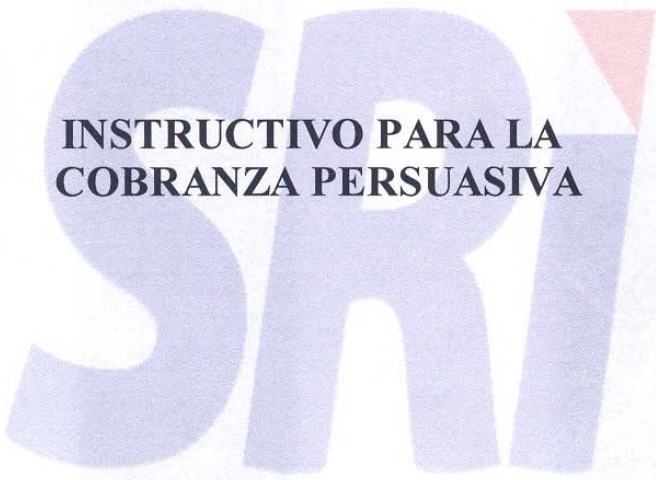
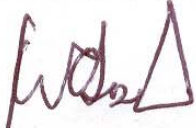

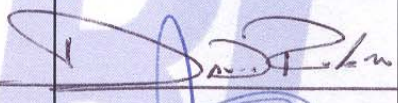

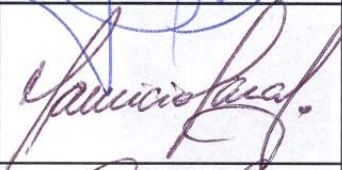
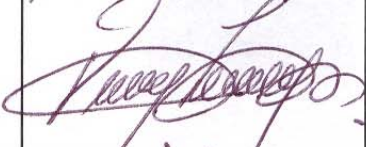


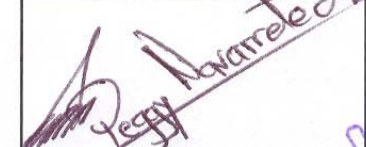
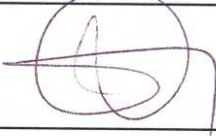
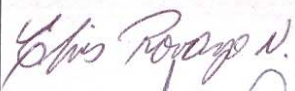
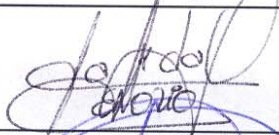
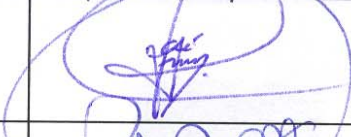


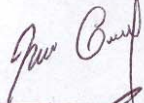



CODIGO COB-P-CCP	FECHA DE VIGENCIA 1 de Septiembre de 2008	VERSION 1.0	PAGINAS 20
 <p>INSTRUCTIVO PARA LA COBRANZA PERSUASIVA</p>			
RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	EC. CARLOS MARX CARRASCO V. DIRECTOR GENERAL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS		04 SEP 2008

CODIGO COB-P-CCP	FECHA DE VIGENCIA 1 de Septiembre de 2008	VERSION 1.0	PAGINAS 20
---------------------	--	----------------	---------------

INSTRUCTIVO PARA LA COBRANZA PERSUASIVA

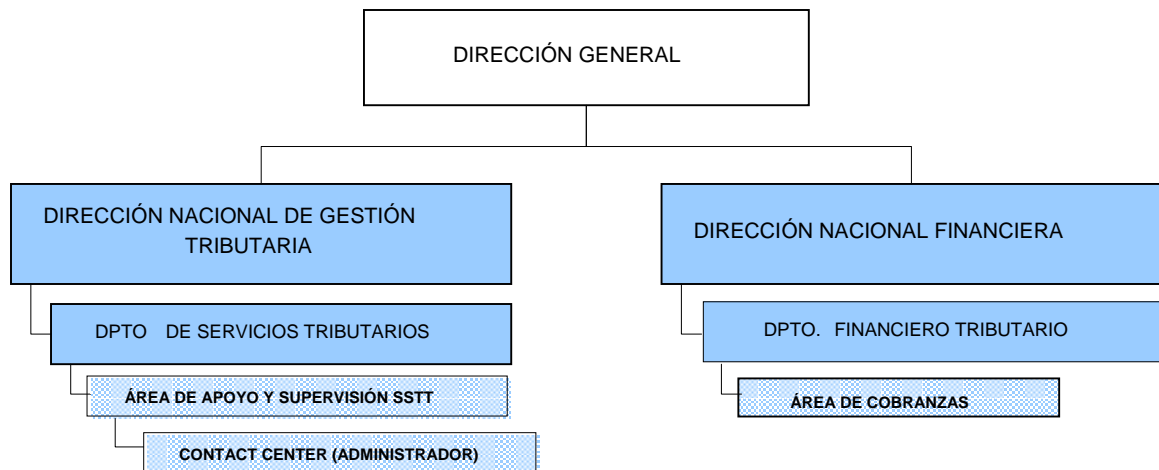
RUBRO	CARGO	FIRMA	FECHA
APROBADO POR:	Ing. Luis Velasco Berrezueta DIRECTOR NACIONAL FINANCIERO (E)		01 SET. 2008
REVISADO POR	Ing. David Ruales Mosquera JEFE NACIONAL FINANCIERO TRIBUTARIO		01 SET. 2008
	Ing. Xavier Paz V JEFE NACIONAL PROCESOS		01 SET. 2008
	Ing. Mauricio Lara Gortaire JEFE NACIONAL COBRANZAS		01 SET. 2008
	Ing. Diego Zapata Cabrera CONTACT CENTER COBRANZAS		01 SET. 2008
	Ing. Carlos Meza Donoso CONTACT CENTER SERVICIOS TRIBUTARIOS		01 SET. 2008
	Ing. Juan Carlos Silva ADMINISTRADOR CONTACT CENTER		03 SEP 2008
ELABORADO POR:	Ing. Peggy Navarrete Medina SUPERVISORA PERSUASIVA COBRANZA LITORAL SUR		03 SEP 2008

RUBRO	NOMBRE - CARGO - UBICACIÓN	FIRMA	FECHA
REVISADO POR:	Joselo Giovanni Castillo Ron JEFE COBRANZAS REGIONAL NORTE		02-09-2008
	Elvis Raúl Rovayo Nieto JEFE COBRANZAS REGIONAL LITORAL SUR		3/09/08
	Maria Fernanda Tenorio Vásquez JEFE COBRANZAS REGIONAL DEL AUSTRO		15/09/08
	José Fernando Mejía Loor JEFE COBRANZAS REGIONAL MANABÍ		04/09/2008
	Ana Fernanda Ortega Carrillo JEFE COBRANZAS REGIONAL CENTRO 1		22/09/2008
	Xavier Oliverio Siguenza Espin JEFE COBRANZAS REGIONAL CENTRO 2		23-09-2008
	Regina Elizabeth Cárdenas Luzuriaga JEFE COBRANZAS REGIONAL EL ORO		11/09/2008
	Carlo Remo Palacio Palacio JEFE COBRANZAS REGIONAL DEL SUR		16/09/2008

INSTRUCTIVO PARA LA COBRANZA PERSUASIVA

1. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO

Nombre del procedimiento:	Cobranza Persuasiva.		
Proceso al cual pertenece:	Cobranza / Persuasiva.		
Frecuencia de ejecución:	Diario.		
Fecha de elaboración:	27/08/2008.	Versión del documento:	1,0.



2. OBJETIVOS DEL PROCEDIMIENTO

2.1. OBJETIVO GENERAL

Dar los lineamientos para la atención de los teleoperadores y analistas a contribuyentes que posean obligaciones con el SRI, y así implementar una política pro-activa para una mejor administración de las llamadas para realizar la Cobranza Persuasiva.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Unificar criterios para una correcta recuperación de cartera de una manera eficiente, eficaz y efectiva; Mediante políticas, procedimiento y estrategias, que permitan optimizar la acción de cobro.
- Maximizar la recaudación
- Utilizar eficazmente las técnicas de comunicación
- Lograr una cobranza eficiente, eficaz y oportuna

3. IDENTIFICACIÓN DEL PROCESO AL CUAL PERTENECE

La Cobranza Persuasiva es una instancia dentro del proceso de Cobranzas que realiza la Administración cuando los contribuyentes poseen deudas en firme.

El instructivo abarca todas las actividades que se deberán realizar tanto para una información correcta de obligaciones pendientes por parte del SRI y de la misma manera para tener una mejor acción de cobro sobre diferentes tipos de contribuyentes.

4. ROLES Y RESPONSABILIDADES

CARGO	RESPONSABILIDAD
Teleoperador o Analista	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en las capacitaciones. • Solicitar capacitación de conocimiento o refuerzo de acuerdo a sus necesidades • Brindar una información oportuna, clara y exacta al contribuyente. • Ofrecer un servicio de calidad.
Supervisor Regional de Cobranza Persuasiva	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la necesidad de capacitación tanto para teleoperadores como analistas. • Elaborar planes estratégicos para una mejor acción de cobro. • Coordinar con el Administrador del Contact Center la capacitación de acuerdo a las necesidades. • Elaborar informe de resultados y entregarlo al Administrador del Contact Center, Jefe Nacional de Cobranzas, Coordinador Contact Center Cobranzas y Jefe del Departamento Regional de Cobranzas. • Monitorear las capacitaciones impartidas.
Administrador del Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> • Proveer estadísticas de gestión al Coordinador Contact Center Cobranzas, Jefe del Departamento Regional de Cobranzas y Supervisor Regional de Cobranzas Persuasiva. • Coordinar capacitaciones de acuerdo a sus necesidades. • Actuar acorde al plan de contingencias sobre problemas relacionados con el sistema. • Elaborar un informe sobre los resultados de capacitaciones al Coordinador Contact Center Cobranzas, Jefe del Departamento Regional de Cobranzas y Supervisor Regional de Cobranzas Persuasiva.
Jefe del Departamento Regional de Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar los resultados de la Gestión de cobranza persuasiva realizada. • Programar actividades para mejorar la gestión de cobro. • Coordinar con el Jefe Nacional de Cobranzas y Coordinador Contact Center Cobranzas los controles a efectuar.
Jefe Nacional de	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y coordinar con el Coordinador Contact Center

Cobranzas	<p>Cobranzas las campañas a efectuar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analizar los resultados de la Gestión de Cobranza Persuasiva realizada. • Coordinar requerimientos operativos y tecnológicos. • Evaluar la ejecución, desarrollo e impacto de las campañas gestionadas por Contact Center.
Coordinador Contact Center Cobranzas	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las campañas de Cobranza Persuasiva a nivel Nacional • Ejecutar el proceso de ingreso de parámetros para la carga de campañas de Cobranzas. • Monitorear y controlar la funcionalidad adecuada del sistema. • Identificar necesidades para solventar las falencias detectadas en el proceso operativo y tecnológico. • Gestionar requerimientos operativos y tecnológicos. • Informar al Jefe Nacional de Cobranzas, Jefes de los Departamentos Regionales de Cobranzas y Supervisores Regionales de Cobranza Persuasiva, los resultados de la gestión realizada.

5. NORMAS GENERALES DE OPERACIÓN

5.1. BASE LEGAL

- Código Tributario, Artículo 71
- Ley de Creación del Servicio de Rentas internas, Capítulo 1, Art. 2 Numeral 2
- Reglamento Orgánico Funcional, Art. 16 Numeral 8
- Reglamento Orgánico Funcional, Art. 28 A Numeral 2
- Reglamento Orgánico Funcional, Art. 46 Numeral 2 y 3

5.2. NORMAS GENERALES

1. Atención personalizada: Absolverán las consultas por el contribuyente de toda clase de información que se trate sobre el Departamento de Cobranzas para el pago respectivo de sus obligaciones tributarias.
2. Atención Telefónica: Absolverán consultas solicitada por el contribuyente tanto de llamadas entrantes y salientes del Contact Center y de Persuasiva o a través de mensajes grabados por (IVR).
3. Atención por correo: Se canalizaran los pagos por este medio para la respectiva entrega de información o recepción del mismo.
4. El mensaje que se le deberá decir al contribuyente antes de dejarlo en espera será:

“Me podría esperar un momento en la línea por favor”

“Gracias por su gentil espera”

5. El mensaje para el cierre comunicación o atención en oficinas será:

“ Recuerde que el SRI esta para servirle, que tenga un buen día”

6. Los teleoperadores o analistas de persuasiva no deberán ingerir alimentos, utilizar su teléfono celular, ni escuchar música mientras realiza sus funciones.

6. DESCRIPCIÓN NARRATIVA DEL PROCEDIMIENTO

6.1. Llamadas entrantes al 1700 SRI – SRI (Teleoperadores Contact Center) y a los Departamentos Regionales de Cobranza (Analistas de Cobranza Persuasiva)

Antes de tomar el auricular, debe haber una disposición entusiasta de la persona que atiende.

El Teleoperador o Analista deberá iniciar con los siguientes pasos:

- Bienvenida
- Identificación de la Administración (SRI)
- Nombre del teleoperador o analista
- Consultar el servicio requerido

MODELO TELEOPERADOR: “Servicio de Rentas Internas, mi nombre es “Nombre del teleoperador”, en que le puedo ayudar”.

MODELO ANALISTA: “Gracias por llamar al Departamento de Cobranzas del SRI, mi nombre es “Nombre del analista”, en que le puedo ayudar”.

En caso que la llamada se trate sobre deudas firmes, se solicitará el numero de RUC y luego se deberá hacer 2 preguntas obligatorias para verificar los datos del contribuyente: Fecha de inicio de actividades y fecha de inscripción en el RUC. **(Ver anexo I y II)**

Si el contribuyente no contesta correctamente una de las preguntas, no se dará paso a la información solicitada y se le indicara la razón.

Si la información es correcta se deberá indicar cual es la deuda que tiene con el Departamento de Cobranzas detallando de la siguiente manera:

- Tipo de documento
- Impuesto
- Periodo Fiscal
- Estado
- Monto
- Saldo
- Total

Una vez detallada la deuda se le indicará al contribuyente como debe realizar el pago, mediante 2 alternativas:

PAGO POR INTERNET: de tener clave de Internet Ingresar a la pagina web del SRI, www.sri.gov.ec <<http://www.sri.gov.ec>>

Una vez que usted se encuentre en la pantalla principal hacer clic en "Tu Portal" al seleccionar esta opción saldrá una Alerta de seguridad en donde usted indicara que si desea visualizar las paginas que siguen.

Pasos:

1. Ingresará RUC y Clave.
2. Seleccionará haciendo clic en General.
3. Luego hará clic en Declaraciones donde se abrirán mas abajo opciones entre ellas "Consulta de obligaciones y deudas que mantiene con el SRI.
4. Hacer clic en esas palabras y aparecerá automáticamente líneas de información con la/s deuda/s respectiva/s hará clic en el circulo que se visualizará en la 1 era parte de este mensaje y se abrirá automáticamente el formulario 106 donde usted pondrá en el casillero 905 el total de la deuda y verificara si en el casillero 198 esta su cedula y si es una compañía verifique en el 199 el RUC del contador una vez que estos campos estén llenos, procederá a elegir la forma de Pago.
5. Si va a cancelar al Banco directamente elegir "Otras Formas de Pago" imprima este CEP y entrégueselo al Banco para su cancelación.
6. Si va a realizar debito a su cuenta elegir la palabra convenio y el banco donde usted tiene su cuenta ya sea de Ahorro o corriente.

En el casillero 905 donde se escribe el total de la deuda se le indicara al contribuyente que copie lo que indica el casillero 999 que es el mismo valor.

PAGO MANUAL: comprando el formulario 106, llenándolo y acercándose a las Instituciones Financieras para realizar el pago.

El teleoperador o analista deberá informarle al contribuyente que tiene que acercarse con la copia del pago realizado a la agencia más cercana, enviar por fax, mail, o notificar el pago telefónicamente.

En caso que sea necesario dejar al contribuyente en espera, se la realizara con previo aviso. Al restablecer la llamada se lo hará con un agradecimiento. (**Ver normas generales**)

Antes de finalizar la llamada se deberá consultar al contribuyente si tiene otra inquietud.

El cierre de la comunicación telefónica será de una manera cordial. (**Ver normas generales**)

6.2. Llamadas salientes a través de Teleoperadores Contact Center y Analistas de Cobranza Persuasiva

Antes de tomar el auricular, debe haber una disposición entusiasta de la persona que atiende. (**Ver anexo III para Teleoperadores**)

El Teleoperador o Analista deberá iniciar con los siguientes pasos:

- o Saludo

- Preguntar por el contribuyente
- Identificación de la Administración (SRI)
- Nombre del teleoperador o analista

1ª. Parte:

MODELO: " Buenos días, se encuentra el Sr. Contribuyente",

Para el caso que sea contribuyente Persona Jurídica, se deberá preguntar primero por el Representante Legal, en segunda instancia si este no se encontrara se preguntara por el contador de la compañía.

Si se trata del contribuyente o si el contribuyente habita, trabaja o lo conocen en el número marcado solicitará que se lo pasen al teléfono y el teleoperador siempre deberá indicar quien llama, mediante el siguiente mensaje:

2ª. Parte:

MODELO TELEOPERADOR: "Lo llamo del Servicios de Rentas Internas, mi nombre es "Nombre del teleoperador".

MODELO ANALISTA: "Lo llamo del Departamento de Cobranzas del Servicio de Rentas Internas, mi nombre es "Nombre de Analista".

Inmediatamente después indicará la deuda que tiene con el Departamento de Cobranzas detallándolo de la siguiente manera:

- Tipo de documento
- Impuesto
- Periodo Fiscal
- Estado
- Monto
- Saldo
- Total

Una vez detallada la deuda se le indicará al contribuyente como debe realizar el pago, mediante 2 alternativas:

PAGO POR INTERNET: de tener clave de Internet Ingresar a la pagina web del SRI, www.sri.gov.ec <<http://www.sri.gov.ec>>

Una vez que usted se encuentre en la pantalla principal hacer clic en "Tu Portal" al seleccionar esta opción saldrá una Alerta de seguridad en donde usted indicara que si desea visualizar las paginas que siguen:

Pasos:

1. Ingresará RUC y Clave.
2. Seleccionará haciendo clic en General.
3. Luego hará clic en Declaraciones donde se abrirán mas abajo opciones entre ellas "Consulta de obligaciones y deudas que mantiene con el SRI.
4. Hacer clic en esas palabras y aparecerá automáticamente líneas de información con la/s deuda/s respectiva/s hará clic en el circulo que se

visualizará en la 1 era parte de este mensaje y se abrirá automáticamente el formulario 106 donde usted pondrá en el casillero 905 el total de la deuda y verificara si en el casillero 198 esta su cedula y si es una compañía verifique en el 199 el RUC del contador una vez que estos campos estén llenos, procederá a elegir la forma de Pago.

5. Si va a cancelar al Banco directamente elegir "Otras Formas de Pago" imprima este CEP y entrégueselo al Banco para su cancelación.
6. Si va a realizar debito a su cuenta elegir la palabra convenio y el banco donde usted tiene su cuenta ya sea de Ahorro o corriente.

En el casillero 905 donde se escribe el total de la deuda se le indicara al contribuyente que copie lo que indica el casillero 999 que es el mismo valor.

PAGO MANUAL: comprando el formulario 106, llenándolo y acercándose a las Instituciones Financieras para realizar el pago.

El teleoperador o analista deberá informarle al contribuyente que tiene que acercarse con la copia del pago realizado a la agencia más cercana, enviar por fax, mail, o notificar el pago telefónicamente.

Si el contribuyente no se encuentra pero lo conocen, se debe indicar la deuda total y no desplegar la deuda que tiene con la Administración.

3ª. Parte:

- TELEOPERADOR: desde el momento que le contesta el contribuyente o alguien que lo conoce deberá registrar en la opción **LOCALIZADO** la información del contacto.

Solamente en el caso en que al contribuyente no lo llegaron a conocer (equivocado), se deberá poner la opción **NO LOCALIZADO**.

- ANALISTA DE COBRANZA PERSUASIVA: El analista tiene 28 opciones para una correcta gestión (**Ver anexo IV**)

Es importante que el teleoperador o analista pregunte el nombre con la persona que habla y deberá anotarlo en la gestión.

Siempre el teleoperador o analista deberá preguntar un numero de teléfono presunto (convencional-celular) donde se lo pueda contactar directamente anotándolo en la gestión respectiva.

En caso que sea necesario dejar al contribuyente en espera, se la realizara con previo aviso. Al restablecer la llamada se lo hará con un agradecimiento. (**Ver normas generales**)

El cierre de la comunicación telefónica será de una manera cordial. (**Ver normas generales**)

6.3. Atención al contribuyente en oficinas regionales de Cobranzas

El Analista deberá iniciar con:

- Saludo al contribuyente
- Se le consultara al contribuyente de que manera se lo puede ayudar
- Solicitar el numero de RUC para poder indicar la deuda

En caso que no sea el contribuyente, el analista solicitará una autorización simple con copia de cédula del contribuyente y una credencial que certifique que se trata de la persona autorizada siendo persona Natural, si fuera compañía tendrá que solicitar una credencial que certifique que se trata del representante legal o contador. De no ser el representante legal o contador, se solicitara una autorización del representante legal con copia de cedula del representante legal y una credencial que certifique que se trata de la persona autorizada.

- Se le imprimirá el Estado de Cuenta detallando la deuda.

Una vez detallada la deuda se le indicará al contribuyente como debe realizar el pago, mediante 2 alternativas:

PAGO POR INTERNET: de tener clave de Internet Ingresar a la pagina web del SRI, www.sri.gov.ec <<http://www.sri.gov.ec>>

Una vez que usted se encuentre en la pantalla principal hacer clic en "Tu Portal" al seleccionar esta opción saldrá una Alerta de seguridad en donde usted indicara que si desea visualizar las paginas que siguen.

Pasos:

1. Ingresará RUC y Clave.
2. Seleccionará haciendo clic en General.
3. Luego hará clic en Declaraciones donde se abrirán mas abajo opciones entre ellas "Consulta de obligaciones y deudas que mantiene con el SRI.
4. Hacer clic en esas palabras y aparecerá automáticamente líneas de información con la/s deuda/s respectiva/s hará clic en el circulo que se visualizará en la 1 era parte de este mensaje y se abrirá automáticamente el formulario 106 donde usted pondrá en el casillero 905 el total de la deuda y verificara si en el casillero 198 esta su cedula y si es una compañía verifique en el 199 el RUC del contador una vez que estos campos estén llenos, procederá a elegir la forma de Pago.
5. Si va a cancelar al Banco directamente elegir "Otras Formas de Pago" imprima este CEP y entrégueselo al Banco para su cancelación.
6. Si va a realizar debito a su cuenta elegir la palabra convenio y el banco donde usted tiene su cuenta ya sea de Ahorro o corriente.

En el casillero 905 donde se escribe el total de la deuda se le indicara al contribuyente que copie lo que indica el casillero 999 que es el mismo valor.

PAGO MANUAL: comprando el formulario 106, llenándolo y acercándose a las Instituciones Financieras para realizar el pago.

El teleoperador o analista deberá informarle al contribuyente que tiene que acercarse con la copia del pago realizado a la agencia más cercana, enviar por fax, mail, o notificar el pago telefónicamente.

Si el contribuyente solicitase facilidades de pago (**Ver anexo V**), solo se podrá otorgar por Impuesto a Renta, Anticipo de Renta y Herencias, indicándole el plazo que es hasta 6 meses y 2 años con Autorización del Director General y con una garantía.

El cierre de la atención será de una manera cordial. (**Ver normas generales**)

6.4. Acciones de contingencia:

a) Teleoperador.- Si al momento de realizar las llamadas salientes desde el Contact Center las pantallas se desplegaran con los datos del contribuyente pero sin el detalle de la deuda o la pantalla sale totalmente en blanco, el teleoperador le solicitará al contribuyente que se acerque al Departamento de Cobranzas de su Regional facilitándole los datos de contacto correspondientes a dicha oficina. El teleoperador que detecte el error deberá solicitar que se suspenda la campaña.

b) Supervisor.- Si se presenta un error, el Supervisor deberá comunicar al Gerente de Proyecto de Contact Center (Usuario Responsable) y a su respectivo backup, y éstos deberán identificar si el inconveniente proviene de:

- Sistema Génesis de Telalca: se notificará vía e-mail a servicio.gye@telalca.com con copia a servicio.uio@telalca.com
- Problema del servidor: se notificará vía e-mail a Help Desk – Informática.
- Problema de sistema: se notificará vía e-mail al Gerente de Proyecto de la Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico y a su respectivo backup.
- Problema en la carga de registros de cobranzas: se notificará vía e-mail al Área de Cobranzas de la Dirección Nacional Financiera.

Si no tiene respuesta inmediata a este requerimiento el Supervisor suspenderá la campaña por 60 minutos. Si ha pasado los 60 minutos y no se ha solucionado el inconveniente se notificará a:

- Sistema Génesis de Telalca: se notificará a la Gerencia Técnica de Telalca Guayaquil.
- Problema del servidor: se notificará telefónicamente a Help Desk – Informática.
- Problema de sistema: se notificará telefónicamente al Gerente de Proyecto de la Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico y a su respectivo backup.
- Problema en la carga de registros de cobranzas: se notificará telefónicamente al Área de Cobranzas de la Dirección Nacional Financiera.

Si no se tiene respuesta inmediata a este requerimiento el Supervisor suspenderá la campaña de cobranzas por 90 minutos. Si pasados los 90 minutos no se ha solucionado el inconveniente se notificará a:

- Sistema Génesis de Telalca: se notificará a la Gerencia Regional de Telalca Guayaquil.
- Problema del servidor: se volverá a notificar vía e-mail y telefónicamente a Help Desk – Informática.

- Problema de sistema: se volverá a notificar vía e-mail y telefónicamente al Gerente de Proyecto de la Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico y a su respectivo backup.
- Problema en la carga de registros de cobranzas: se notificará vía e-mail y telefónicamente al Departamento de Cobranzas de la Regional Litoral Sur.

7. ANEXOS

ANEXO I

LLAMADAS ENTRANTES DEL CONTACT CENTER

PANTALLA EN LA QUE SE DESPLIEGA LA INFORMACIÓN DE DEUDAS DEL CONTRIBUYENTE

Nombres Y Apellidos:	CEVALLOS GONZALEZ CARLOS XAVIER						
Fecha de Inicio de Actividades:	28/04/2005						
Fecha de Inscripción en el RUC	28/04/2005						
<input type="button" value="Avanzar"/>							
Mensaje						Período	
CONTRIBUYENTE MANTIENE DEUDAS FIRMES							
<input type="button" value="Deudas Firmes"/>							
Tipo Documento	Número Obligación	Recurso Revision	Número Documento	Impuesto	Fecha de Emisión	Periodo	Es
CEP'S	1220081124063 N		1220081124063	MULTAS TRIBUTARIAS	2008-03-03	2/2008	COA

ANEXO II

LLAMADAS ENTRANTES DE PERSUASIVA

PANTALLA EN LA QUE SE DESPLIEGA LA INFORMACIÓN DE DEUDAS DEL CONTRIBUYENTE



Consulta de obligaciones

Servicio de Rentas Internas

Obligaciones | Detalles obligaciones | Estados Obligaciones | Saldos de la obligación | Actividades Interpuestas

Código	246523	Fecha Emisión	29/07/2005
Número Obligación	0920050502928	Fecha Ingreso	10/08/2005
Número Ruc	0991204385001	Fecha Exigibilidad	29/07/2005
Razón Social	MERCADOS GLOBALES MERGLOBASA C.A.	Fecha Migración	
Obligación origen		Fecha Pago	
Tipo de documento	5 Resolución Sancionatoria	Fecha Fin	20/12/2005
Creado por	GSCEDENO	Código	1 - DOLARES
Departamento	GESTION TRIBUTARIA	No de Documento	RLS-GTRRS-A39-2005-152
Mes Fiscal	7	Fijó Domicilio	NO
Año Fiscal	2005		
Descripción	Resolución Sancionatoria N° RLS-GTRRS-A39-2005-152 EMITIDO EL 29/07/2005		
Observaciones	2005/08/10 17:41:41 GSCEDENO		
Regional	209 REGIONAL LITORAL SUR GUAYAS		
Es RUC	S		
Deuda Firme	N	Lista Blanca	S
		Ubicado	<input type="checkbox"/>



ANEXO III

LLAMADAS SALIENTES CONTACT CENTER

8614

Ready

Line 1 | Line 2 | Line 3

Logout | NotReady | DnD On

Talk | End | Hold | Transfer

Detalle de información de Contribuyente para la llamada.

Número de RUC: 0390036914001

Razón Social: TRANSAUSTIN CIA. LTDA.

Región: REGIONAL DEL AUSTRO

Provincia: CAÑAR

Operación:

IMPORTANTE: Localizado quiere decir que se habló con el contribuyente o se deja el mensaje. No Localizado se debe utilizar para llamadas donde el número está equivocado.

Detalle:

Grabar

Tipo Documento	Número Obligación	Recurso Revision	Número Documento	Impuesto	Fecha de Emisión	Periodo	Estado	Monto	Saldo
CEP'S	0320071106086	N	0320071106086	RENTA SOCIEDADES	2007-06-11	0/2005	COACTIVA	7.12	7.79
CEP'S	0320071106087	N	0320071106087	RETENCIONES EN LA FUENTE	2007-06-11	2/2007	COACTIVA	0.24	0.27
CEP'S	0320071110563	N	0320071110563	IVA MENSUAL	2007-09-10	7/2005	COACTIVA	0.30	0.30
CEP'S	0320071110564	N	0320071110564	RETENCIONES EN LA FUENTE	2007-09-10	4/2005	COACTIVA	0.47	0.55
CEP'S	0320071110565	N	0320071110565	RETENCIONES EN LA FUENTE	2007-09-10	5/2005	COACTIVA	0.46	0.54
CEP'S	0320071110566	N	0320071110566	RETENCIONES EN LA FUENTE	2007-09-10	6/2005	COACTIVA	0.45	0.52
CEP'S	0320071110567	N	0320071110567	RETENCIONES EN LA FUENTE	2007-09-10	7/2005	COACTIVA	0.45	0.52
CEP'S	0320071110571	N	0320071110571	IVA MENSUAL	2007-09-10	4/2005	COACTIVA	0.30	0.30
CEP'S	0320071110572	N	0320071110572	IVA MENSUAL	2007-09-10	5/2005	COACTIVA	0.36	0.36
CEP'S	0320071110573	N	0320071110573	IVA MENSUAL	2007-09-10	6/2005	COACTIVA	0.38	0.38
TOTAL								10,53	11,53

ANEXO IV**TIPOS DE RESULTADOS DE GESTIONES PERSUASIVAS EN EL SISTEMA NACIONAL DE COBRANZAS**

Resultado de Gestión	Cuando.....
Mensaje casa	Se deja mensaje a familiares o asistente doméstica
Mensaje oficina	El mensaje se deja a la secretaria o compañeros de trabajo del contribuyente
Teléfono no contesta	Después de varios intentos, no contesta nadie el teléfono
Teléfono ocupado	En reiteradas ocasiones el teléfono suena ocupado
Promesa de pago	Te contactas con el contribuyente o contador(a) e indican que van a realizar el pago dando un día presunto
Volver a llamar	Se habla con una persona, familiar o compañero del contribuyente, que no quiere receptar el mensaje.
No accede arreglo	No quiere pagar o cierra el teléfono
Presentará reclamo	Indica que no acepta el monto por el cual se le esta realizando la acción de cobro y va ingresar un reclamo Administrativo.
llocalizable	Teléfono registrado no existe y en las distintas bases de datos no encuentra opciones
Traerá justificativo	Ha realizado el pago y traerá a oficinas los comprobantes
Se acercará arreglar	Se va a acercar a la Administración para que lo guíen y le indiquen las deudas pendientes y como realizar el pago.
Reasignar a coactiva	Tener una obligación en cartera ya gestionada y que todavía no se haya ido por error de sistema
Errores Liquidación	Error en el valor ingresado al sistema
Cambio dirección y teléfono	El teléfono registrado ya no pertenece al contribuyente o ya no vive ahí.
Registra reclamo	El contribuyente ha presentado un reclamo Administrativo y va a enviar copia para su respectiva suspensión de cobro.
Cancelación Cía.	Es cuando la CIA. Esta cancelada
En coactiva (otras)	Coactivas

Presentará facilidades de pago	El contribuyente va a ingresar un tramite para facilidades de pago.
Fallecido	El contribuyente ha fallecido
Fuera del País.	El contribuyente está fuera del país
Impugnado	El contribuyente ha presentado una impugnación al TDF y va a enviar copia para su respectiva suspensión de cobro.
Juicio excepciones	El contribuyente ha iniciado un juicio de excepciones sobre las obligaciones que se está realizando la gestión de cobro.
Recurso de revisión	El contribuyente ha solicitado recurso de revisión de las obligaciones que le han glosado
Resolución de anulación	Resolución que extingue la obligación
Suspensión de RUC	El contribuyente se acerca ya que la Unidad de Cese le indica que tiene una deuda y hasta que no se salde la deuda no puede ingresar el tramite de anulación
Verificar pago	El pago esta realizado y aparece en el reporte de declaraciones y se procede a su respectiva aplicación.
Verificar pago anterior	Pago parcial
Pas. En provincias	El contribuyente pertenece a otra provincia.

ANEXO V

FACILIDADES DE PAGO

Documentos que deben adjuntarse como requisito para solicitar Facilidades de Pago:

En caso que la solicitud de facilidad de pago sea por declaraciones de impuestos, éstas deberán presentarse previamente a través del Sistema de Declaraciones por Internet* (www.sri.gov.ec).

NATURALES:

- Copia de cédula de identidad del compareciente (en el caso de extranjeros copia de la cédula o pasaporte)
- Copia del certificado de votación del compareciente (se exime este requisito para los extranjeros)
- Copia del Carnet del abogado
- Justificativos de ingresos y egresos (únicamente cuando lo requiera el analista encargado)

SOCIEDADES:

- Copia de la cédula del representante legal (en el caso de extranjeros copia de la cédula o pasaporte)
- Certificado de votación del representante legal (se excluye este requisito si el representante legal es extranjero)
- Copia del nombramiento del representante legal
- Copia del Carnet del abogado
- Justificativos de ingresos y egresos (únicamente cuando lo requiera el analista encargado)

ANEXO VI

CÓDIGOS DE IMPUESTOS

<u>Codigo Impuesto</u>	<u>DESCRIPCIÓN IMPUESTO</u>
1011	IMP. A LA RENTA PERSONAS NATURALES
<u>Codigo Impuesto</u>	<u>DESCRIPCIÓN IMPUESTO</u>
1081	IMPUESTO AL PATRIMONIO NETO
1090	IMPUESTO A YATES
1091	IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHICULOS
4020	2% IMP. ESP. VEHIC. DEFENSA NACIONAL
4040	IMPUESTO ESPECIAL A LOS ACTIVOS
4065	OTROS INGRESOS TRIBUTARIOS
4071	TIT. CRED. X COBRAR SI INTERESES
4072	TIT. CRED. X COBRAR NO INTERESES
4075	REGALIAS MINERAS
4080	IMPUESTOS SUPERFICIARES MINEROS
4520	IMPUESTO A LA SALIDA DEL PAIS
7100	IMPUESTO A LA CIRCULACION DE CAPITALES
8010	DERECHOS CONSULARES
8020	PASAPORTES
8030	COSTAS PROCESALES
8045	ESPECIES VALORADAS
8050	ALCANCE DE CUENTAS
8080	DERECHOS DE PESCA Y MULTAS
8085	ARRIENDO TIERRAS, EDIFICIOS, LOCALES
8110	VENTA AGUARDI. DE CONTRAB. Y DERIV.
8140	NO ESPECIFICADOS NO TRIBUTARIOS
8141	NO ESPECIF. NO TRIBUTARIOS (SI INTERES)
8142	NO ESPECIF. NO TRIB. NO INTERES
8143	REINTEGRO VALORES PAGAD. INDEBIDAMEN
8145	IMP. OPE. CRED. 0.6% (SOLCA)
9001	GRAVAMEN A LA ACTIVIDAD PETROLERA
9010	5% CHEQUES PROTESTADOS
8040	INTERESES NO TRIBUTARIOS
8301	INTERESES CONVENIO IFI'S
8003	MULTAS ANEXOS DE DECLARACIONES IVA
8004	MULTAS ANEXOS DE DECLARACIONES ICE
8005	MULTAS ANEXOS DE DECLARACIONES IMP.RENTA
8006	MULTAS POR NO OBTENCION DE LA LICENCIA DE OPERACION(APLICA PARA SUJETOS PASIVOS ICE)
8035	MULTAS NO TRIBUTARIAS
8036	MULTAS POR FALTAS REGLAMENTARIAS
8055	MULTAS INFRAC. CONSUMO DROGAS T. EST.
8060	MULTAS LOAAFIC
8065	MULTAS INF. LEY JURISDICCIONAL
8075	MULTAS RUC
8090	MULT. INF. LEY SERV. CIVIL Y CARRER. AD.
8095	MULTAS ABOGADOS
8100	MULT. INF. LEY PROD. ALCOHOLICOS
8105	MULT. INF. INSCRIP. TARDIA CONTRA ARREND
8115	MULTAS CONTRATISTAS X INCUMPLIMIENTO
8150	MULTAS POR INFORME DE CUMPLIMIENTO TRIBUTARIO
8300	MULTAS CONVENIO IFI'S
9005	MULTAS INFRAC. TRANSITO
9015	MULTAS LEY HIDROCARBUROS
9050	MULTAS INF. LEY FORESTAL
4045	INTERES X MORA EN TITULOS
1061	1 % CAPITAL NETO

ANEXO VII**PARA UNA MEJOR ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE**

La buena atención telefónica tiene una serie de requisitos que se deben cumplir para lograr ese objetivo.

- Comprender todas las funciones del teléfono.
- Contestar el teléfono tan pronto sea posible.
- Mantener el micrófono del receptor alineado frente a la boca y hablar con claridad.
- Evitar los ruidos innecesarios.
- Mientras se habla por teléfono, no beber, no comer, ni masticar goma de mascar.
- No hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada.
- No dejar al contribuyente esperando mucho tiempo en la línea. Se irrita y fastidia. Se predispone mal.

La comunicación se la realizara con fluidez, control de las pausas y una respuesta amable, en un tono de voz con la modulación, dicción y ritmo determinadas en una comunicación telefónica

Proyectar la voz para que los contribuyentes puedan escucharlo fácilmente. No grite ni susurre. En su lugar, eleve y disminuya su voz cuando quiera subrayar ciertos conceptos o palabras

Escuchar productivamente implica 4 pasos: escuchar, repetir, verificar y ofrecer soluciones

ANEXO VIII**HABILIDAD NEGOCIADORA**

La confianza se deriva de las promesas hechas y de sus promesas cumplidas, y demostrando ser competentes, que dejan seguros a los contribuyentes de que están tratando con el SRI que tiene la capacidad de entregar

Habilidad negociadora del analista para el pago del tributo.

En las negociaciones no solo hay que saber apretar al contribuyente, sino también hay que hacer ciertas concesiones en el momento oportuno, dosificando la presión.

La cortesía y las buenas maneras no están reñidas con las gestiones de cobranzas

El analista deberá tomar decisiones oportunas

Deberá tener confianza de si mismo, sin dejarse sobrellevar por las emociones del contribuyente

Habilidad para generar consenso y llegar a un acuerdo sobre el problema.

ANEXO IX

SITUACIONES CONFLICTIVAS CON CONTRIBUYENTES CONOCIDOS Y NO CONOCIDOS

Básicamente tenemos que tener presente lo importante de escuchar la queja, el problema, la incertidumbre, sin interrumpir, propiciando que se descargue sin frenarlo ni decirle que se calme o que baje la voz.

Nunca discutir. El elevar la voz a un tono superior al contribuyente para que escuche genera un conflicto en donde ambos van a tratar de superarse y se eleva demasiado el tono de la conversación. Además, ninguno se escucha, ambos hablan al mismo tiempo, es totalmente inútil para todos: para el deudor, para el cobrador y para la institución que represento.

Tampoco responder con ironías como “eso es problema suyo” Cuidado, cuente hasta diez y escuche atentamente para detectar el momento propicio para retomar la negociación.

Resulta importante hacer comentarios demostrando estar escuchando con atención como por ejemplo “..Aamm...entiendo...”. También comentarios de profundización del problema, a fin de mostrarme interesado en lo que me esta relatando.

Además, debo tener especialmente en cuenta escuchar lo que dice a fin de analizar el caso y hacer preguntas y de esa manera puedo detectar mentiras o exageraciones. Nunca nos cuentan el problema en forma objetiva. La única forma de descubrirlo es preguntando.

Otra circunstancia vital que se debe prestar atención es tratar de detectar que tipo de personalidad tiene el contribuyente. Muchas veces la persona que arremete verbalmente, que habla gritando, que parece llevarse el mundo por delante, en realidad esconde una personalidad insegura.

Además, jamás es un tema personal y no se debe tomar como tal. Hay que tener un termostato para no subir más presión que la normal y tampoco estar frío y desatento.

A veces ayuda el silencio cuando nos están gritando. Solo unos segundos de espera para responder luego de haber finalizado el reclamo genera sorpresa en el contribuyente porque no se espera falta de reacción. Lo que espera precisamente es molestarnos y si nosotros no solamente no discutimos sino que nos quedamos pensando, produce inquietud en el otro y lo hace pensar si fue claro, si no fue demasiado agresivo, o lo que sea pero nunca lo esperaba y por lo tanto comenzamos a dominar la escena.

Allí, se le hace una pregunta con tono de voz normal y tranquila y se sigue adelante. Esta técnica del silencio así como la indiferencia ante las barbaridades que dijo resulta muy adecuada para atender los gritos telefónicos en donde hay mayor despliegue en la agresión. Se de tomar conciencia que no se puede cambiar la personalidad del contribuyente, pero si se puede manejarla.

Para eso se debe conocer bien el detalle de la deuda, la historia del deudor y las posibles objeciones o problemas y como responderlas para poder enfrentar las situaciones habituales con seguridad y alertas para no entrar en el juego del deudor.

Así entonces, no va a sentirse disminuido, sino seguro que tiene una respuesta precisa, directa para toda pregunta.

En definitiva, todo lo necesario para cobrar más y mejor, para atender al contribuyente y así lograr manejar la "crisis" y dirigir la conversación hacia el arreglo del pago.

8. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Contact Center: Centro de Atención (teléfono, correo electrónico, etc.) que tiene como objetivo ser un punto de contacto entre los usuarios y/o clientes con la institución o empresa.

IVR: Interactive Voice Response. Sistema de comunicaciones que permite la implementación de la gestión automática de las llamas entrantes basado en menú, con opciones que contiene mensajes pregrabados y derivación de llamadas.

Persuasiva: Convencer e inducir al contribuyente para el respectivo pago del tributo pendiente.