



Centro de
Administraciones
Tributarias
Subnacionales



Capacitación

SUPLEMENTO DE CAPACITACIÓN N°1

El Centro de Administraciones Tributarias Subnacionales desarrolla el **Suplemento de Capacitación** con el objetivo de acercarles a todas las Jurisdicciones miembros, y a todas aquellas que adhieren a nuestro trabajo, un compendio de las temáticas abordadas desde el sector de Capacitación del CeATS con la idea que les sea de utilidad en su labor diaria y asimismo invitarlos a participar en las distintas Actividades llevadas a cabo por el Centro.-

En la primera entrega del Suplemento de Capacitación desarrollaremos el tema de la **Calidad de Atención a los Contribuyentes**. Dicha temática ha sido abordada en innumerables actividades de formación en gran parte de las Jurisdicciones miembros del CeATS, y de las cuales han participado no sólo las ATS asociadas sino también Administraciones Tributarias no miembros.-

Adicionalmente, esta entrega pretende brindar a todas aquellas personas que no han podido realizar el Curso de Atención al Contribuyente, un resumen de los temas tratados, así como también una breve explicación de su exposición, invitándolos a participar de una próxima actividad presencial o de videoconferencia acerca del tema.

En esta publicación encontrarán un extracto del contenido del Curso, desde consideraciones acerca de la Comunicación, y algunas prácticas correctas, hasta llegar a mencionar algunas características de los distintos perfiles de contribuyentes con los cuales nos podemos encontrar.-

Por último, estos son algunos de los temas tratados en la Actividad mencionada, en nuestra página Web encontrarán información acerca del dictado de Cursos presenciales; adicionalmente las Jurisdicciones miembros pueden comunicarse con nosotros para coordinar la realización de una Videoconferencia sobre Calidad de Atención.-

Es importante mencionar que este trabajo es realizado en colaboración con la Consultora Nussold&Vota, agradecemos a ellos su participación en este proyecto.-



Centro de
Administraciones
Tributarias
Subnacionales



Capacitación

Consideraciones sobre la Comunicación

Algunas consideraciones que podemos hacer acerca de la comunicación, a partir de los axiomas de la comunicación planteados por Peter Watzlawick son, que (a) *no es posible no comunicarse*, por un lado, y que (b) *toda comunicación posee un aspecto de contenido y un aspecto relacional*. Esto es, que aún quedándonos callados, aún no llamando a un amigo algo estamos comunicando. Esta es una de las diferencias con los animales; no podemos No Comunicar. Por eso es importante ver que es lo que estamos efectivamente comunicando a los demás. Con lo que hacemos o bien con lo que no estamos haciendo. Y por otro lado, el segundo axioma quiere decir que toda comunicación está teñida por un vínculo que encuadra lo que uno dice; hay siempre una relación más allá de lo que tenga que decir.

Vías para mejorar la Calidad de Atención al Contribuyente

Uno de los canales para lograr mejorar la atención es aprender a escuchar e interpretar las necesidades e inconvenientes para poder brindar una respuesta ajustada en tiempo y forma, esto es lo que se llama escucha activa. Adicionalmente, la generación de una experiencia comunicativa positiva implica la búsqueda de canales de comunicación análogos.

Un correcto modo de comunicarse con los contribuyentes es uno de los factores claves de éxito en la imagen de la organización; las personas que atienden al público son la cara de la entidad. Cuando los contribuyentes se acercan buscan algo en común: *obtener información o una solución que satisfaga sus necesidades*. Si están ahí es porque la persona que los atiende tiene “algo” que ellos necesitan.

Les brindamos a continuación algunos consejos para mejorar ciertos canales de comunicación. Como consejos no son verdades ni ordenes para que se haga perfectamente. Cada uno de los contactos entre trabajadores y contribuyentes es único y dinámico y solo la capacidad para adaptarse al estilo necesario cuenta. En este sentido solo buscamos compartir con ustedes ciertas estrategias para poder debatirlas durante el curso presencial.



Centro de
Administraciones
Tributarias
Subnacionales



Capacitación

Prácticas para una correcta comunicación

1- Eliminar factores que generen interferencias en la comunicación:

Esto es evitar conversaciones secundarias mientras se atiende a un contribuyente, es decir, obviar contestar el teléfono o ponerse a hablar con un compañero de trabajo, en caso que sea imposible no hacerlo, explicar a quien está enfrente y dar las disculpas del caso.

No leer libros, diarios, revistas o apuntes escritos. Prescindir comer o beber mientras se habla.

2- Escuchar adecuadamente:

Es fundamental poder escuchar con atención para entender de qué se trata. No interrumpir al contribuyente mientras explica el motivo que lo trajo; tampoco adelantarse a completar la frase. Evitar solicitar más información antes de que el interlocutor haya terminado la frase; luego preguntar lo que se considere necesario para proseguir, es importante que el contribuyente sienta que puede exponer todo lo que vino a decir.

Habilidad para repetir, para resumir el mensaje, es decir, hacerle saber al contribuyente que se ha comprendido su pedido.

Por último, demostrar interés en la conversación, sonreír mientras se atiende; al contrario, una voz cansada y falta de entusiasmo es poco atractiva.

3-Expresarse adecuadamente:

Siempre hablar de Ud. al contribuyente. Personalizar la conversación utilizando el nombre o el apellido, si es posible; para el contribuyente su consulta es la única y la más importante.

Evitar utilizar palabras técnicas o de uso interno; reemplazarlas por palabras conocidas por el contribuyente. Adecuar las palabras que utiliza de acuerdo al perfil de la persona con la cual estamos hablando; si el contribuyente es un profesional en un área relacionada con la tributación, nos podemos permitir algunos tecnicismos, esto asimismo lo va a hacer sentirse más cómodo y valorado.

Es importante, no utilizar palabras ni frases que subestimen al contribuyente. Por ejemplo “obvio”, “debe esperar nada más que...” “tan solo son... pesos”.



Centro de
Administraciones
Tributarias
Subnacionales



Capacitación

Pasos de la atención

Cómo iniciar una conversación: La persona que se acerca comenzará a medir mentalmente la calidad de la organización antes de que la llamada sea atendida y en el momento en que ingrese al distrito. Utilizar las cuatro formas de recibir con cortesía:

1. Saludar a quien llama.
2. Presentarse.
3. Ofrecer su ayuda.
4. Ser entusiasta cuando se inicia una conversación hace que la persona que llama se sienta realmente bienvenida.

Cómo terminar la conversación: Agradecer al contribuyente su consulta; es necesario hacerle saber que nos interesa ayudarlo, promoviendo en el contribuyente un sentimiento positivo, algunas de las frases que podemos utilizar son las siguientes:

- I. Regrese/ Llame ante cualquier dificultad.
- II. Fue un gusto.
- III. Por favor no dude en llamar/ venir si tiene alguna otra pregunta.

Por último, hacer una pausa, permitiendo que el contribuyente pueda efectuar alguna consulta final y esperar que el contribuyente se retire antes de llamar a otra persona u ocuparse de otro tema, para que no tenga la percepción de que deseaba terminar la comunicación lo antes posible.

Cómo dejar al contribuyente esperando: Cuando no podamos brindar una respuesta inmediata a un problema que nos plantea un contribuyente, ya sea porque no depende de nuestro sector o por cualquier otro factor, deberemos intentar seguir los siguientes pasos:

- ✓ Explicar brevemente la necesidad de dirigirse a donde deba hacerlo/ regresar en otro momento.
- ✓ Si necesita buscar o retirarse a buscar información en otro lugar o buscar en el sistema, es conveniente pedir permiso para hacerlo y personalizar las declaraciones, llamando a la persona por su nombre o apellido.



Centro de
Administraciones
Tributarias
Subnacionales



Capacitación

Reclamos

El contribuyente que formula un reclamo, espera recibir una atención a la medida de sus expectativas y una solución en el menor tiempo posible. De esta forma es importante saludar al contribuyente cuando se acerca; escucharlo y permitirle expresar sus sentimientos; al escucharlo, hacerle saber que se lo está escuchando, es decir, utilizar palabras como “adelante”, “entiendo”, o simplemente un gesto de afirmación con la cabeza.

Si el contribuyente manifiesta su enojo, tener en cuenta que está enojado con la entidad y no con la persona que lo está atendiendo, evitar alterarse y personalizar el enojo. Es muy importante mostrar una actitud empática, es decir, hacerle sentir a la persona que entendemos su situación y que nos ponemos en su lugar.

Perfiles difíciles

El “sabelotodo”

Características: prepotente, soberbio. Con mucha dificultad para escuchar y para reconocer en la otra persona (en este caso el usted) un interlocutor válido.

Es el contribuyente que no acepta explicaciones porque él ya conoce las respuestas. Exige una respuesta inmediata a su problema. Normalmente coincide con determinados perfiles profesionales (contadores, escribanos, abogados)

Cómo actuar: No dejarse apabullar, no tomarlo como algo personal, si nos viene a ver es porque necesita de nuestra ayuda. Hablar con seguridad y precisión. Escucharlo y partir de la explicación que él dé para proseguir. (Necesita sentirse importante y reconocido), ser amable y solicitarle abiertamente que nos dé la posibilidad de ayudarlo con lo que necesita.

El agresivo

Características: Puede tratarse de un contribuyente enojado por un problema real con la organización o simplemente por un problema personal, que encuentra a través de este medio una forma de “descarga” . Normalmente actúan de un modo bastante irracional, con lo cual no sirven de mucho las explicaciones que intenten calmarlos.

Cómo actuar: Antes que nada no tomar el enojo como algo personal; tiene que ver con la persona que llama y no con nosotros.

No pedirle que se calme: no puede hacerlo. Dejarlo que se desahogue y luego comenzar a intervenir. En ningún momento se deben dar excusas que deslinden la responsabilidad de Rentas. Es más tranquilizador para el contribuyente que se admita el error, si es que lo hubo y que se le haga saber que se hará todo lo posible para solucionar su problema.



Centro de
Administraciones
Tributarias
Subnacionales



Capacitación

El Necio

Características: Es aquella persona negada a los nuevos aprendizajes. Su estructura mental previa le brinda un marco de seguridad que teme perder por lo cual toda nueva información implica un riesgo. Por ejemplo: Internet. Normalmente coincide con personalidades muy esquemáticas que desarrollan una vida limitada a tareas sencillas y a complicaciones de tipo prácticas pero no intelectuales. También es típico de personas de edad acostumbradas a ritmos y formas de vida de otras épocas.

Cómo actuar: Paciencia, paciencia y más paciencia. Hablar despacio, repitiendo varias veces la información a transmitir. Chequear que comprendieron lo que les dijimos. Darle mucha seguridad expresándole que cualquier dificultad vuelva a comunicarse que estamos para ayudarlo.

El perfil ideal.....!!!!!!

Son aquellas personas que saben expresarse y saben escuchar. Que no caen en la desesperación y están abiertos a buscar soluciones. Que reconocen en el otro a un interlocutor válido.

Con frecuencia este tipo de personas son las que se encuentran satisfechas y su experiencia con nuestro organismo les demuestra que no necesitan presiones para reclamar, porque saben que les brindaremos el servicio deseado cada vez que lo necesiten.

Mariangeles Narvarte
Gerencia de Capacitación
capacitacion@ceats.org
011-4343-3820