



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

## **PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN GRATUITA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD SUPERIOR**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Conforme a los acuerdos expresados, en el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Servicio de Rentas Internas y la Universidad del Azuay, el pasado 01 de marzo de 2017, se da por iniciado el proyecto Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal (NAF) con el cual se busca que los estudiantes de pregrado de la carrera de Contabilidad Superior, de la Facultad de Ciencias de la Administración apliquen los conocimientos adquiridos en la Universidad, en materia Contable y Tributaria, y con esto proporcionar ayuda y soporte gratuito del conocimiento contable y tributario, instruyendo a los beneficiarios sobre el sentido social de los impuestos y el cumplimiento de sus deberes formales como contribuyente.

### **2. OBJETIVO**

#### **2.1. GENERAL**

Establecer los lineamientos que deben cumplir, los docentes de apoyo, estudiantes y demás personal que van a formar parte del Centro de Atención Gratuita de la carrera de Contabilidad Superior de la Universidad del Azuay, en la atención a la sociedad que asista y se beneficie de los servicios que se brindan.

#### **2.2. ESPECÍFICOS**

- Brindar las herramientas para que el personal que participa en el centro brinde una atención de calidad y calidez a los usuarios.
- Instruir al personal sobre normas de comportamiento que deben mantener durante la atención en el centro.

### **3. ALCANCE**

Este protocolo busca normar la atención que deben brindar en el Centro de Atención Gratuita de la Universidad del Azuay de la carrera de Contabilidad Superior de la Universidad del Azuay y aplica a todos los docentes de apoyo, estudiantes y beneficiarios que tengan relación directa o indirecta con este servicio.

### **4. MARCO NORMATIVO**

- Constitución de la República del Ecuador.
- Ley Orgánica de Educación Superior. Art. 87. Art.160; Capítulo I del IX
- Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017; Objetivo 8.
- Convenio de Cooperación interinstitucional entre el Servicio de Rentas Internas y la Universidad del Azuay, firmado el 01 de marzo de 2017.
- Reglamento del Centro de Atención Gratuita de la carrera de la Contabilidad Superior de la Universidad del Azuay.



## UNIVERSIDAD DEL AZUAY

- Instructivo para el funcionamiento del Centro de Atención Gratuita de la carrera de Contabilidad Superior.
- Procedimiento de Administración de Canales de Atención del Servicio de Rentas Internas.

### 4.1. PROTOCOLO PARA EL ESTUDIANTE

1. Presentación del estudiante.- El saludo inicial debe ser la primera acción del estudiante para entablar una conversación con el beneficiario, ya que representa la mínima expresión de educación y cortesía.

Mensaje de bienvenida: “Buenos días o tardes, ¿en qué le puedo servir? Mi nombre es....”

2. Autenticación del beneficiario.- Con la finalidad de llevar un registro por tipo de beneficiario, para todas las consultas, el ciudadano / contribuyente deberá presentar su documento de identificación, y si no lo posee, solicitar el nombre y número de cédula o número de Registro Único de Contribuyentes, para registrarlo en el sistema que para el efecto sea proporcionado.

3. Trato hacia el beneficiario.-

- Un trato agradable durante el tiempo de atención.
- Dirigirse al beneficiario de “Usted”.
- Mantener contacto visual con el beneficiario, prestarle la atención debida a su relato.
- El lenguaje debe ser sencillo y descriptivo.
- Mostrar rapidez, oportunidad y eficiencia al momento de absolver las inquietudes del beneficiario.
- Ser correcto, educado y cordial.
- Eliminar los gestos de desagrado o dejadez.
- No denotar una postura forzada.
- No caer en la gesticulación excesiva.
- No desestimar las sugerencias del beneficiario.
- Despedirse del beneficiario educadamente.
- Si se presenta alguna agresión física o verbal por parte del beneficiario, se sugiere llamar al docente de apoyo que esté supervisando la atención en ese turno.

4. Manejo de la voz.- La voz del estudiante debe ser:

- Templada y serena.
  - Con el volumen apropiado.
  - Natural, no forzada.
  - Clara y agradable
- De igual forma, durante la conversación, el estudiante debe utilizar un lenguaje claro y preciso, teniendo en cuenta los diferentes tipos de comportamientos o actitudes de los beneficiarios atendidos.



## UNIVERSIDAD DEL AZUAY

5. Escuchar activamente la consulta.- No cortar la exposición del beneficiario y evitar las distracciones para no efectuar preguntas innecesarias o repetitivas. En el caso, que el beneficiario se extienda sin realizar puntualmente su consulta, de resultar necesario, interrumpirlo de una forma cordial, utilizando frases de corto como: “Perdón un momento... con respecto a su trámite...”, “Disculpe que le interrumpa...”, “Sobre su trámite permítame que le explique...”, estas frases facilitarán el cambio de la dirección de la conversación.
6. Tener una actitud empática.- Comprender las emociones del beneficiario y demostrarle que se lo está haciendo. Tener en cuenta su perfil; como ejemplo, no es lo mismo atender la consulta de un contador que la de una persona de la tercera edad.
7. Manejo de la conversación.- Tratar, en lo posible, de manejar siempre la conversación en forma cordial, esto hará que la misma sea atendida rápidamente. Controlar emociones ante una situación conflictiva. Se sugiere considerar los siguientes pasos:
  - Efectuar preguntas que clarifiquen las necesidades del beneficiario.
  - Hacer todo lo posible para que el beneficiario no se retire sin tener la solución a su problema.
  - Escuchar atentamente las quejas o sugerencias del beneficiario.
  - No interrumpir al beneficiario, a menos que sea necesario para comprender mejor su trámite.
  - Demostrar tranquilidad y genuino interés por la situación del beneficiario.
  - Si el beneficiario expone quejas / sugerencias / felicitaciones, es importante aceptarlas y agradecerle que nos haya hecho conocer para brindarle una solución lo más pronto posible, de ser el caso.
8. Procedimiento para escalar consultas.-
  - Si el estudiante no puede solventar la duda del beneficiario, deberá acercarse a solucionarla con el docente de apoyo que se encuentre supervisando el Centro. Para ello, se sugiere solicitar al beneficiario que planteó la consulta, el permiso respectivo, utilizando frases como las siguientes: “Por favor, podría esperarme unos minutos para consultar su duda con mi docente”, “Permítame unos minutos mientras resuelvo su inquietud...”
  - Si la consulta planteada por el beneficiario, requiere ser escalada a la Administración Tributaria, informar claramente al beneficiario el tiempo en que la misma será absuelta y permitir que él decida si desea regresar en ese tiempo. Se sugiere utilizar la siguiente frase: “Su consulta será absuelta en máximo 48 horas. ¿Es factible que usted regrese por favor o le puedo remitir vía correo electrónico?”.
  - Pueden presentarse casos en los que sea conveniente realizar una consulta a un estudiante compañero del NAF, que ya atendió una consulta similar. Si éste se encuentra atendiendo a otro beneficiario, se lo puede interrumpir de



## UNIVERSIDAD DEL AZUAY

forma cordial pidiendo las disculpas correspondientes, utilizando frases como:

- “Disculpe la interrupción señor / señora / señorita...”
  - “Perdón por la interrupción... Compañero (a) ayúdeme con...”
  - “Me permiten interrumpirlos, deseo hacerle una consulta a mi compañero (a)...”
  - “Al finalizar la consulta agradecer: Gracias por su comprensión o muchas gracias por su tiempo o disculpas por la interrupción...”
- Agradecer siempre por la espera al retornar, en todos los casos que el beneficiario haya esperado un tiempo para que su consulta sea atendida, se sugiere agradecer la espera con frases como las siguientes:
    - “Muchas gracias por su espera, con respecto a su consulta / caso le indico que...”
    - “Muy gentil por su espera, le informo que...”
9. Situaciones o casos en los que no se pueda atender la consulta del beneficiario.- es probable que se presenten casos donde los estudiantes y docentes de apoyo del NAF no puedan atender una consulta. Por ejemplo:
- Si el beneficiario solicitara que se le realicen trámites que solo pueden ser ingresados en la Administración Tributaria: inscripción de RUC, generación de claves (primera vez), transferencias de dominio de vehículos, ingreso de trámites, etc.
  - Si se presentaran situaciones externas como indisponibilidad de luz eléctrica, página web, etc.  
En estos casos es importante explicar al beneficiario claramente el motivo por el cual no se puede atender la consulta. Se podrá utilizar frases como:
    - “Estimado señor / señora / señorita, lamentamos no poder ayudarle en este momento debido a que...”
    - “Señor / señora / señorita... Le solicito su comprensión / disculpas, pero lamentablemente no podemos ayudarle ya que...” (En caso de generarse este tipo de situaciones por indisponibilidad de la página web, el SRI indicaría los tiempos de solución).
10. Sugerir el uso de los distintos canales de asistencia que ofrece el SRI.- el estudiante puede sugerir al ciudadano / contribuyente la utilización de los diferentes canales de atención que brinda el Servicio de Rentas Internas:
- Presencial,
  - Servicios en línea, o;
  - Centro de Atención Telefónica 1700 SRI SRI – (1700-774 774)
11. Al concluir la atención o prestación de servicio.- Agradecer al ciudadano / contribuyente la utilización de los servicios que el NAF brinda a la comunidad.