****

**Propuesta de Implementación**

**proyecto piloto**

**Núcleos de Apoyo Fiscal (NAF) “Chile”**

**Santiago, Mayo de 2014**

1. **CONTEXTO**

La educación fiscal es un proceso de enseñanza-aprendizaje que tiene como objetivo fomentar una ciudadanía activa, participativa y solidaria, mediante la compresión tanto de sus derechos, especialmente la adecuada gestión del gasto público como de sus obligaciones, de manera específica, el deber fundamental de pagar impuestos.

En este contexto, las administraciones tributarias de América Latina tienen un compromiso de lograr reducir la evasión y la elusión fiscal, fomentando una mayor conciencia fiscal y una mejor comunicación con los ciudadanos. Por otro lado, las instituciones de educación superior tiene el compromiso de proporcionar a los futuros profesionales una formación de calidad, basada en la ética y la responsabilidad social, mediante la creación de espacios reflexivos y críticos sobre la educación fiscal y el rol de los impuestos.

Por lo anterior, es posible generar marcos de colaboración como el que se ha gestado entre el Servicio de Impuestos Internos y el Instituto Profesional AIEP, quienes, con la colaboración de EUROSociAL II, y tomado como experiencia lo realizado por la Receita Federal de Brasil sobre los Núcleos de Asistencia Fiscal “NAF”, han acordado implementar y evaluar la pertinencia de esta iniciativa en Chile.

En términos generales, se advierte que la puesta en marcha del NAF permitirá:

a.- Que AIEP, en colaboración con el SII, capacite a estudiantes de las carreras de Técnico en Contabilidad y Auditoría, acerca del sentido social de los impuestos y los derechos y deberes asociados al cumplimiento tributario.

b.- Proporcionar a los estudiantes una vivencia práctica sobre el asesoramiento fiscal, así como un acercamiento a las principales labores del SII, lo que contribuye a su formación profesional y a la relación con su entorno.

c.- Propiciar el apoyo contable y fiscal, de forma gratuita de dichos estudiantes a personas naturales y jurídicas de baja renta.

Es dentro de este marco que el Servicio de Impuestos Internos y AIEP, han acordado crear un Plan Piloto de NAF en la ciudad de Santiago, que deberá ser puesto en marcha durante el segundo semestre del año 2014, analizando sus resultados en enero del año 2015 con la finalidad de proyectar su extensión a otras de las 18 sedes de AIEP en las que la Escuela de Negocios tiene presencia. El objetivo final de este proyecto es brindar la oportunidad a los estudiantes de capacitación, de acercamiento a la comunidad, así como la generación de un servicio de calidad y gratuito.

1. **OBJETIVOS**

Implementación de un **piloto** en la Sede Barrio Universitario de Santiago (BUS) de AIEP de un Núcleo de Asistencia Fiscal “NAF”, tomando como base la experiencia transmitida por EUROSociAL y la Receita Federal de Brasil, dentro del marco del convenio de colaboración mutua existente entre el Servicio de Impuestos Internos y el Instituto Profesional AIEP.

Este piloto tiene como objetivo específico:

Atender y dar asistencia técnica a pequeños contribuyentes para poder conocer sobre aspectos generales del sistema gratuito de factura electrónica del SII, completar sus obligaciones, trámites, actuaciones y pago de impuestos ante el fisco chileno.

1. **ALCANCE**

El NAF atenderá a pequeños contribuyentes y personas de escasos recursos que no puedan pagar una atención profesional de manera particular. La atención se focalizará exclusivamente en las siguientes materias:

* Implementación de Facturas electrónica.
* Inicio de Actividades
* Timbraje de Documentos
* Llenado de Libros de Compra y venta
* Declaraciones de IVA
* Actualizaciones y llenado de Formularios.

1. **NAF PILOTO**

El piloto permitirá verificar el aporte de este proyecto a la comunidad y estudiantes, evaluar su funcionamiento, aplicar buenas prácticas y decidir la continuidad de éste tipo de iniciativa.

Implementación física

Para el funcionamiento del NAF, AIEP facilitará un espacio físico en la Sede Barrio Universitario de Santiago, equipado con computadores conectados a internet, escritorios y sillas dispuestos a como módulos donde se podrá recibir y dar atención a los contribuyentes.

Por su parte, el SII, colaborará en la formación de los estudiantes y docentes que participarán en el NAF, con clases o talleres presenciales para fortalecer conocimientos, en especial los referidos a factura electrónica y manejo de plataforma web.

Participantes del NAF

Los estudiantes que participarán del piloto NAF corresponderán a aquellos que estén cursando el 4to semestre, o niveles superiores, de las carreras de Técnico en Contabilidad o Auditoría, preferentemente de jornada Diurna, quienes serán seleccionados por la jefatura de área a cargo del proyecto en AIEP.

Se organizarán grupos de 4 estudiantes que estarán a cargo de un docente quien los supervisará y guiará en la atención a los contribuyentes. La planificación de rotación de los grupos estará a cargo del Jefe de Área del proyecto. Los costos asociados a las horas de dedicación de los docentes al piloto NAF serán de cargo de AIEP.

Los estudiantes para poder ser parte del proyecto deberán participar de la capacitación que entregará el SII, además deberán realizar el curso online de educación fiscal elaborado por AIEP en conjunto con el SII.

Capacitación de Participantes

Tanto los estudiantes como el docente a cargo serán capacitados por el Servicio de Impuestos Internos en el uso del sistema de facturación electrónica del SII y plataforma web, con el fin de que puedan desarrollar de la mejor manera la asesoría técnica. Esta capacitación será impartida por SII en una jornada, según disponibilidad, la que será acreditada mediante la emisión de un certificado de participación. Este certificado será emitido por AIEP y visado por el Servicio de Impuestos Internos.

Costos

La asesoría técnica no tendrá costo alguno para los contribuyentes.

Tal como se expone anteriormente en este documento el pago de horas a docentes será de cargo de AIEP.

El SII no incurrirá en ningún costo relacionado a la implementación.

Funcionamiento del NAF

Este servicio estará disponible para los contribuyentes a partir del segundo semestre de 2014, dos veces por semana, 3 horas cada día, en horarios complementarios a la atención del SII, esto es después de las 14:00 hrs, los que se definirán en conjunto con docentes y estudiantes participantes.

Los contribuyentes que se atiendan provendrán de la derivación que se pueda hacer a través de la coordinación con instituciones como Municipios, y Asociaciones Gremiales, entre otras, con las que se genere un convenio de cooperación.

La forma y fondo de atención se encontrará formalizada a través de un protocolo de atención, el que será desarrollado por AIEP en conjunto con SII, que dará las pautas de calidad, restringirá el accionar de los estudiantes y expondrá las responsabilidades asociadas al servicio prestado, velando por la seguridad y confidencialidad de la información de los contribuyentes.

De existir consultas por parte de los estudiantes, éstas serán resueltas íntegramente por él o los docentes participantes de AIEP. El SII y de acuerdo a su disponibilidad, podrá apoyar al docente en la resolución de consultas complejas, derivadas de casos específicos. Para este efecto se derivará la consulta por mail a coordinacionnaf@sii.cl.

En relación al control del funcionamiento del piloto, el Jefe de Área a cargo del proyecto deberá elaborar una planilla en la cual cada estudiante registrará los datos básicos del contribuyente atendido, detalles del apoyo brindado, dificultades que se hayan presentado (falta de dominio de algún tema, imposibilidad de resolver por alcance del requerimiento) y la fecha y el horario en el que participó del NAF. Por su parte los docentes participantes deberán evaluar la atención que los estudiantes hayan brindado en función de lo expuesto en el protocolo de atención.

Como mecanismo de retroalimentación el Jefe de Proyecto deberá comunicarse con los contribuyentes atendidos, vía telefónica, para aplicar una breve encuesta a través de la cual se consulte por el nivel de satisfacción y grado de solución brindado por los estudiantes.

Reconocimiento de horas de participación

En virtud de evidenciar la participación de estudiantes y docentes en este piloto, AIEP emitirá un certificado de participación por las horas de atención que cada integrante haya realizado, este certificado será validado por SII.

1. **EVALUACIÓN DEL PILOTO**

La evaluación del piloto por parte de AIEP se basará en los siguientes aspectos:

* Cantidad de atenciones brindadas por estudiante.
* Cantidad total de contribuyentes atendidos.
* Ranking de tipos de atenciones brindadas.
* Dificultades presentadas en relación a competencias de los estudiantes para brindar una atención satisfactoria.
* Evaluación por parte de los docentes.
* Registro de continuidad de atención (contribuyentes vuelven por otras consultas).
* Evaluación de la atención por parte de los contribuyentes (encuestas telefónicas).

Las metas establecidas por AIEP para calificar de exitosa esta experiencia son:

* Al menos 20 estudiantes participantes de la experiencia en el periodo Agosto-Diciembre 2014.
* Al menos dos atenciones por estudiante, con todos los registros en la planilla de control.
* Encuestas de retroalimentación de atención aplicadas a al menos un 70% delos contribuyentes atendidos.
* Evaluación positiva del servicio por parte de los contribuyentes, esto es, de las encuestas aplicadas, el 90% debe estar conforme con la solución brindada.