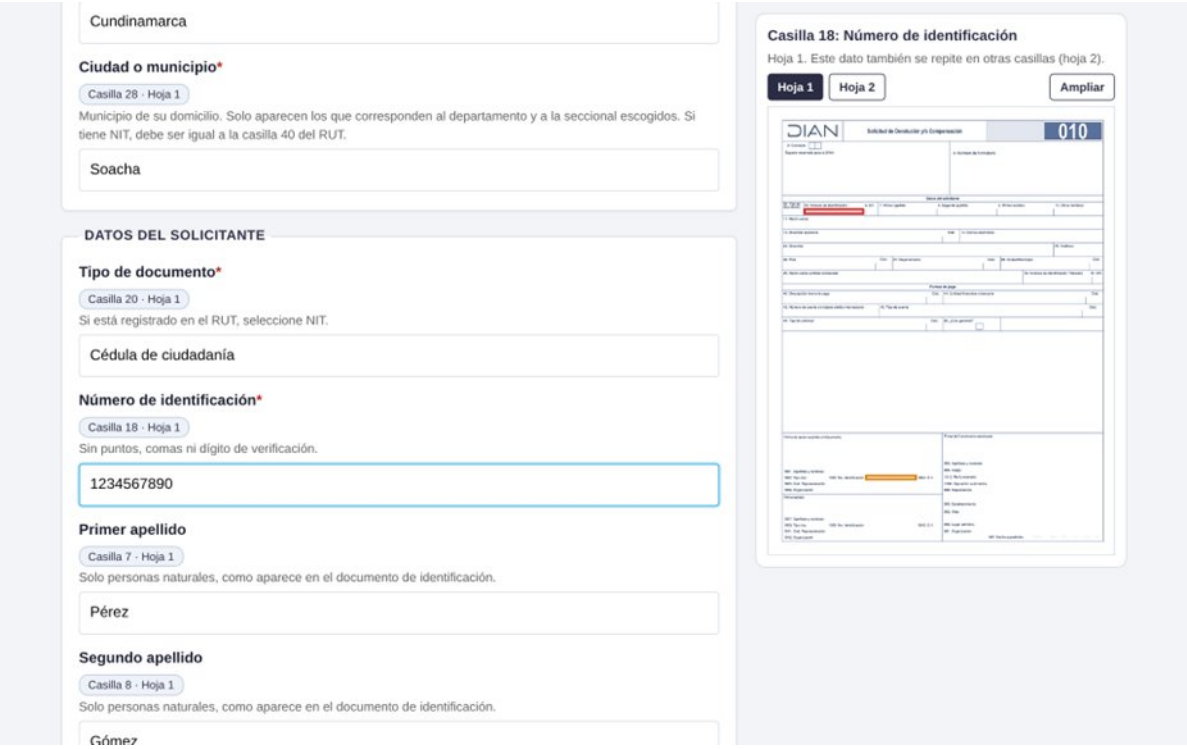
4.1. La ayuda de cada pregunta

Debajo de cada pregunta encontrará:

- Una etiqueta que indica a qué casilla del Formato 010 corresponde, por ejemplo: *Casilla 18 · Hoja 1*.

- Una breve descripción que le orienta sobre cómo diligenciarla.

Al hacer clic en una pregunta, la guía visual ubicada en la derecha de la pantalla marca en rojo dónde quedará ese dato dentro del Formato 010; y en naranja, las otras casillas donde se repite. La guía visual es solo de consulta, no se puede escribir sobre ella. Si quiere ver la lista completa de casillas, haga clic en *Guía para diligenciar las casillas del Formato 010*.



Pregunta con su casilla, su orientación y la guía visual del Formato 010.

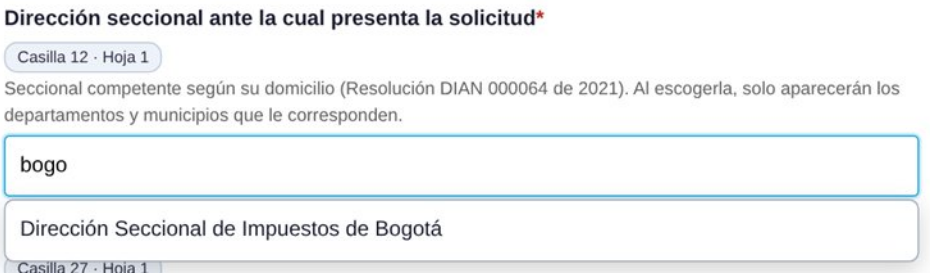
4.2. Seccional, departamento y municipio

Primero escoja la dirección seccional que corresponde a su domicilio. Después, en *Departamento* y *Ciudad o municipio* solo aparecerán los que corresponden a esa seccional. Si hay una sola opción, se llena sola.

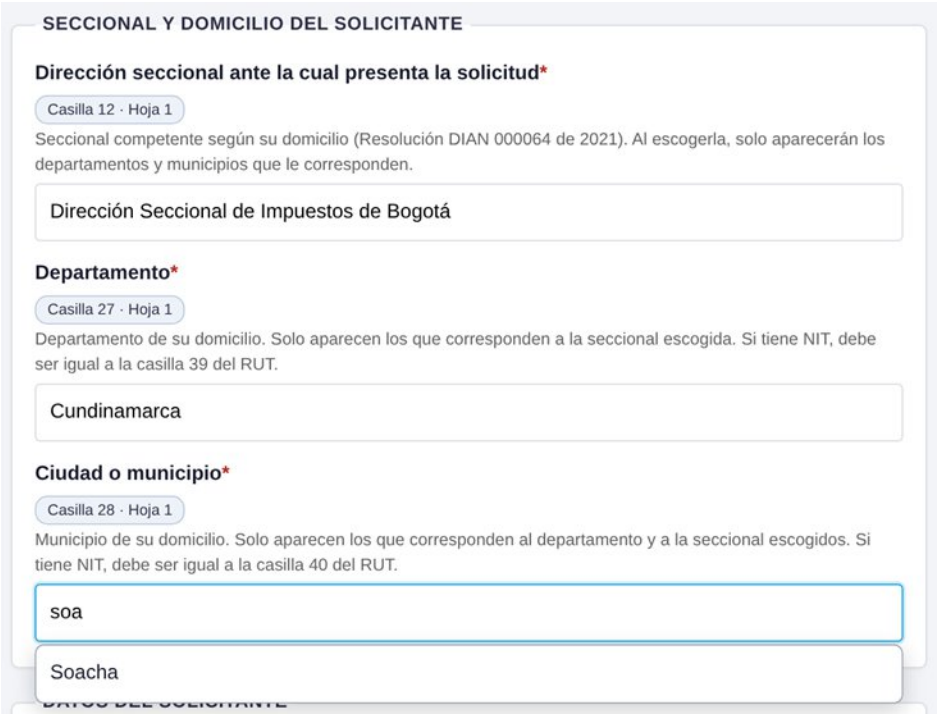
- En las listas largas no tiene que buscar a mano: escriba parte del nombre (con o sin tilde) y haga clic en la opción correcta. Si solo escribe el nombre y no hace clic en una opción, el dato no queda registrado.

- Si no encuentra su municipio, no es un error de la herramienta; la seccional que escogió no es la que corresponde a su domicilio; cambie la seccional.

- Si es gran contribuyente, escoja la opción *Dirección Operativa de Grandes Contribuyentes.*



Buscar la seccional escribiendo parte del nombre.



Solo aparecen los municipios que corresponden a la seccional escogida.

4.3. Datos del solicitante

- Persona natural: escriba apellidos y nombres y deje vacía la razón social.

- Persona jurídica (empresa): escriba la razón social y deje vacíos apellidos y nombres; nunca llene ambos.

- NIT: si escoge NIT en la opción *Tipo de documento*, le aparecerá la casilla del dígito de verificación (DV). El número que aparece después del guion en su NIT. La herramienta comprueba que corresponda.

- Mayúsculas: escriba como prefiera. El PDF pasará los datos a mayúsculas automáticamente (excepto el correo electrónico).

- Números: escriba solo dígitos, sin puntos, comas, guiones ni espacios. Si escribe otro símbolo, la herramienta lo borra.

- Valores en pesos: escriba el valor completo, sin centavos y sin el signo $. Por ejemplo, para quince millones escriba 15000000. La herramienta agrega el signo $ y los puntos de miles.

- Teléfono: 10 dígitos, sin indicativos ni espacios. Puede ser celular o fijo.

- Fechas: escójalas en el calendario que aparece al hacer clic en la casilla.

- Año de compra del vehículo: debe ser el mismo año que aparece en la fecha de la factura.

4.4. Mensajes de error

Si un dato no es válido, al pasar a la siguiente pregunta, aparece un mensaje en rojo debajo de esa casilla. Corríjalo y el mensaje desaparece. Los mensajes en rojo no significan que la solicitud fue rechazada, solo le avisan que debe revisar ese dato antes de generar el PDF.



Ejemplo: Número telefónico con menos de 10 dígitos.

4.5. ¿Quién firma la solicitud?

- Si la solicitud la firma el mismo solicitante, marque la opción *Firmo a nombre propio* y la herramienta usará los datos que ya escribió.

- Si firma en representación de otra persona (por ejemplo, como apoderado o representante legal), deje esa casilla sin marcar y escriba sus propios datos, elija la calidad en la que firma y digite los apellidos y nombres o razón social de la persona natural o jurídica a la que representa.

- Una persona jurídica (empresa) siempre firma por medio de su representante legal o apoderado; por eso, en ese caso la opción *A nombre propio* no está disponible.

4.6 Compensación

Responda *Sí* solo si tiene una deuda pendiente con la DIAN (por ejemplo, un impuesto sin pagar) y quiere que se descuente del valor que le van a devolver. En ese caso, escriba los datos de esa obligación. El valor a compensar no puede ser mayor que el valor solicitado. Si no tiene deudas o no quiere compensar, responda *No.*

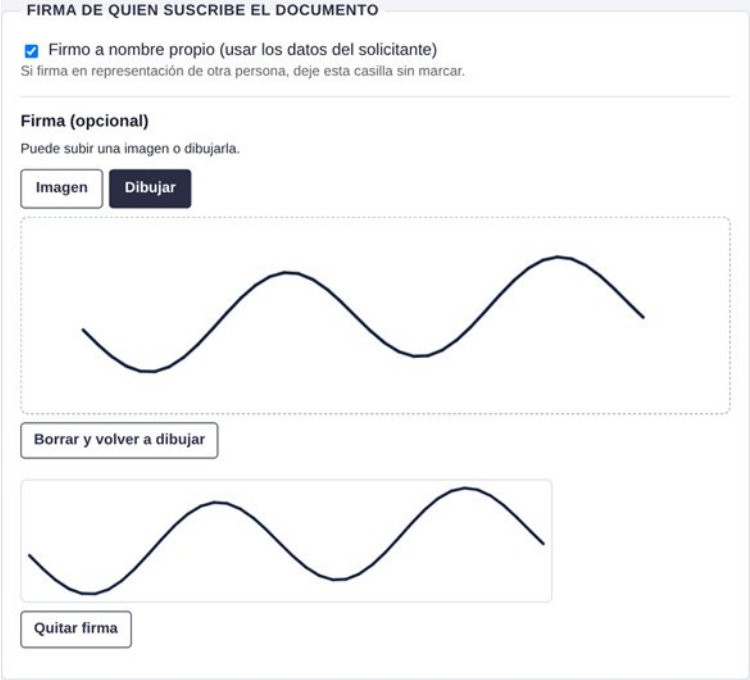
5. La firma

Agregar la firma en la herramienta es opcional, pero el Formato 010 que usted envíe al momento de solicitar la devolución de IVA, sí debe ir firmado. En este punto tiene dos opciones:

- Opción A: firmar en la herramienta. La firma quedará ubicada en el recuadro *Firma de quien suscribe el documento* del archivo PDF.

  Imagen: cargue una foto o una imagen escaneada de su firma con un fondo claro, en formato JPG o PNG (firme con tinta oscura en una hoja blanca, sin rayas, y tome la foto con buena luz y sin sombras; solo debe aparecer la firma, no el documento completo).

  Dibujar: haga su firma habitual con el *mouse*, el dedo o un lápiz táctil, dentro del recuadro punteado. Debe ser su firma, no un ‘garabato’ ni sus iniciales. Si no le queda bien, haga clic en *Borrar y volver a dibujar*.



Firma dibujada, con su vista previa.

- Opción B: firmar el PDF después. Si no agrega la firma en la herramienta, abra el PDF descargado con *Adobe Acrobat Reader* (es gratuito), escoja *Rellenar y firmar*, luego elija *Firmar* y ubique la firma en el recuadro *Firma de quien suscribe el documento*. Después, guarde el archivo.

No es necesario imprimir el formulario ni escanearlo. Envíe el PDF que genera la herramienta. Con *Adobe* solo agregue la firma, no modifique los demás datos del formato.

6. Generar y descargar el PDF

- Al final de las preguntas, haga clic en *Generar borrador del Formato 010*. Si falta algún dato o hay errores, la herramienta le indica cuáles son y lo lleva al primero. Corríjalos y genere el borrador.

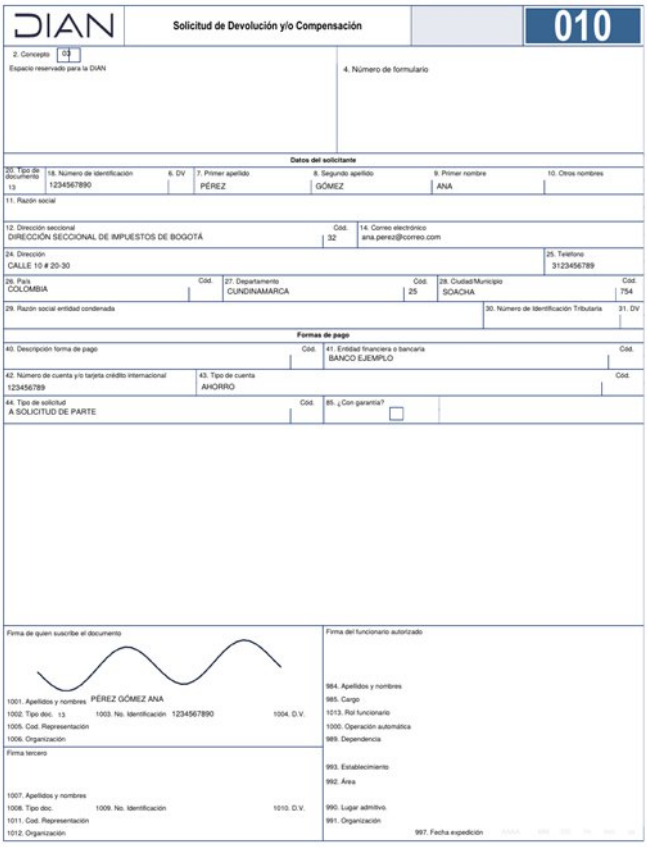
- Revise la vista previa con calma: nombres, números, valores y fechas. Si necesita cambiar algo, elija la opción *Corregir datos*, haga el cambio y vuelva a generar el PDF.

- Haga clic en *Descargar PDF*. El archivo se llama *Formato_010_borrador.pdf* y normalmente queda en la carpeta *Descargas* de su computador. Si el navegador le pregunta dónde guardarlo, escoja una carpeta que pueda encontrar después.

Aunque el archivo se llame 'borrador', es el Formato 010 diligenciado que debe enviar con su solicitud, una vez lo revise y esté firmado.



Botones que aparecen después de generar el formato.



Ejemplo de la hoja 1 del Formato 010 generado.

¡Tenga en cuenta! Sus datos no quedan guardados en la herramienta de ayuda del Formato 010. Si usted cierra la página, la actualiza o apaga el computador antes de descargar el PDF, deberá diligenciar toda la información de nuevo. Termine en una sola sesión y descargue el PDF antes de cerrar la página.

7. ¿Qué hago con el PDF?

Envíe el PDF generado y firmado, sin imprimirlo, junto con los documentos soporte, como se indica en el abecé *¿Cómo solicitar la devolución del IVA de un vehículo híbrido o eléctrico?*

Consulte el abecé. Allí se explica si usted necesita agendar una cita, a qué correo debe enviar la solicitud, en qué momento y qué documentos debe adjuntar.

Recuerde enviar la solicitud de devolución del IVA desde el correo electrónico registrado en su RUT. Recuerde que la solicitud no queda presentada solo por haber generado el PDF.

8. Preguntas frecuentes

Situación	*Qué hacer*
¿Necesito internet para usar la herramienta?	Necesita internet solo para descargar el archivo; después de descargarlo, funciona sin conexión.
¿Mis datos quedan en la DIAN al generar el PDF?	No, la herramienta no envía sus datos. Usted debe enviar el PDF y los documentos soporte como indica el abecé.
¿Me llega un correo de confirmación al generar el PDF?	No. Generar el PDF no quiere decir que usted ha presentado la solicitud de devolución.
El archivo muestra texto con símbolos o se abre en otro programa.	Ciérrelo sin guardar. Haga clic derecho sobre el archivo *.html*, *Abrir con*, y escoja *Google Chrome* o *Microsoft Edge*.
No encuentro mi municipio.	Revise que la dirección seccional y el departamento correspondan a su domicilio.
Escribí el nombre de la ciudad o el municipio en la lista y no quedó.	Debe hacer clic en una de las opciones que aparecen debajo de la casilla.

Situación	*Qué hacer*
No puedo escribir letras, puntos o guiones.	Esas casillas solo aceptan números, por ejemplo año, teléfono, documento y número de cuenta.
El botón no genera el PDF.	Revise los mensajes en rojo. Si no hay ninguno, actualice su navegador o pruebe con el otro navegador recomendado.
No veo la vista previa del PDF.	Haga clic en *Descargar PDF* y ábralo desde la carpeta *Descargas* de su computador.
No encuentro el PDF descargado.	Búsquelo en la carpeta *Descargas* o abra el menú de descargas en el navegador (*Ctrl + J en Windows*).
Cerré la página y perdí los datos.	La herramienta no guarda información. Ábrala de nuevo y diligencie la información otra vez.
Mi firma se ve con manchas o sombras.	Tome de nuevo la foto sobre una hoja blanca y con buena luz, o utilice la opción *Dibujar*.
¿Tengo que llenar a mano las casillas que no me preguntaron?	No. La herramienta las llena o las deja vacías, según corresponda. Las casillas de uso exclusivo de la DIAN deben quedar vacías.
¿Cómo sé si tengo la última versión de la herramienta?	La versión aparece en la parte superior derecha de la herramienta. Descárguela siempre de los canales oficiales de la DIAN.

¡Tenga en cuenta! Esta herramienta es una ayuda para diligenciar el Formato 010. La veracidad de la información registrada es responsabilidad de quien hace la solicitud de devolución del IVA.