




INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

ALQUIMIA

INSTRUCTIVO DEL
NÚCLEO DE APOYO
CONTABLE Y FISCAL


2024

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL SMART 2022-2027	
	INSTRUCTIVO DEL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL	Código: INS-001-NAF Página 2 de 10

EL HONORABLE CONSEJO TECNOLÓGICO SUPERIOR DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO ALQUIMIA

CONSIDERANDO:

- Que**, en el Art. 350 de la Constitución del Ecuador establece que “El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo”;
- Que**, en el Art. 352 de la Constitución del Ecuador determina que “El sistema de educación superior estará integrado por universidades y escuelas politécnicas; institutos superiores técnicos, tecnológicos y pedagógicos; y conservatorios de música y artes, debidamente acreditados y evaluados. Estas instituciones, sean públicas o particulares, no tendrán fines de lucro”;
- Que**, en el Art.87 de la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES) en su parte pertinente define “Requisitos previos a la obtención del grado académico. - Como requisito previo a la obtención del grado académico, los y las estudiantes deberán acreditar servicios a la comunidad mediante programas, proyectos de vinculación con la sociedad, prácticas o pasantías preprofesionales con el debido acompañamiento pedagógico, en los campos de su especialidad.”;
- Que**, en el Art. 160 la Ley Orgánica de Educación Superior expresa: “Fines de las instituciones de educación superior. - Corresponde a las instituciones de educación superior producir propuestas y planteamientos para buscar la solución de los problemas del país; propiciar el diálogo entre las culturas nacionales y de éstas con la cultura universal; la difusión y el fortalecimiento de sus valores en la sociedad ecuatoriana; la formación profesional, técnica y científica de sus estudiantes, profesores o profesoras e investigadores o investigadoras, contribuyendo al logro de una sociedad más justa, equitativa y solidaria, en colaboración con los organismos del Estado y la sociedad.
- Que**, mediante el Convenio de Cooperación interinstitucional entre el Servicio de Rentas Internas y el Instituto Superior Tecnológico Alquimia, firmado el 17 de noviembre de 2023, se establecen los acuerdos para la implementación del NAF para la comunidad educativa y comunidad en general.
- Que**, el Procedimiento de Administración de Canales de Atención del Servicio de Rentas Internas servirá de base para la ejecución de las acciones conjuntas en pro de la comunidad.
- Que**, el Instituto Superior Tecnológico Alquimia requiere contar con normativa interna que regule sus procesos de funcionamiento del Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal, en el marco de la Unidad de Vinculación con la Sociedad, conforme a las disposiciones del Reglamento de Régimen Académico expedido por el CES; en ejercicio de las competencias, deberes y atribuciones establecidos en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Educación Superior y el Reglamento de Régimen Académico.
- En ejercicio de las competencias y atribuciones determinadas en la Constitución del Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Superior (LOES), el Reglamento de Régimen Académico y el Estatuto fundacional.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL SMART 2022-2027	
	INSTRUCTIVO DEL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL	Código: INS-001-NAF Página 3 de 10

expide el siguiente:

INSTRUCTIVO DEL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO ALQUIMIA

CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art. 1.- Objeto: Dar servicios de asesoramiento gratuito en materia contable y tributaria a los beneficiarios mediante los Núcleos de Apoyo Contable y Fiscal creados por la Carrera de Contabilidad y el SRI; buscando con esto instruir a los beneficiarios sobre el sentido social de los impuestos y el cumplimiento de sus deberes formales como contribuyentes.

Apoyar en los requerimientos contables y fiscales de las personas que acuden al servicio de los NAF, en la medida que les permita conocer su realidad contable y estar al día con la administración fiscal.

Establecer a los NAF como centros de difusión del conocimiento contable y tributario.

Aplicar los conocimientos técnicos y prácticos por los estudiantes de la carrera de Contabilidad.

Cumplir con el requisito de las/os estudiantes de brindar servicios a la comunidad mediante horas de vinculación enfocadas en los campos contable y tributario.


Art. 2.- Ámbito: Conforme a los acuerdos expresados, en el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Instituto Superior Tecnológico Alquimia y el Servicio de Rentas Internas, el 17 de noviembre de 2023, se da por iniciado el proyecto NAF (Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal) con el cual se busca que las/os estudiantes de las Carreras tecnológicas apliquen los conocimientos adquiridos en el Instituto, 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.

Art. 3.- Alcance: Este instructivo norma el funcionamiento del NAF en la carrera de Contabilidad del Instituto y aplica a todos los docentes, funcionarios, estudiantes y beneficiarios que tengan relación directa o indirecta con este servicio.

CAPÍTULO II DEFINICIONES

Art. 4.- Glosario: Se entenderá como:

- **Ciudadano, Contribuyente – Beneficiario:** Personas que realizan una actividad económica o ciudadano, que no cuentan con los recursos para acudir a consultas particulares.
- **Estudiante:** Personas matriculadas en las Carreras del Instituto que podrán participar en el NAF después de haber cumplido con los requisitos.
- **Docente:** Profesor de las Carreras del Instituto que está capacitado para participar en el proyecto de NAF, después de haber cumplido los requisitos.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL SMART 2022-2027	
	INSTRUCTIVO DEL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL	Código: INS-001-NAF Página 4 de 10

- **Coordinador del Proyecto:** Profesor/a encargado de la planificación de estudiantes y docentes para el cumplimiento de atención en los NAF, será el que reporta de la participación de estudiantes y profesores a la Coordinación de Vinculación con la Comunidad del Instituto.
- **NAF:** Núcleo de Apoyo Contable y Fiscal.
- **Obligaciones Tributarias:** Responsabilidades que deben cumplir los beneficiarios con la Administración Tributaria.
- **Servidor del SRI / NAF:** Persona que trabaja para la Administración Tributaria y ha sido asignado para coordinar actividades de los NAF y atender las consultas escaladas realizadas por el Instituto.

Art 5.- Requerimientos Académicos. Conforme a la aprobación académica de la carrera, las horas de prácticas preprofesionales corresponden a 240 durante el proceso de formación profesional, equivalente a 5 créditos académicos de 48 horas cada uno.
Los/as estudiantes realizarán las horas de prácticas preprofesionales a partir del segundo ciclo según la planificación curricular de la Carrera.

CAPÍTULO III DE LA ORGANIZACIÓN

Art 6.- Participantes: Podrá participar en el NAF los estudiantes que estén matriculados a partir del segundo ciclo de la carrera; quienes serán seleccionados por el Coordinador del proyecto NAF, luego de cumplir los requisitos preestablecidos en el presente documento.

Las/os estudiantes que cumplan con los requisitos preestablecidos en este documento y deseen participar en el mismo deberán aprobar la capacitación impartida por el SRI.

Los requisitos para ser parte del proyecto NAF como estudiante son los siguientes:


1. Haber aprobado por lo menos el primer ciclo de la Carrera de Contabilidad.
2. Inscribirse en el proyecto para lo que deberá llenar un formulario en línea con los siguientes datos:
 - Nombres completos.
 - Nivel que está cursando actualmente
 - Cédula de identidad o Pasaporte.
 - Correo electrónico.
 - Número de teléfono celular.
 - Número de teléfono convencional.
 - Certificado de notas que valide haber aprobado mínimo el primer ciclo.
3. Aprobar la capacitación impartidas por el Servicio de Rentas Internas para participar en NAF.
4. Disponer del tiempo requerido para cumplir con al menos 48 horas mínimas en el período académico en que se inscribió para el proyecto.

Art 7.- Docentes: Podrá participar en el Proyecto NAF los docentes que pertenezcan a las Carreras del Instituto, deberán cumplir con la asignación horaria definida para el período académico vigente,

Los requisitos para ser parte del proyecto NAF como docente son los siguientes:

- a) Ser docente a medio tiempo y/o completo de la Carreras del Instituto.
- b) Participar y aprobar la capacitación impartida por el Servicio de Rentas Internas.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL SMART 2022-2027	
	INSTRUCTIVO DEL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL	Código: INS-001-NAF Página 5 de 10

- c) Presentar la disponibilidad para realizar el acompañamiento a los estudiantes, para cumplir con horas de vinculación en el proyecto NAF.

Art. 8.- Coordinador NAF: Podrá participar como Coordinador NAF el docente que pertenezcan al Instituto. Los requisitos para ser parte del proyecto NAF como Coordinador son los siguientes:

- a) Ser docente a tiempo completo de las Carreras del Instituto.
- b) Participar y aprobar la capacitación impartida por el Servicio de Rentas Internas.
- c) Presentar la disponibilidad para realizar el acompañamiento a los estudiantes y docentes del proyecto NAF.

Art. 9.- Servicio de Rentas Internas: El SRI, impartirá la capacitación a las/os estudiantes y docentes que participarán en el NAF, para fortalecer conocimientos normativos y de procedimientos en temas tributarios, así como el manejo de servicios en línea mediante la página web. Asignará a un funcionario para que sea contraparte del Proyecto NAF en el Servicio de Rentas Internas.

CAPÍTULO IV DEL FUNCIONAMIENTO

Art. 10.- Se organizarán 2 grupos de 3 estudiantes los mismos que estarán a cargo de un docente quien los supervisará y guiará en la atención a los beneficiarios. La planificación de los grupos estará a cargo el responsable de la coordinación del proyecto y presentado para aprobación de los Coordinadores del Área y de la Carrera.

Este servicio estará disponible para beneficiarios desde fecha, en días laborables o continuos, con los siguientes horarios 09h00 a 13h00 y e 15h00 a 18h00.

La atención de las/os estudiantes se cumplirá de acuerdo con lo dispuesto en el protocolo de atención, velando por la seguridad y confidencialidad de la información de los beneficiarios.


La información será alimentada por los estudiantes, en su turno, en una base de datos preestablecida para NAF.

De existir consultas o inquietudes por parte de los estudiantes, éstas serán resueltas por el docente designado en los horarios establecidos; de no ser solventadas por el docente, deberá realizar la consulta al SRI por mail al funcionario designado como contacto. El plazo de respuesta dependerá de la complejidad de la consulta, para lo cual se establece un tiempo máximo de 48 horas.

Los docentes designados deberán evaluar la atención que los estudiantes hayan brindado a los beneficiarios, de acuerdo con lo dispuesto en el protocolo de atención y realizará la retroalimentación que se requiera.

Para evaluar el servicio prestado se aplicará una encuesta a través de la cual se consulte a los beneficiarios por el nivel de satisfacción y grado de solución brindado por los estudiantes, ante sus requerimientos.

El coordinador del proyecto preparará un Informe de gestión de NAF, el cual será remitido al SRI.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL SMART 2022-2027	
	INSTRUCTIVO DEL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL	Código: INS-001-NAF Página 6 de 10

DE LOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN

Art. 11.- Para los Estudiantes:

Presentación al público. - 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? o ¿en qué le puedo ayudar? Mi nombre es...”

Autenticación del beneficiario: Con la finalidad de llevar un registro por tipo de beneficiario, se sugiere que, 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 para registrarlo en la base de atención NAF.

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 profesor que esté supervisando la atención en ese turno.


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.

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.

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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL SMART 2022-2027	
	INSTRUCTIVO DEL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL	Código: INS-001-NAF Página 7 de 10

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.

Procedimiento para escalar consultas:

- Si el estudiante no puede solventar la duda del beneficiario, deberá acercarse a solucionarla con el profesor asignado que se encuentre supervisando el NAF. 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 profesor / supervisor”, “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 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...”*

Situaciones o casos en los que no se pueda atender la consulta del beneficiario: Es probable que se presenten casos donde los estudiantes y profesores 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.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL SMART 2022-2027	
	INSTRUCTIVO DEL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL	Código: INS-001-NAF Página 8 de 10

- 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).*

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:

1. Presencial (ventanillas);
2. Servicios en línea (página web);
3. SRI Móvil (APP SRI); y,
4. Centro de Atención Telefónica (1700-774 774).

Al concluir la atención o prestación de servicio: Agradecer al ciudadano / contribuyente la utilización de los servicios que el NAF brinda a la comunidad.


Art. 12.- Para el Docente: Considerando lo expuesto y con la finalidad de estandarizar el protocolo de comunicación del docente con el estudiante y beneficiarios se debe tener en cuenta la siguiente guía:

- a) Deberá asistir al horario establecido con cinco minutos de anticipación.
- b) Recibir a los estudiantes que en los horarios establecidos cumplirán con el servicio y en horas intermedias, recibirá el reporte del profesor saliente.
- c) Observar el desenvolvimiento de los estudiantes en la atención a los beneficiarios.
- d) Ser el soporte ante cualquier inquietud de los estudiantes, al prestar la atención a los beneficiarios.
- e) Realizar la retroalimentación inmediata, en los casos que se evidencie la incorrecta atención.
- f) Verificar la aplicación de la encuesta a los beneficiarios una vez que se dio respuesta a su requerimiento.
- g) Preparar el informe de las actividades realizadas en su horario.

CAPÍTULO V DE LAS OBLIGACIONES

Art. 13.- Del Estudiante:

- Asistir y aprobar la capacitación del SRI en total 40 horas de capacitación
- Ingresar en la bitácora su hora de entrada y salida en el horario asignado.
- Asistir con puntualidad a los días y horas asignadas al proyecto NAF
- Registrar la atención y las inquietudes de los beneficiarios en la base de datos.
- Asesorar adecuadamente al beneficiario sobre la consulta efectuada.
- Comportarse adecuadamente, brindando un servicio de calidad.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL SMART 2022-2027	
	INSTRUCTIVO DEL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL	Código: INS-001-NAF Página 9 de 10

- Consultar al docente designado cualquier tema que desconozca o tenga duda.
- Cumplir con las 240 horas de vinculación mediante prácticas preprofesionales que le corresponden.

Art. 14.- Del Docente:

- Asistir y aprobar la capacitación del SRI en total 40 horas de capacitación.
- Ingresar en la bitácora su hora de entrada y salida en el horario asignado.
- Asistir con puntualidad a los días y horas asignadas al proyecto NAF.
- Asesorar a los alumnos que presenten dificultades en temas complejos.
- Evaluar la atención que los estudiantes brindan en el NAF.
- Cumplir con las asignadas en el distributivo del PAO para horas de vinculación que le corresponden.

Art. 15.- Del Coordinador:

- Recaptar la información de parte de los estudiantes y profesores con su disponibilidad.
- Preparar la planificación de acuerdo con el calendario y fijar los grupos de trabajo de estudiantes y profesores.
- Preparar los reportes de autorización y de cumplimiento de los estudiantes y profesores para la aprobación de la dirección de vinculación de la universidad.
- Preparar los Informe de gestión NAF para el SRI.
- Recaptar las novedades existentes en el desarrollo de la atención brindada.
- Cumplir con las metas establecidas por el responsable del proyecto NAF.

DE LOS REPORTES


Art. 16.- Registros: Los estudiantes deberán registrar en el enlace habilitado por el SRI los datos de los contribuyentes que han recibido atención en el NAF del Instituto. <https://forms.office.com/r/CaiS8BK9Dg> para lo cual también se contará con un código QR habilitado en la oficina asignada para las actividades.

Art. 17.- Informes de Gestión: La Coordinación del NAF deberá preparar trimestralmente los reportes de actividades cumplidas con datos estadísticos de atención, así como solicitudes de capacitación y procesos de mejora del servicio.

Art. 18.- Finales de Vinculación: La Coordinación del NAF deberá emitir el informe de aprobación o no de las horas de prácticas preprofesionales y remitirlo a la Coordinación de Vinculación con la Sociedad para el registro de actividades en el archivo académico del estudiante.

DISPOSICIÓN GENERAL

Primera: Todo lo que no estuviese previsto, así como la interpretación del presente instructivo será resuelto por el Consejo Tecnológico Superior con respecto a conducta y comportamiento de las personas vinculadas al servicio del NAF.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO INSTITUCIONAL SMART 2022-2027	
	INSTRUCTIVO DEL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL	Código: INS-001-NAF Página 10 de 10

Ing. Diego Fajardo Vásquez, Mgtr
RECTOR

CERTIFICO: Que el presente del **INSTRUCTIVO DEL NÚCLEO DE APOYO CONTABLE Y FISCAL** del Instituto Superior Tecnológico Alquimia fue debidamente conocido y aprobado por los miembros del Cuerpo Colegiado en Sesión Extraordinaria del 15 de febrero de 2024.

Dra. Lourdes Salinas Hidalgo
SECRETARIA GENERAL

