ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO

TESIS DE GRADO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERA COMERCIAL

"MEJORAMIENTO DE PROCESOS EN EL ÁREA DE RUC DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DE LA REGIONAL NORTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS."

AUTORA: CYNTHIA ELIZABETH ORDÓÑEZ SALAZAR

DIRECTOR: ING. ARMANDO MORA

CODIRECTOR: ING. ENA TANDAZO

SANGOLQUÍ, MARZO 2010

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Cynthia Elizabeth Ordóñez Salazar

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL ÁREA DE RUC DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DE LA REGIONAL NORTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Sangolquí, 22 de febrero de 2010

_____

Cynthia Elizabeth Ordóñez Salazar

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICADO DE TUTORÍA

Ing. Armando Mora Zambrano
Ing. Ena Tandazo Regalado

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado "MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL ÁREA DE RUC DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DE LA REGIONAL NORTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS", realizado por Cynthia Elizabeth Ordóñez Salazar, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatuarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a las frecuentes quejas y reclamos presentados por los contribuyentes que realizan sus trámites en el Área de RUC del Servicio de Rentas Internas de la Regional Norte, se ha visto la necesidad de realizar una propuesta de Mejoramiento de los procesos para esta área, por lo cuál recomendamos su publicación.

El mencionado trabajo consta de dos documentos empastados y dos discos compactos los cuales contienen los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Cynthia Elizabeth Ordóñez Salazar que lo entregue a Ing. Guido Crespo, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, 22 de febrero de 2010

Ing. Armando Mora Zambrano	Ing. Ena Tandazo Regalado
DIRECTOR	CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

AUTORIZACIÓN

Yo, Cynthia Elizabeth Ordóñez Salazar

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo "MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL ÁREA DE RUC DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DE LA REGIONAL NORTE DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS", cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, 22 de febrero de 2010

_____

Cynthia Elizabeth Ordóñez Salazar

DEDICATORIA

La presente tesis le dedico con todo mi amor y cariño principalmente a DIOS que me ha brindado la oportunidad de vivir y regalarme una familia maravillosa, la cual ha sido mi guía y mi fortaleza durante toda mi vida.

Con mucho cariño a mis padres que me dieron la vida, y han sido mi apoyo en todo momento, gracias por brindarme la oportunidad de escoger mi futuro y darme la mejor herencia, la educación.

A mis hermanas que son la fuente de inspiración, motivación y constancia, gracias familia por creer en mí.

Finalmente a todas las personas que tuvieron que ver directa e indirectamente en el cumplimiento de una meta más en mi vida, gracias por haber llegado a mi vida y compartir momentos agradables y tristes, que nos hacen crecer y valorar a las personas que nos rodean.

Cynthia Elizabeth Ordóñez Salazar

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecerte DIOS mío, por ser el principal protagonista del cumplimiento de mis metas, por alumbrar mi camino y no permitirme desfallecer en ningún momento durante el desarrollo de mi tesis, la cuál está hecha en tu honor, junto a ti podré alcanzar todo lo que me proponga por que tu me llenas de sueños y perseverancia para lograr el éxito en todo ámbito de mi vida.

Gracias a mis padres, Manuel y Dolores, por estar junto a mí y ser mi apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por enseñarme valores de integridad, responsabilidad y honestidad, que me han ayudado a formar mi carácter y tener confianza en mis capacidades, con su ejemplo he podido apreciar que todo es posible, si nos lo proponemos.

A ms hermanas, Karol y Stephanie, por sus consejos, amor, compañía y ánimo para lograr mis objetivos, se que puedo contar con ustedes incondicionalmente.
A mis amigos y familiares que me han dado palabras de aliento, para continuar en los más duros momentos, por ser una fuente de inspiración para cumplir mis objetivos y alcanzar mis metas.

Con gran cariño quiero dedicar esta tesis a mi Director Ing. Armando Mora, y a mi Co-directora Ing. Ena Tandazo, por guiarme durante el desarrollo de mi tesis, por ofrecerme sus conocimientos, por brindarme apoyo y confianza sobre mis capacidades para alcanzar mi meta propuesta, su aporte ha sido de gran valor durante este camino.

Gracias al SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, que me permitió realizar la investigación necesaria para la elaboración de mi tesis, y a todo el personal del área de RUC, que colaboró con la información solicitada.

Cynthia Elizabeth Ordóñez Salazar

INTRODUCCIÓN

La Administración por Procesos se fundamenta en la necesidad de dar respuesta a las nuevas condiciones de desarrollo de las instituciones, que deben estar acorde con las necesidades del mercado, debido a que en la actualidad las empresas e instituciones trabajan en un sistema de objetivos, estrategias y planes de acción que sirven de punto de referencia para asegurar que las decisiones que se toman diariamente se proyecten en el corto, mediano y largo plazo.

El “Servicio de Rentas Internas de la Regional Norte”, por años ha venido fomentando la cultura tributaria en la sociedad ecuatoriana y consolidando la participación de los impuestos administrados por el SRI en el Presupuesto General del Estado. El área de RUC (Registro único de Contribuyentes), es un instrumento que se ha limitado a registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y como objeto proporcionar información a la Administración Tributaria, mediante la implementación de un sistema de procesos que no ha permitido optimizar el uso de los recursos con una adecuada y racional distribución.

Por ésta razón hemos determinado que ésta área, necesita un mejoramiento de procesos a fin de dotarle las herramientas necesarias que contribuyan al fortalecimiento de los procesos gobernantes, básicos y habilitantes, para así alcanzar grandes cambios dentro de la institución y mejorar la imagen que tienen los contribuyentes de su funcionamiento, para esto se debe enfocar en trabajar con eficiencia y eficacia, para brindar un servicio y atención de calidad a los contribuyentes.

El presente trabajo de investigación se ha desarrollado agrupando su contenido en seis capítulos:

Capítulo I. Trata de las generalidades de la empresa, la reseña histórica, ubicación, productos y servicios que ofrece, así como la identificación de los problemas internos en el área de RUC mediante el Diagrama Ishikawa, y finalmente el marco teórico y conceptual que ayudará a comprender las causas que generan quejas y reclamos por parte de los contribuyentes.

Capítulo II. Comprende un diagnóstico situacional del Área de RUC del SRI con relación a los factores externos e internos de la misma, con el propósito de determinar el FODA y establecer las estrategias necesarias para potenciar las fortalezas y oportunidades; disminuir o eliminar las debilidades y amenazas.

Capítulo III. Se refiere a la propuesta de direccionamiento estratégico para el ÁREA DE RUC DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, definiendo los principios y valores de la institución, la misión y visión, los objetivos que persigue, las políticas que la rigen y la estrategia que llevará a cabo.

Capítulo IV. Establece la propuesta de mejoramiento de los procesos seleccionados, se los representará en la Hoja de Diagramación Mejorada, en la cual cada proceso será analizado pudiendo, crear nuevas actividades, eliminación de actividades, fusión y mejoramiento en sí de los procesos, reduciendo tiempo y costos.

Capítulo V. Se presenta la propuesta de organización por procesos para el Área de RUC del SRI, aquí se encuentra la cadena de valor institucional, se determina los factores de éxito y los indicadores de gestión que permitirán controlar y evaluar los objetivos planificados, se establece el organigrama estructural y se determinan los perfiles profesionales por cargos.

Capítulo VI. Se determina las conclusiones y recomendaciones para que la investigación desarrollada ayude al Área de RUC a brindar un servicio eficiente y de calidad.

INTRODUCTION

The Administration for Processes is based in the necessity of giving answer to the new conditions of development of the institutions that should be in agreement with the necessities of the market, because at the present time the companies and institutions work in a system of objectives, strategies and action plans that serve as benchmark to assure that the decisions that take daily are projected in the short, medium and I release term.

The “Service of Internal Rents of the Regional North”, per years he/she has come fomenting the tributary culture in the Ecuadorian society and consolidating the participation of the taxes administered by the SRI in the General Budget of the State. The area of RUC (I Register only of Taxpayers), it is an instrument that has been limited to register and to identify the taxpayers with tax ends and like object to provide information to the Tributary Administration, by means of the implementation of a system of processes that has not allowed to optimize the use of the resources with an appropriate and rational distribution.

For this reason has determined that this area, needs an improvement of processes in order to endow him the necessary tools that contribute to the invigoration of the ruling, basic and qualifying processes, it stops to reach big changes inside the institution and to improve the image that you/they have the taxpayers of its operation, for this it should be focused this way in working with efficiency and effectiveness, to offer a service and attention of quality to the taxpayers.

The present investigation work has been developed containing its content in six chapters:

Chapter I. Is about the generalities of the company, the historical review, location, products and services that he/she offers, as well as the identification of

the internal problems in the area of RUC by means of the Diagram Ishikawa, and finally the theoretical and conceptual mark that it will help to understand the causes that generate complaints and birdcalls on the part of the taxpayers.

Chapter II. It understands a situational diagnosis of the Area of RUC of the SRI with relationship to the external and internal factors of the same one, with the purpose of to determine the FODA and to establish the necessary strategies to develop the strengths and opportunities; to diminish or to eliminate the weaknesses and threats.

Chapter III. It refers to the proposal of strategic way for the RUC'S AREA OF THE SERVICE OF INTERNAL RENTS, defining the principles and securities of the institution, the mission and vision, the objectives that it pursues, the politicians that govern it and the strategy that will carry out.

Chapter IV. It establishes the proposal of improvement of the selected processes, it will represent them to him in the Leaf of Enhanced Diagramming, in which each process will be analyzed being able to, to create new activities, elimination of activities, coalition and improvement in yes of the processes, reducing time and costs.

Chapter V. the organization proposal is presented by processes for the Area of RUC of the SRI, here it is the chain of institutional value, it is determined the factors of success and the administration indicators that will allow to control and to evaluate the planned objectives, the structural flowchart he/she settles down and the professional profiles are determined by positions.

Chapter VI. It is determined the summations and recommendations so that the developed investigation helps to the RUC's Area to offer an efficient service and of quality.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PÁG

Carátula…… i
Declaración de Responsabilidad…… ii
Certificado de Tutoría……..... iii
Declaración de Responsabilidad……..... iv
Dedicatoria……..... v
Agradecimiento…… vi
Introducción en español…… vii
Introducción en inglés…… ix

CAPÍTULO I

I. GENERALIDADES

1.1. El Servicio de Rentas Internas …… 20
1.1.1. Servicio de Rentas Internas – Regional Norte…….…. 20
1.1.2. Reseña Histórica del SRI – Regional Norte…… 23
1.1.3. Organigramas..…… 24
1.1.3.1. Organigrama Estructural Organización…… 24
1.1.3.2. Organigrama Funcional…….. 25
1.1.3.3. Organigrama Personal…… 26
1.1.4. Base Legal del Servicio de Rentas Internas…… 28
1.1.4.1. Ley de Creación del Servicio de Rentas Internas.…… 28
1.1.4.2. Codificación de la Ley del RUC…… 28
1.1.4.3. Reglamento para la Aplicación de la Ley del Registro…….
Único de contribuyentes…… 30

1.2. Servicios que ofrece el Servicio de Rentas Internas…… 32
1.2.1. Área de RUC" (Registro Único de Contribuyentes)…… 32
1.2.2. Área de Comprobantes de Venta y Retención…… 39
1.2.3. Área de atención a contribuyentes…… 40
1.2.4. Área de Impuesto a la Propiedad de los Vehículos……... 41
1.2.5. Área de Declaraciones y Anexos…….. 41

1.3. Problemática del Área de RUC del Dpto. de Servicios Tributarios Del Servicio de Rentas Internas …….. 43
1.3.1. Diagrama Causa – Efecto “Diagrama Ishikawa” y su explicación. 45

1.4. Marco Teórico y Conceptual…….. 47
1.4.1. Marco Teórico…… 47
1.4.1.1. Tributación…… 47
1.4.1.2. Clases de Contribuyente…… 49
1.4.1.3. Régimen Impositivo del Ecuador (RISE)…… 49
1.4.1.4. Registro único de Contribuyentes “RUC”…… 50
1.4.1.5. Inscripción en el RUC…… 52
1.4.1.6. Cancelación del Registro …… 52
1.4.1.7. Mejoramiento de Procesos…… 53
1.4.1.8. Mapa de procesos…… 54
1.4.2. Marco Conceptual…….. 55

CAPÍTULO II
II. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL DPTO. DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL SRI

2.1. Diagnóstico Situacional…….. 60

2.1.1. Análisis Externo…… 60
2.1.1.1. Micro Ambiente …… 61
2.1.1.1.1. Clientes o contribuyentes…… 61
2.1.1.1.2. Proveedores…….. 69
2.1.1.1.3. Tecnología Externa…….. 73
2.1.1.1.4. Normativa…… 74

2.1.2. Análisis Interno…… 75
2.1.2.1. Capacidad Administrativa…….. 75
2.1.2.1.1. Planificación …….. 75
2.1.2.1.2. Organización…….. 77
2.1.2.1.3. Dirección…… 82
2.1.2.1.4. Control..…… 85
2.1.2.1.5. Evaluación…….. 86

2.1.2.2. Capacidad Financiera…….. 87
2.1.2.2.1. Presupuestos ……. 87
2.1.2.3. Capacidad de Servicios……..…….. 89
2.1.2.3.1. Equipos y materiales……. 91
2.1.2.4. Capacidad Tecnológica…….. 93
2.1.2.5. Capacidad de Talento Humano……..…… 96

2.1.3. Matrices..……..…….. 98
2.1.3.1. Matriz de Impacto Externo……. 98
2.1.3.2. Matriz de Impacto Interno ……. 99
2.1.3.3. Matriz de aprovechabilidad……. 101
2.1.3.4. Matriz de vulnerabilidad..…….. 102
2.1.3.5. Hoja de trabajo FODA ……... 103
2.1.3.6. Matriz de estrategias FOFA…….. 104
2.1.3.7. Matriz de estrategias DODA…..……. 105
2.1.3.8. Síntesis de Estrategias FODA..……..…….. 107

CAPÍTULO III

III. LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE PROCESOS DEL ÁREA DE RUC DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

3.1. Mapa de Procesos y Cadena de valor del Área de RUC……. 110
3.2. Diagrama IDEF0……... 112
3.3. Inventario de procesos del Área De RUC. ……..……. 114
3.4. Selección de procesos prioritarios……... 115
3.5. Mapa de procesos y subprocesos seleccionados……. 117
3.6. Hoja de costos del Personal de operaciones del Área de RUC…. 119
3.7. Simbología de las actividades…….. 121
3.8. Formato de análisis de procesos, con el cálculo de eficiencia en El área de RUC……... 122
3.9. Detección de novedades y problemas encontrados……. 134
3.10. Matriz de Análisis Resumido de los procesos analizados……. 145
3.11. Novedades encontradas en los subprocesos seleccionados……. 147

CAPÍTULO IV

IV. PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL ÁREA DE RUC DEL DPTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL SRI

4.1. Simbología…… 150
4.2. Caracterización de los procesos…… 151
4.2.1. Caracterización del proceso “recepción contribuyentes”…… 151
4.2.2. Caracterización del proceso “apertura ruc”…… 154
4.2.3. Caracterización del proceso “actualización ruc”…… 161
4.2.4. Caracterización del proceso “cese de ruc”…… 165
4.3. Formato de Diagramación Mejorada…… 170
4.3.1. Formato de Hoja de mejoramiento…….. 172
4.4. Aplicación de las herramientas en cada proceso…… 173
4.5. Matriz de análisis comparativa…… 205
4.6. Informe del beneficio esperado…….. 206

CAPÍTULO V

V. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN POR PROCESOS DTO. DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL SRI

5.1.1. Cadena de valor y mapa de procesos en base al proceso Adm…. 208
5.2. Factores de éxito…… 209
5.3. Indicadores de Gestión…… 211
5.4. Organigramas Estructural y del personal del área de RUC……. 215
5.5. Asignación de Responsabilidades y Competencias del área de RUC. 217
5.6. Diseño de la organización por procesos…… 224
5.7. Desempeño o especificación por cargo…… 225

CAPÍTULO VI

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES…….. 229
BIBLIOGRAFÍA…… 238
ANEXOS..... 240

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1:	Logo de la empresa……	20
GRÁFICO 2:	Mapa de ubicación SRI……	21
GRÁFICO 3:	Director General del SRI……	23
GRÁFICO 4:	Organigrama Estructural del SRI……	24
GRÁFICO 5:	Organigrama Estructural del Dpto. SSTT……..	25
GRÁFICO 6:	Organigrama Estructural del Área de RUC……	26
GRÁFICO 7:	Eco. Carlos Marx Carrasco……..……	27
GRÁFICO 8:	Agencia Regional Norte……	37
GRÁFICO 9:	Comprobantes de venta y retención……	39
GRÁFICO 10:	Servicios que ofrece el SRI……..	40
GRÁFICO 11:	Cuadro estadístico de cumplimiento de metas 2009……..	41
GRÁFICO 12:	Cuadro de recaudación de impuestos……	42
GRÁFICO 13:	Departamento de servicios tributarios……	43
GRÁFICO 14:	Diagrama Causa Efecto - Ishikawa……..	45
GRÁFICO 15:	Registro único de contribuyentes……	52
GRÁFICO 16:	Comprobantes de venta……	54
GRÁFICO 17:	Cadena de valor y mapa de procesos del Área de RUC….	111
GRÁFICO 18:	Diagrama IDEF0 del Área de RUC……..	113
GRÁFICO 19:	Formato de análisis de procesos……	122
GRÁFICO 20:	Formato de diagramación mejorada……	171
GRÁFICO 21:	Formato de hoja de mejoramiento……..	172
GRÁFICO 22:	Cadena de valor y mapa de procesos en base al proceso Administrativo……	208
GRÁFICO 23:	Factores de éxito……..	210
GRÁFICO 24:	Organigrama Estructural del Área de RUC……..	215
GRÁFICO 25:	Organigrama Personal del Área de RUC……..	216
GRÁFICO 26:	Diseño de la organización del Área por procesos…..…….	224

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1:	Cuadro de obligaciones tributarias……..	38
TABLA 2:	Normativa……..	74
TABLA 3:	Tecnología Interna…….	94
TABLA 4:	Matriz de impacto externo……..	98
TABLA 5:	Matriz de impacto interno…….	99
TABLA 6:	Matriz de aprovechamiento…….	101
TABLA 7:	Matriz de vulnerabilidad..…….	102
TABLA 8:	Hoja de trabajo FODA……..	103
TABLA 9:	Matriz de estrategias FOFA……..	104
TABLA 10:	Matriz de estrategias DODA……	105
TABLA 11:	Inventario de procesos……..…..	114
TABLA 12:	Selección de procesos prioritarios……	115
TABLA 13:	Subprocesos seleccionados…….	118
TABLA 14:	Hoja de costos del personal de operaciones…….	119
TABLA 15:	Costo operativo por minuto……..	120
TABLA 16:	Recepción de necesidades del contribuyente……..….	16
TABLA 17:	Apertura RUC persona natural……...….	17
TABLA 18:	Apertura RUC sociedad……..	18
TABLA 19:	Apertura RUC casos especiales……..	19
TABLA 20:	Atención de quejas y sugerencias……..……..….	20
TABLA 21:	Actualización RUC persona natural…….	21
TABLA 22:	Actualización RUC sociedad…….	22
TABLA 23:	Cancelación RUC persona natural……..	23
TABLA 24:	Cancelación RUC sociedad……..…….	24
TABLA 25:	Abastecimiento de suministros y materiales……..….	25
TABLA 26:	Mantenimiento de equipos…….	26
TABLA 27:	Diagramación mejorada, Recepción de necesidades…….	173
TABLA 28:	Hoja de mejoramiento, Recepción de necesidades…….	174
TABLA 29:	Diagramación mejorada, Apertura RUC persona natural..….	183
TABLA 30:	Hoja de mejoramiento, Apertura RUC persona natural……..	184
TABLA 31:	Diagramación mejorada, Apertura RUC sociedades……..….	185
TABLA 32:	Hoja de mejoramiento, Apertura RUC sociedades……..….	186

TABLA 33: Diagramación mejorada, Apertura RUC casos especiales…. 187
TABLA 34: Hoja de mejoramiento, Apertura RUC casos especiales……. 188
TABLA 35: Diagramación mejorada, Atención de quejas y sugerencias. 189
TABLA 36: Hoja de mejoramiento, Atención de quejas y sugerencias..…. 190
TABLA 37: Diagramación mejorada, Actualización RUC persona natural. 193
TABLA 38: Hoja de mejoramiento, Actualización RUC persona natural… 194
TABLA 39: Diagramación mejorada, Actualización RUC sociedades……. 195
TABLA 40: Hoja de mejoramiento, Actualización RUC sociedades.……. 196
TABLA 41: Diagramación mejorada, Cese RUC persona natural……... 197
TABLA 42: Hoja de mejoramiento, Cese RUC persona natural……..…..... 198
TABLA 43: Diagramación mejorada, Cese RUC sociedades……..……..... 199
TABLA 44: Hoja de mejoramiento, Cese RUC sociedades…….. 200
TABLA 45: Diagramación mejorada, Abastecimiento de suministros y Materiales……... 201
TABLA 46: Hoja de mejoramiento, Abastecimiento de suministros y, Materiales……..…. 202
TABLA 47: Diagramación mejorada, Mantenimiento de equipos…..……. 203
TABLA 48: Hoja de mejoramiento, Mantenimiento de equipos……. 204
TABLA 49: Matríz de análisis comparativa del Área de RUC……. 205
TABLA 50: Indicadores del gestión…..……. 212
TABLA 51: Perfil del puesto, Jefatura de RUC……..…….. 225
TABLA 52: Perfil del puesto, Supervisor de RUC……. 226
TABLA 53: Perfil del puesto, Analista de RUC…….. 227
TABLA 54: Perfil del puesto, Asistente de ventanilla……..…. 228

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1: Resultado de la encuesta 1…… 61
ILUSTRACIÓN 2: Resultado 2 de la encuesta 1…… 62
ILUSTRACIÓN 3: Resultado 3 de la encuesta 1…… 63
ILUSTRACIÓN 4: Resultado 4 de la encuesta 1…… 64
ILUSTRACIÓN 5: Resultado 5 de la encuesta 1…… 65
ILUSTRACIÓN 6: Resultado 6 de la encuesta 1…… 66
ILUSTRACIÓN 7: Resultado 7 de la encuesta 1…… 67
ILUSTRACIÓN 8: Resultado 8 de la encuesta 1…… 68
ILUSTRACIÓN 9: Resultado 1 de la encuesta 2…… 69
ILUSTRACIÓN 10: Resultado 2 de la encuesta 2…… 70
ILUSTRACIÓN 11: Resultado 3 de la encuesta 2…… 71
ILUSTRACIÓN 12: Resultado 4 de la encuesta 2…… 72
ILUSTRACIÓN 13: Resultado 1 de la encuesta 3…… 75
ILUSTRACIÓN 14: Resultado 2 de la encuesta 3…… 76
ILUSTRACIÓN 15: Resultado 3 de la encuesta 3…… 77
ILUSTRACIÓN 16: Resultado 4 de la encuesta 3…… 78
ILUSTRACIÓN 17: Resultado 5 de la encuesta 3…… 79
ILUSTRACIÓN 18: Resultado 6 de la encuesta 3…… 80
ILUSTRACIÓN 19: Resultado 7 de la encuesta 3…… 81
ILUSTRACIÓN 20: Resultado 8 de la encuesta 3…… 82
ILUSTRACIÓN 21: Resultado 9 de la encuesta 3…… 83
ILUSTRACIÓN 22: Resultado 10 de la encuesta 3…… 84
ILUSTRACIÓN 23: Resultado 11 de la encuesta 3…… 85
ILUSTRACIÓN 24: Resultado 12 de la encuesta 3…… 86
ILUSTRACIÓN 25: Resultado 13 de la encuesta 3…… 87
ILUSTRACIÓN 26: Resultado 14 de la encuesta 3…… 88
ILUSTRACIÓN 27: Resultado 15 de la encuesta 3…… 89
ILUSTRACIÓN 28: Resultado 16 de la encuesta 3…… 90
ILUSTRACIÓN 29: Resultado 17 de la encuesta 3…… 91
ILUSTRACIÓN 30: Resultado 18 de la encuesta 3…… 92
ILUSTRACIÓN 31: Resultado 19 de la encuesta 3…… 93
ILUSTRACIÓN 32: Resultado 20 de la encuesta 3…… 95
ILUSTRACIÓN 33: Resultado 21 de la encuesta 3…… 96

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1:	Ley de creación del Servicio de Rentas Internas……..	241
ANEXO 2:	Ley de RUC (Codificación No. 2004-022)……..……..	243
ANEXO 3:	Reglamento para la aplicación de la Ley del RUC (Decreto No. 2167)……	246
ANEXO 4:	Cronograma de actividades……	248
ANEXO 5:	Encuesta al contribuyente……	249
ANEXO 6:	Encuesta al personal del área de RUC……..	252
ANEXO 7:	Encuesta a proveedores……..	255
ANEXO 8:	Formato certificado del RUC……..	256
ANEXO 9:	Intranet, Sistema generador de RUC……	257
ANEXO 10:	Formato de oficio de negación de RUC……	258
ANEXO 11:	Página web del Servicio de Rentas Internas……	259
ANEXO 12:	Factura de pago curso taller……	260

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS “SRI”

1.1.1. SERVICIO DE RENTAS INTERNAS “SRI”-REGIONAL NORTE

GRÁFICO NO. 1 Logo de La Empresa

FUENTE: Servicio de Rentas Internas Agencia: Regional Norte

“El Servicio de Rentas Internas es una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y sede principal en la ciudad de Quito. Su gestión estará sujeta a las disposiciones de la Ley de Creación del SRI, del Código Tributario, de la Ley de Régimen Tributario Interno y de las demás leyes y reglamentos que fueren aplicables y su autonomía concierne a las órdenes administrativo, financiero y operativo”.[1]

Su principio es el consolidar la cultura tributaria en todos los ciudadanos ecuatorianos, permitiendo de esta manera incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.

[1] http://www.sri.gov.ec/sri/portal/main.do?code=163

- ***UBICACIÓN***

[2]GRÁFICO NO.2 Mapa ubicación SRI – REGIONAL NORTE QUITO

FUENTE: MAPAS DE QUITO

[2] http://www.in-quito.com/mapas/quitomap1.html

El Servicio de Rentas Internas, tiene varias agencias dentro y fuera de la ciudad de Quito. Su Dirección General se encuentra ubicada en la "Agencia de la Salinas" (atrás del IESS), mientras que la DIRECCIÓN REGIONAL NORTE está ubicada al Centro-Norte de Quito, en la Ulpiano Páez N22-53 y Ramírez Dávalos.

AGENCIAS REGIONALES:

Ambato, Azogues, Babahoyo, Bahía de Caráquez, Baños, Cuenca, Chone, Esmeraldas, Guaranda, Guayaquil, Ibarra, Jipijapa, La Libertad, La troncal, Latacunga, Loja, Macas, Machala, Manta, Milagro, Nueva Loja, Orellana, Portoviejo, Pto. Ayora, Pto. Baquerizo Moreno, Puyo, Quevedo, Riobamba, Santa Rosa, Sto. Domingo, Tena, Tulcán, Zamora.

AGENCIAS DENTRO DE PICHINCHA

- *DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS "MATRIZ QUITO" (**Dirección:** Salinas N17-203 y Santiago, Edif. Alhambra)*
- *DIRECCIÓN REGIONAL NORTE, Agencia Quito Páez (**Dirección:** Páez 655 y Ramírez Dávalos)*
- *Agencia Quito Norte (**Dirección:** Av. 10 de Agosto (Av. Galo Plaza Lasso) y Luis Tufiño)*
- *Agencia Quito Sur (**Dirección:** Pedro Vicente Maldonado S16-56 y Pusir)*
- *Agencia Quito Valle de los Chillos (**Dirección:** Av. General Rumiñahui y Sexta transversal s/n)*
- *Agencia Quito Valle de Tumbaco (**Dirección:** Vía Interoceánica y Gaspar de Carvajal s/n)"*[3]

[3] http://www.sri.gov.ec/sri/portal/office/office.do

1.1.2. RESEÑA HISTÓRICA DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS – REGIONAL NORTE

"El SERVICIO DE RENTAS INTERNAS se creó el 2 de Diciembre de 1997, dentro de un entorno económico complejo; considerando necesario transformar la administración tributaria en el Ecuador. Originariamente se enfocó en combatir nichos evidentes de evasión, mejorar la recaudación, sostener el presupuesto general del Estado y, a su vez dar flexibilidad y eficiencia a la administración." [4]

GRÁFICO NO. 3 Director General del SRI Eco. Carlos Marx Carrasco.

FUENTE: Servicio de Rentas Internas: Dirección Nacional

Luego de más de una década de su creación, la recaudación de impuestos en los últimos diez años triplicó su valor, pasando de $1423 millones, en 1997, a $ 3062.1 millones de enero – mayo de 2009. Actualmente, el pago de tributos es considerado como un compromiso ético y solidario que tiene retribución directa en el bienestar de la sociedad.

Como autoridades encontramos al Director General del Servicio de Rentas Internas, que es el Economista Carlos Marx Carrasco; y como Representante de la Dirección Regional Norte, al Economista Marcelo León Jara.

[4] BALSECA, María Rosa: Departamento SST del – SRI, Primera edición, 2008, Ecuador, Editorial SRI

1.1.3. ORGANIGRAMAS

1.1.3.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL SRI

GRÁFICO NO. 4 Organigrama Estructural SRI

FUENTE: Servicio de Rentas Internas Administración Provincial

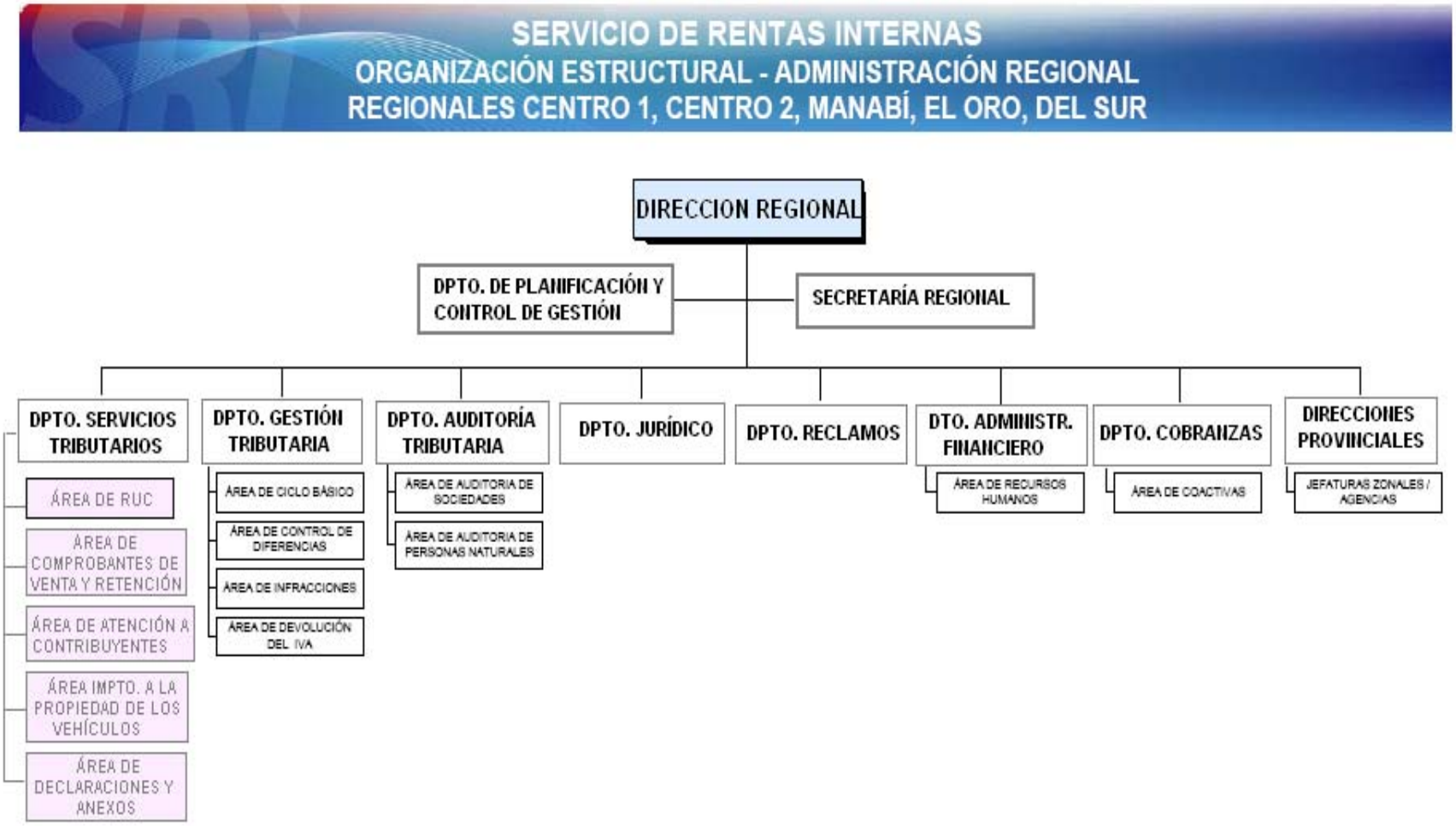
1.1.3.2. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS (SS.TT.)

GRÁFICO NO. 5 Organigrama Estructural Dpto. SSTT

FUENTE: Servicio de Rentas Internas Dirección Provincial.

1.1.3.3. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEPARTAMENTO SS.TT. – ÁREA DE RUC

GRÁFICO NO. 6 Organigrama Estructural Área de RUC



FUENTE: Servicio de Rentas Internas: Dirección Regional

Se presentan tres organigramas donde consta el Departamento de Servicios Tributarios, el primero muestra el organigrama estructural de la Administración Provincial (por provincias), el segundo lo conforma el organigrama estructural de la Administración zonal o Agencia, y finalmente el organigrama estructural de la Dirección Regional que es en el que se va a enfocar este trabajo.

En la Dirección Regional Norte es donde se encuentra el Área de RUC del Departamento de Servicios Tributarios, que es la responsable de efectuar todos los trámites relacionados al Registro Único de Contribuyentes, en el cual se encuentra la inscripción de RUC de personas naturales y sociedades, así como actualizaciones en sus datos, y cese del mismo.

Es importante señalar que dentro de los tres organigramas existe el Departamento de Servicios Tributarios, ya que en todas las Agencias hay atención al contribuyente; por ello es necesario que trabajen en equipo, para lo cual se necesita un correcto flujo de documentación.

GRÁFICO NO. 7 Director del Servicio de Rentas, Eco. Carlos Marx Carrasco

FUENTE: Servicio de Rentas Internas: Dirección Nacional

1.1.4. BASE LEGAL DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

1.1.4.1. LEY DE CREACIÓN DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.

"La ley de creación del Servicio de Rentas Internas, fue expedida por el congreso nacional, mediante ley No. 41. En la cual se establecen artículos sobre la naturaleza, composición, patrimonio, funciones del directorio que conforma el Servicio de Rentas Internas". [5]

Es indispensable para el Servicio de Rentas Internas, lograr modernizar la administración de rentas internas, en orden a incrementar las recaudaciones que garanticen el financiamiento del Presupuesto del Estado, así como reducir la evasión e incrementar los niveles de moralidad tributaria en el país en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales.

1.1.4.2. CODIFICACIÓN DE LA LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

"La presente codificación fue recopilada del Suplemento de Registro Oficial # 398 de 12 de agosto de 2004, en el cual se detallan los cambios generados en la Ley del Registro Único de Contribuyente".[6]

Esto documento nos indica qué artículos deben tomarse en cuenta al momento de realizar alguna actividad que se encuentre en esta área, así como las obligaciones que deben cumplir las personas naturales y sociedades que deseen aperturar el RUC, y los requisitos que deben presentar para el mismo; como por ejemplo:

Art. 3.- DE LA INSCRIPCIÓN OBLIGATORIA.- Todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o

[5] http://www.sri.gov.ec/sri/portal/searchForms/general.do
[6] http://www.sri.gov.ec/sri/portal/content/documents.do?action=listLegalDocuments&external=

realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas, sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes.

Art. 5.- DEL NÚMERO DE REGISTRO.- El Servicio de Rentas Internas, establecerá, el sistema de numeración que estime más conveniente para identificar a las personas jurídicas, entes sin personalidad jurídica, empresas unipersonales, nacionales y extranjeras, públicas o privadas.

Art. 6.- DE LAS SUCURSALES Y AGENCIAS.- Las empresas o sociedades que tuvieren sucursales, agencias u otros establecimientos permanentes en el país, al inscribir la matriz tienen también la obligación de registrarlas, utilizando el formulario correspondiente. Si posteriormente constituyeren nuevos establecimientos de esta índole, debiera precederse a su registro en las condiciones estipuladas en los artículos anteriores.

Art. 8.- DE LA INTRANSFERIBILIDAD DEL CERTIFICADO DE INSCRIPCIÓN.- El certificado de inscripción con el número de identificación tributaria es un documento público, intransferible y personal.

Art. 14.- DE LA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.- Los obligados a obtener el Registro Único de Contribuyentes deben comunicar al Servicio de Rentas Internas, dentro del plazo de treinta días de ocurridos los hechos".[7]

[7] http://www.sri.gov.ec/sri/portal/searchForms/general.do

1.1.4.3. REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES (DECRETO NO. 2167)

"Se publicó en el Registro Oficial No. 660 de 11 de septiembre del 2002 se derogó expresamente el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Registro Único *de Contribuyentes";*

Dentro de este documento nos indica la disposición para que sólo al Presidente de la República, le corresponda dictar los reglamentos para la aplicación de las leyes tributarias;[8]

Este documento es la adecuada reglamentación para la aplicación de la Ley de Registro Único de Contribuyentes, como mecanismo para una mejor Administración Tributaria por parte del Servicio de Rentas Internas, SRI.

Artículos de Interés:

Art. 1.- De la Administración del Registro Único de Contribuyentes.- El Servicio de Rentas Internas, SRI, administrará el Registro Único de Contribuyentes, RUC, mediante los procesos de inscripción, actualización, suspensión y cancelación.

Art. 2.- De los sujetos de inscripción.- Se encuentran obligados a inscribirse por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes, todas las personas naturales y las sociedades que realicen actividades económicas en el Ecuador o que dispongan de bienes por los cuales deban pagar impuestos, conforme lo dispuesto en el Art. 3 y en los casos detallados en el Art. 10 de la Ley del Registro Único de Contribuyentes codificada.

Art. 13.- De la suspensión del registro y su número para personas naturales.- Si una persona natural diere por terminada temporalmente su actividad económica, deberá solicitar la suspensión de su registro en el RUC, dentro de los siguientes

[8] http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/regruc.PDF

(30) treinta días hábiles de cesada la actividad, lo cual determinará también que no se continúen generando obligaciones tributarias formales.

Previo a la suspensión de actividades, el contribuyente deberá dar de baja los comprobantes de venta y comprobantes de retención no utilizados, así como también se dará como concluida la autorización para la utilización de máquinas registradoras, puntos de venta y establecimientos gráficos.

Art. 15.- De la suspensión de oficio.- El Servicio de Rentas Internas podrá suspender la inscripción de un sujeto pasivo en el Registro Único de Contribuyentes, en los siguientes casos:

1. Cuando luego de las acciones pertinentes, el Director Provincial o Regional del SRI, hubiere verificado y determinado que el contribuyente no tiene ningún local o actividad en la dirección que conste en el RUC;

2. Cuando no haya presentado las declaraciones, por más de doce meses consecutivos; o en tal período las declaraciones no registren actividad económica.

3. Cuando no se encuentre alguna evidencia de la existencia real del sujeto pasivo; como suscripción a algún servicio público (energía eléctrica, teléfono, agua potable), propiedad inmueble a su nombre, propiedad de vehículo a su nombre, inscripción en el IESS como patrono, etc., ni locales en las direcciones señaladas en el RUC.

4. Cuando el establecimiento del contribuyente estuviere clausurado por más de treinta días, como sanción, según lo previsto en el Art. 334 del Código Tributario.

La suspensión se mantendrá hasta que el sujeto pasivo realice la correspondiente actualización de información y desvirtúe la causal de la suspensión.

1.2. SERVICIOS QUE OFRECE EL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

El Servicio de Rentas Internas, ofrece varios servicios a los contribuyentes con el fin de cumplir con los objetivos planteados, los cuales son:

- Incrementar anualmente la recaudación de impuestos con relación al crecimiento de la economía.
- Diseñar propuestas de política tributaria orientadas a obtener la mayor equidad, fortalecer la capacidad de gestión institucional y reducir el fraude fiscal.
- Lograr altos niveles de satisfacción en los servicios al contribuyente.
- Reducir los índices de evasión tributaria y procurar la disminución en la aplicación de mecanismos de elusión de impuestos.

Dentro de los Servicios Tributarios que ofrece el Servicio de Rentas Internas a los contribuyentes, se encuentran:

1.2.1. "ÁREA DE RUC" (REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES)

El Registro Único de Contribuyentes (RUC) es un sistema de identificación por el cual se asigna un número a personas naturales y sociedades que realizan actividades económicas, que generan obligaciones tributarias.

Están obligadas a inscribirse en el RUC, todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país, que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez; además están obligadas las entidades del sector público; las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional; así como toda entidad, fundación, cooperativa, corporación, o entes similares, cualquiera sea su denominación, tengan o no fines de lucro. Actividades:

CLIENTE EXTERNO

- **INSCRIPCIÓN DE RUC PERSONAS NATURALES**

Las personas naturales son las personas físicas, nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas.

Se deben inscribir en el RUC todas las personas naturales que realicen alguna actividad económica independiente o adicional a relación de dependencia, dentro de los 30 días hábiles posteriores a la fecha de inicio de actividades.

- **INSCRIPCIÓN DE RUC SOCIEDADES**

El término sociedad comprende a todas las instituciones del sector público, a las personas jurídicas bajo control de las Superintendencias de Compañías y de Bancos, las organizaciones sin fines de lucro, los fideicomisos mercantiles, las sociedades de hecho y cualquier patrimonio independiente del de sus miembros.
La inscripción debe efectuarse dentro de los treinta días hábiles siguientes al inicio de sus actividades. Recuerde que en el caso de sociedades la fecha de inicio de actividades está definida por el acto que genera su existencia jurídica.

- **ACTUALIZACIÓN DE RUC PERSONAS NATURALES**

Cuando se modifique alguno de los datos registrados en el RUC. Además se debe hacer dentro de los 30 días hábiles siguientes al hecho que generó el cambio de información.

- **ACTUALIZACIÓN DE RUC SOCIEDADES**

Siempre que exista alguna modificación de información de identificación, ubicación, actividad económica o de cualquier tipo de dato que conste en el RUC. Se informará estos cambios en un plazo máximo de 30 días hábiles de ocurridos estos hechos.

- **CANCELACIÓN Y SUSPENSIÓN DE RUC PERSONAS NATURALES**

  - **CANCELACIÓN.** Cuando el titular del RUC haya fallecido o cuando sea extranjero no residente y haya cesado su actividad económica se deberá cancelar el RUC. Trámite que se debe realizar en los 30 días hábiles posteriores a la fecha de terminación de actividades en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, presentando la solicitud de cese de actividades/cancelación del RUC para personas naturales.

  - **SUSPENSIÓN** El RUC se debe suspender cuando la actividad económica haya concluido, para lo cual deberá presentar la solicitud de cese de actividades/cancelación del RUC para personas naturales en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, dentro de los 30 días hábiles posteriores a la fecha de terminación de actividades.

- **CANCELACIÓN DE RUC SOCIEDADES**

Se debe cancelar el RUC cuando la sociedad ha cesado sus actividades ya sea por cancelación, fusión, escisión, etc., este trámite lo podrá realizar en cualquier oficina a nivel nacional presentando la solicitud de cancelación y los requisitos.

- **CERTIFICACIONES DE EMISIÓN, POR:**

  - **LISTA BLANCA O CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES TRIBUTARIAS,** Esta certificación se emite a todo contribuyente siempre y cuando esté al día en sus obligaciones tributarias, es decir conste en lista blanca, y no tenga ninguna deuda pendiente.

  - **NO TENER RUC,** Algunos contribuyentes se acercan al Servicio de Rentas Internas para obtener esta certificación, misma que indica que el contribuyente no posee RUC, por tal razón no realiza ninguna actividad económica, y a su vez cumple con las obligaciones tributarias relacionadas con el Registro Único de Contribuyentes, o en otras palabras no las tiene.

- **RUC A DOMICILIO**

Este proceso se realiza luego de haber aperturado el RUC, consiste en enviar la documentación emitida por los funcionarios a la dirección del establecimiento o domicilio que ingreso el contribuyente al inscribirse en el Registro Único de Contribuyentes.

- **GENERACIÓN DE CLAVES (CUANDO ESTÁN SATURADOS)**

Este es un proceso que lo realiza el Área de RUC ocasionalmente, cuando el departamento de Anexos y Declaraciones, encargado de emitir claves, se satura. La generación de la Clave, le permite al contribuyente realizar las declaraciones por Internet, sin necesidad de tener que llenar formularios, evitando efectuar varios trámites y requisitos físicos que son indispensables al momento de declarar manualmente.

- **INFORMACIÓN Y VERIFICACIÓN**

Este proceso sencillo, se realiza cuando un contribuyente tiene una consulta, o cuando desea conocer el estado de su RUC. Para más tarde actualizarlo, o dar el cese del mismo en algunas ocasiones, así como para evitar realizar varios viajes por no tener la documentación correspondiente

CLIENTE INTERNO

- **ELABORACIÓN DE INFORMES**

Con la finalidad de evaluar el desempeño de los funcionarios que asisten a los contribuyentes en los trámites relacionados al RUC, se maneja este proceso el cual consiste en elaborar diariamente un informe sobre el trabajo realizado a cada funcionario del área, a fin de determinar cuáles fueron sus errores y corregirlos, de esta manera se logrará disminuir las falencias de los mismos y convertirlos en oportunidades de mejorar.

- **ARCHIVO**

Dentro de este proceso se realiza un análisis interno donde se recopila toda la información obtenida de los trámites realizados por los contribuyentes, a fin de crear un historial de cada caso. Manteniendo un control del material que se maneja diariamente cumpliendo una responsabilidad con el contribuyente.
Este proceso se realiza todos los días, con los informes emitidos por cada funcionario. Es necesario mantener esto al día y completamente actualizado ya que para cualquier actualización o revisión que realicen los contribuyentes éste es el sustento.

- **GESTIÓN DE CALIDAD**

Este proceso está ligado a la elaboración de Informes, ya que gracias a éste se podrá conocer cuáles son las debilidades y falencias de los funcionarios que asisten a los contribuyentes en los trámites relacionados con el RUC, para lo cual revisarán los Informes de cada funcionario, evaluando el desempeño de los mismos.

- **CUADRO ESTADÍSTICO, VER ANEXO 4.**

GRÁFICO NO.8 Agencia Asistente de Ventanillas "ÁREA RUC, DPTO. SSTT"

FUENTE: Servicio de Rentas Internas Agencia: Regional Norte

Todo contribuyente tiene la obligación de cumplir con los tributos, para lo cual se ha diseñado el siguiente cuadro, que permite visualizar las **obligaciones tributarias según el tipo de contribuyente**:

Cuadro de Obligaciones Tributarias según el tipo de contribuyente

TABLA NO.1 Cuadro de obligaciones tributarias

Tipo de contribuyente		Fijo	Opcional
Personas Naturales	*Obligado a llevar contabilidad*	- Declaración mensual de IVA. - Declaración de Retenciones en la fuente. - Declaración de Impuesto a la Renta anual. - Presentación de Anexo Transaccional.	- Declaración de ICE mensual (siempre y cuando produzca bienes y servicios con ICE).
	NO obligado a llevar contabilidad	- Declaración mensual o semestral de IVA (según la actividad que realice).	- Declaración de Impuesto a la Renta anual (siempre que supere la base anual). - Declaración de ICE mensual (siempre y cuando produzca bienes y servicios con ICE). - Presentación de Anexo Transaccional (siempre que posea autorización de puntos de venta).
Sociedades	*Privadas*	- Declaración mensual de IVA. - Declaración de Retenciones en la fuente. - Declaración de Impuesto a la Renta anual. - Presentación de Anexo Transaccional.	- Declaración de ICE mensual (siempre y cuando produzca bienes y servicios con ICE).
	Públicas	- Declaración mensual de IVA. - Declaración de Retenciones en la fuente. - Presentación de Anexo Transaccional.	- Declaración de ICE mensual (siempre y cuando produzca bienes y servicios con ICE). - Declaración de Impuesto a la Renta anual (es obligatorio para empresas públicas).
Especiales		- Declaración mensual de IVA. - Declaración de Retenciones en la fuente. - Declaración de Impuesto a la Renta anual - Presentación de Anexo Transaccional	- Declaración de ICE mensual (siempre y cuando produzca bienes y servicios con ICE)

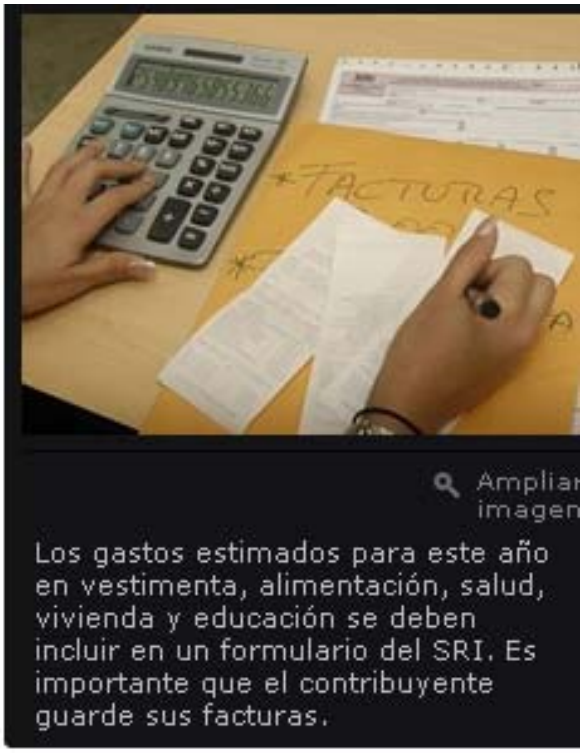
FUENTE: Servicio de Rentas Internas

1.2.2. ÁREA DE COMPROBANTES DE VENTA Y RETENCIÓN

Se autoriza emitir y entregar comprobantes de venta a todos los sujetos pasivos de los impuestos a la renta, al valor agregado y a los consumos especiales, sean sociedades o personas naturales, incluyendo las sucesiones indivisas, obligados o no a llevar contabilidad, en los términos establecidos por la Ley de Régimen Tributario Intento, actividades:

- *"El Régimen de Facturación es el proceso a través del cual el SRI autoriza la emisión de documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios de cualquier naturaleza."*[9]

GRÁFICO NO.9 Comprobantes de Venta y Retención



FUENTE: Diario el Universo [10]

[9] BALSECA, María Rosa: Departamento SST -SRI, Primera edición, 2008, Ecuador, Editorial SRI, pág.67
[10] www.eluniverso.com/data/recursos/fotos/PR05A1...

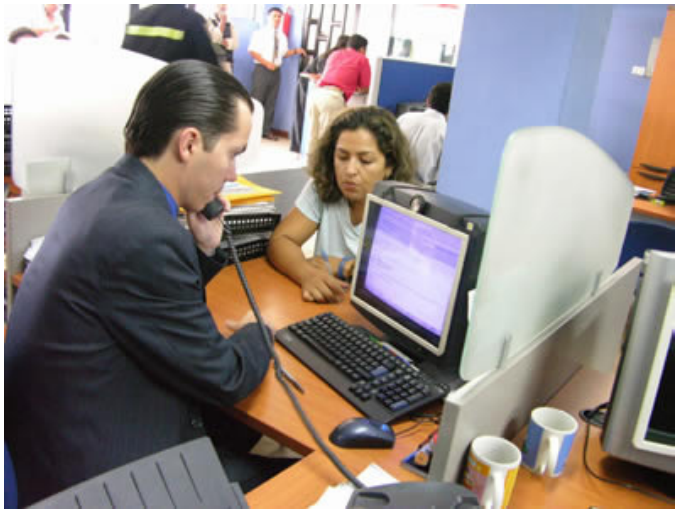
1.2.3. ÁREA DE ATENCIÓN A CONTRIBUYENTES

Clasificación de contribuyentes según su nivel de ingresos obtenidos anualmente, indicando si debe o no llevar contabilidad; estos pueden ser:

- Personas naturales
- Personas naturales obligadas a llevar contabilidad
- Personas jurídicas:

  - Instituciones del sector público
  - Personas jurídicas bajo control de Superintendencia de Bancos.
  - Organizaciones sin fines de lucro.
  - Fideicomisos mercantiles.
  - Sociedades de hecho
  - Patrimonio independiente del de sus miembros.

GRÁFICO NO. 10 Servicios que ofrece el SRI



FUENTE: Servicio de Rentas Internas Agencia: Regional Norte

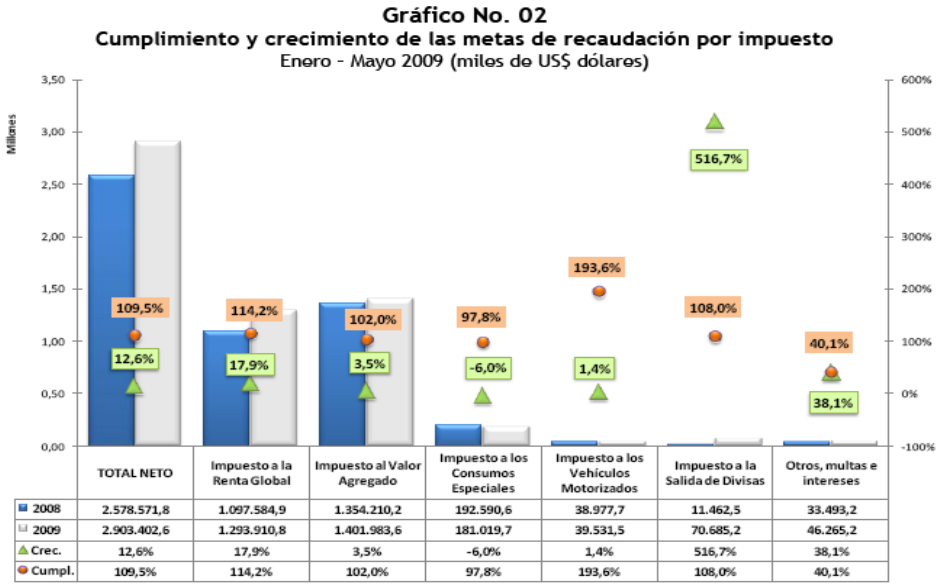
1.2.4. ÁREA DE IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE LOS VEHÍCULOS

El Servicio de Rentas Internas, con la colaboración de la Dirección Nacional de Tránsito de la Policía Nacional, Comisión de Tránsito de la Provincia del Guayas y de la Corporación Aduanera Ecuatoriana, elabora la Base Nacional de Datos de Vehículos, en la que consta la identificación completa de cada uno de los automotores, sus avalúos y la identificación de sus propietarios.

1.2.5. ÁREA DE DECLARACIONES Y ANEXOS.

Presentar las declaraciones de los impuestos que le correspondan y pagar los impuestos resultantes, así como presentar mensualmente el Anexo de Retenciones por Otros Conceptos (REOC) y otros anexos cuando corresponda.

GRÁFICO NO. 11 Cuadro Estadístico "Cumplimiento metas 2009" Recaudación Impuestos



FUENTE: Base de Datos SRI[11]

[11] http://www.sri.gov.ec/sri/estadisticas/gen--022865.pdf

GRÁFICO NO. 12 Cuadro Estadístico "Cumplimiento metas 2009" Recaudación Impuestos

CUMPLIMIENTO DE LA META DE RECAUDACIÓN DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS[1]
AÑO 2009
(Valores en USD$ dólares)

	Meta Proporcional Ene - May 2009 (2)	Recaudación Ene - May 2008	Recaudación Ene - May 2009	Cumplimiento	Crecimiento Nominal 2009/2008
TOTAL BRUTO [3]		2.691.178.916	3.062.096.406		13,8%
Notas de Crédito y Compensaciones		101.144.565	88.008.573		-13,0%
TOTAL EFECTIVO [4]	2.828.270.458	2.728.319.091	3.033.396.052	107,3%	11,2%
TOTAL NETO [5]	**2.715.770.458**	**2.590.034.351**	**2.974.087.833**	**109,5%**	**14,8%**
Devoluciones	(112.500.000)	(138.284.740)	(59.308.219)	-(52,7%)	-57,1%
Impuesto a la Renta Recaudado	1.133.342.024	1.097.584.858	1.293.910.880	114,2%	17,9%
Retenciones Mensuales	591.369.168	639.698.836	589.605.757	99,7%	-7,8%
Anticipos al IR	1.243.500	2.312.731	7.245.962	582,7%	213,3%
Saldo Anual [5]	540.729.356	455.573.291	697.059.160	128,9%	53,0%
Impuesto al Valor Agregado	1.373.851.837	1.354.210.176	1.401.983.560	102,0%	3,5%
IVA de Operaciones Internas	743.828.816	683.814.762	872.286.674	117,3%	27,6%
IVA Importaciones	630.023.020	670.395.414	529.696.886	84,1%	-21,0%
Impuesto a los Consumos Especiales	185.179.032	192.590.701	181.019.736	97,8%	-6,0%
ICE de Operaciones Internas	130.189.394	134.510.534	139.403.520	107,1%	3,6%
ICE de Importaciones	54.989.639	58.080.167	41.616.216	75,7%	-28,3%
Impuesto a los Vehículos Motorizados	**20.424.114**	**38.977.741**	**39.531.482**	**193,6%**	**1,4%**
Intereses por Mora Tributaria	12.593.478	11.414.970	17.769.809	141,1%	55,7%
Multas Tributarias Fiscales	13.194.437	17.499.788	15.324.333	116,1%	-12,4%
Salida de Divisas	65.420.645	11.462.465	70.685.164	108,0%	516,7%
Activos en el exterior	18.181.818	0	10.812.382	59,5%	
RISE	4.166.667	0	1.395.000	33,5%	
Otros Ingresos	1.916.406	4.578.392	963.705	50,3%	-79,0%

Nota (1): Cifras provisionales.
Nota (2): Proporción establecida de acuerdo a la estacionalidad de cada impuesto
Nota (3): Corresponde al Total Neto, mas Notas de Crédito y Compensaciones
Nota (4): Recaudación no descuenta valor por Devoluciones
Nota (5): Recaudación incluye Devoluciones

FUENTE: BASE DE DATOS SRI Página web [12]

[12] http://www.sri.gov.ec/sri/estadisticas/gen--022865.pdf

1.3. PROBLEMÁTICA DEL ÁREA DE RUC DEL DPTO. SS.TT.

Para la correcta administración y servicio de una empresa, es necesario llevar una serie de procesos que cumplan una estandarización que les permita realizar un trabajo con éxito, eficiencia, eficacia y a bajos costos.

Hoy en día, se ha visto como muchos contribuyentes acuden a cumplir con sus obligaciones tributarias en las Agencias del SERVICIO DE RENTAS INTERNAS, para varias áreas del Departamento de Servicios Tributarios, ya sea para Área de RUC, Comprobantes de Retención y Venta, Atención a los contribuyentes, Impuesto a la Propiedad de Vehículos, o Declaraciones y Anexos.

Debido a que son varios los contribuyentes que se acercan día a día a cumplir con estas obligaciones, es necesario trabajar con rapidez y eficiencia, para lo cual se considera que es necesario realizar un mejoramiento de procesos en esta área, que ayude a **reducir el tiempo de espera entre contribuyentes al ser atendidos con prontitud por el personal capacitado para cumplir esta función,** con el fin de mejorar la atención al contribuyente, satisfaciendo sus necesidades; y disminuyendo el tiempo de espera de los mismos en ser atendidos. Siendo esto un avance para el Departamento, y a su vez para todo el SERVICIO DE RENTAS INTERNAS.

GRÁFICO No.13 Departamento Servicios Tributarios

FUENTE: Servicio de Rentas Internas Dirección Nacional, Dpto. SS.TT.

Dentro del Área de RUC del Departamento de Servicios Tributarios, del Servicio de Rentas Internas, existe inconformidad por parte de los contribuyentes, por demoras en los tiempos de espera y la atención recibida.

El mejoramiento de procesos planteado, permitirá llevar a cabo un control óptimo en sus actividades normales, y así aprovechar al máximo sus recursos, con la finalidad de eliminar tiempo improductivo y mejorar su servicio al contribuyente.

- **DIAGRAMA ISHIKAWA**

*"El diagrama de Ishikawa, o **Diagrama Causa-Efecto**, es una herramienta que ayuda a identificar, clasificar y poner de manifiesto posibles causas, tanto de problemas específicos como de características de calidad. Ilustra gráficamente las relaciones existentes entre un resultado dado (efectos) y los factores (causas) que influyen en ese resultado"*[13]

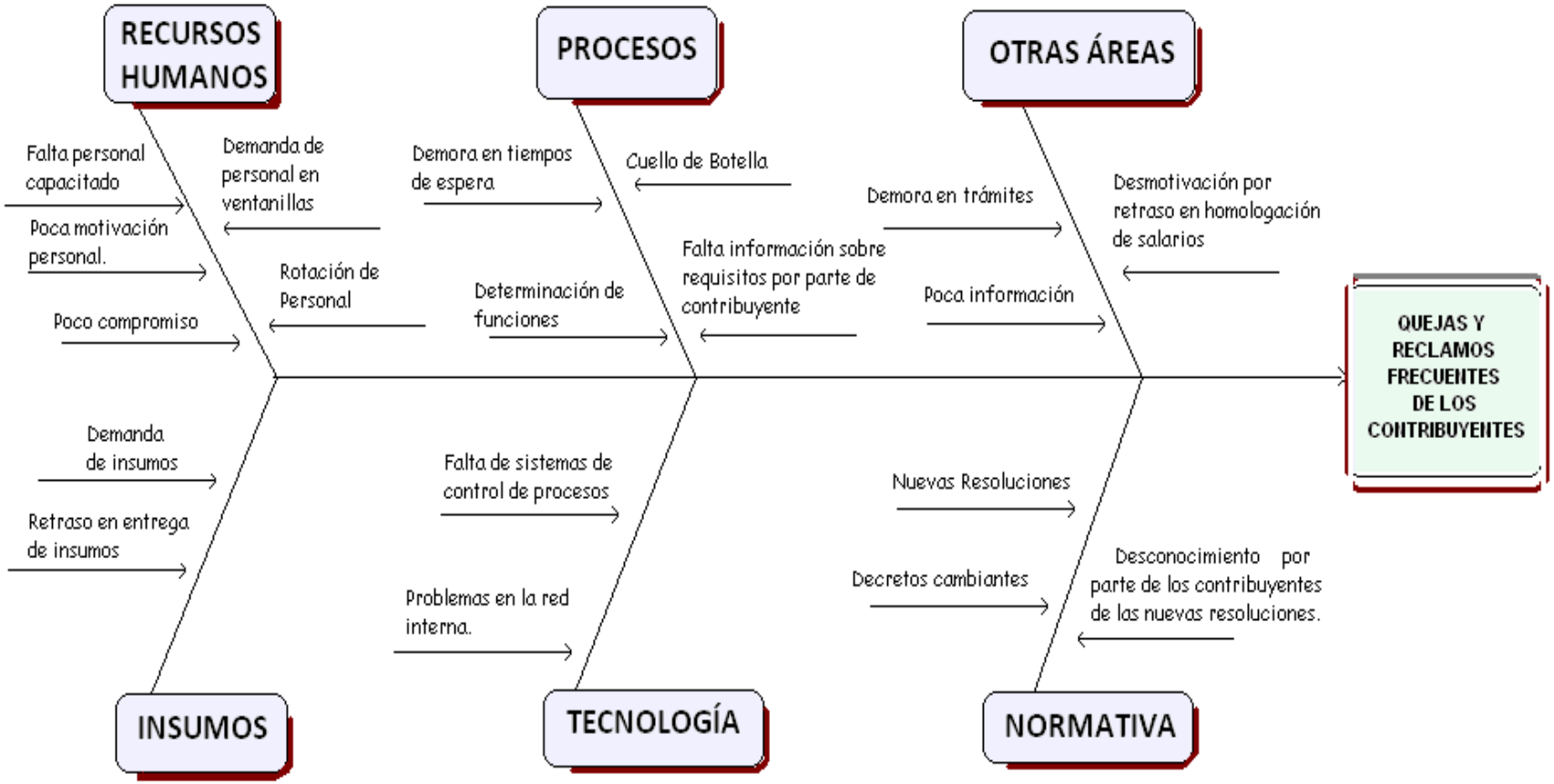
El diagrama Ishikawa o espina de pescado, consiste en una representación gráfica sencilla en la que puede verse de manera relacional una especie de espina central, que es una línea en el plano horizontal, representando el problema a analizar, que se escribe a su derecha.

El diagrama representa todos aquellos factores que originan los problemas presentados, la segunda fase luego de la tormenta de ideas es la ponderación o valoración de estos factores a fin de centralizarse específicamente sobre los problemas principales, esta ponderación puede realizarse ya sea por la experiencia de quienes participan o por investigaciones que sustenten el valor asignado.

[13] http://www.aiteco.com/ishikawa.htm

1.3.1. DIAGRAMA DE CAUSA – EFECTO DEL "ÁREA DE RUC DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS (SSTT.) SERVICIO DE RENTAS INTERNAS" (DIAGRAMA ISHIKAWA)

GRÁFICO No. 14 Diagrama Causa - Efecto



REALIZADO POR: AUTORA

ANÁLISIS DIAGRAMA ISHIKAWA:

Los principales segmentos que se han visto afectados dentro del Área de RUC, mismos que han ocasionado quejas y reclamos frecuentes de los contribuyentes, son:

- **Recurso Humano,** existe una alta rotación de personal, lo que no permite un óptima capacitación del personal cambiante, otro factor importante es que existen pocas ventanillas para el servicio que es altamente demandado por los contribuyentes.

- **Insumos**: Se necesitan más insumos de los que se evidencian, y hay un retraso en la entrega de los mismos.

- **Tecnología:** Se presentan ocasionalmente problemas en la red interna, lo que genera demora en la atención al contribuyente.

- **Normativa:** La normativa es muy cambiante, y los contribuyentes no tienen conocimiento de las mismas por falta de información, lo que genera demora en los procesos.

- **Procesos**: Existe demora en tiempos de espera entre los contribuyentes, esto se produce por que los contribuyentes desconocen en su totalidad los requisitos necesarios para cada trámite, lo cual hace que se retarde la atención, y se acumule el volumen de contribuyentes a ser atendidos; generando inconformidad y molestia por parte de los contribuyentes.

- **Otras áreas**: Los funcionarios están disconformes por la demora en el proceso de homologación de sueldos, lo que influye en su rendimiento laboral.

1.4. MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL

1.4.1. MARCO TEÓRICO

1.4.1.1. TRIBUTACIÓN.- Tributar es contribuir al Estado, como un compromiso y una obligación ciudadana, con el pago de impuestos en dinero, especies o servicios que servirán para financiar la satisfacción de necesidades sociales, es decir, para ayudar a la economía nacional.

- ***LA TRIBUTACIÓN,*** *es un concepto que se articula alrededor de algunos principios básicos, que provienen de varios enfoques económico, jurídico, administrativo, social, entre otros. Como un componente de la política fiscal la tributación está principalmente destinada a producir ingresos, para el presupuesto público que financien el gasto del Estado.*

Esta función de la política tributaria debe estar orientada por algunos principios fundamentales sobre la imposición que se han enunciado, evolucionado y probado a través del tiempo, estos sirven de pautas para el diseño de los sistemas tributarios. Mientras ms apegada a ellos es una política tributaria, los resultados de su aplicación, son más deseables y favorables, tanto para el Estado como para los ciudadanos.

- ***LOS TRIBUTOS.-*** *Son prestaciones en dinero, bienes o servicios, determinados por la Ley, que el Estado recibe como ingresos en función de la capacidad económica y contributiva del pueblo, los cuales están encaminados a financiar los servicios públicos y otros propósitos de interés general.*

Los tributos en el Ecuador se encuentran dispuestos y regulados por la Ley de Código Tributario. Se clasifican en varias clases y pueden gravar o imponerse sobre el consumo o el gasto de los contribuyentes, sobre sus fuentes de ingreso económico y por concepto de un servicio prestado por el Estado. Aunque se utiliza el término impuesto como sinónimo de tributo, la legislación ecuatoriana ha determinado que los impuestos son uno de los tributos, junto con las tasas y contribuciones.

- ***IMPUESTOS.-*** *Son contribuciones que se papan por vivir en sociedad, no constituyen una obligación contraída como pago de un bien o un servicio recibido, aunque su recaudación pueda financiar determinados bienes o servicios para la comunidad.*

- ***TASAS.-*** *Son tributos exigibles por la prestación directa de un servicio individualizado al contribuyente por parte del Estado, esta prestación puede ser efectiva o potencial, en cuanto a que si el servicio está a disposición, el no uso no exime su pago. Las tasas se diferencian de los precios por ser de carácter obligatorio por mandato de la Ley.*

- ***CONTRIBUCIONES ESPECIALES O DE MEJORAS.-*** *Son pagos a realizar por el beneficiario obtenido por una obra pública u otra prestación social estatal individualizada, cuyo destino es la financiación de ésta.*

- ***HECHO GENERADOR.-*** *Es el momento o la actividad que la Ley establece para que se configure cada tributario.*

- ***SUJETO PASIVO.-*** *Es toda persona natural o jurídica a quien la Ley exige tributos, es en quien reside la obligación tributaria.*

- ***CONTRIBUYENTE.-*** *Es quien, según la Ley, debe soportar la carga tributaria al darse el Hecho Generador, es decir, cuando reúne las características establecidas en la Legislación tributaria.*

- ***RESPONSABLE.-*** *Es la persona natural o jurídica que, sin tener la calificación de contribuyente, debe cumplir las obligaciones atribuidas a este por disposición expresa de la Ley; como en el caso de los responsables por presentación y por sucesión. Se considera también como responsable a toda tercera persona que realice el trámite por el titular, as como a los representantes legales en el caso de sociedad.*

▪ ***SUJETO ACTIVO.-*** *Se considera Sujeto Activo a la contraparte del sujeto pasivo, el ente acreedor de los tributos es el Estado, como gobierno nacional representado por el Servicio de Rentas Internas o como gobierno seccional; consejos provinciales, municipios y otros acreedores fiscales.*

1.4.1.2. CLASES DE CONTRIBUYENTE.-*Esta clasificación se realiza para diferenciar a contribuyentes especiales, RISE y otros. En el caso de sociedades y personas naturales el sistema generará la palabra otros, si en algún momento el contribuyente es notificado como especial este campo ser actualizado por la Administración Tributaria y en lugar de OTROS aparecer la palabra ESPECIAL. En personas naturales aparecer RISE, en el caso de que el contribuyente desee afiliarse al Régimen Simplificado.*

Los contribuyentes se agrupan en:

- ***"Personas naturales****: cuando realizan en forma individual alguna actividad económica.*
- ***Sociedades:*** *cuando realizan las actividades económicas amparadas en alguna figura legal conocida. Las sociedades se dividen en privadas y públicas".*[14]

Esta clasificación nos permite diferenciar a los contribuyentes, y clasificarlos conforme a la forma, económica o legal, en la que realizan la actividad económica. Sobre la base de las características de cada tipo de contribuyente se asigna un conjunto fijo de obligaciones tributarias. Otro grupo de obligaciones tributarias se asignan de acuerdo a las características particulares de cada contribuyente.

1.4.1.3. "RÉGIMEN IMPOSITIVO SIMPLIFICADO DEL ECUADOR (RISE)*, De acuerdo al artículo 97.1 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, se establece el RISE, Régimen Simplificado que permite a los contribuyentes pagar*

[14] Manual Inscripción y Actualización de RUC, SRI.

sus impuestos de manera más sencilla, sin la presentación de formularios, asimismo sin ser sujetos de retenciones."[15]

A este régimen están sujetos aquellos contribuyentes cuyos ingresos brutos sean menores a $60000 anuales, y cuyas actividades económicas sean pequeñas. Este es considerado el método más útil para quienes se les complica realizar las declaraciones ya que les simplifica el proceso, haciéndoles más sencilla su manera de tributar.

1.4.1.4. REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES "RUC"

"El Registro Único de Contribuyentes, es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y como objeto proporcionar información a la Administración Tributaria."[16]

El RUC permite registrar información relativa al tipo de contribuyente como: su identificación, sus características fundamentales, la dirección y ubicación de los establecimientos donde realiza su actividad económica, la descripción de las actividades económicas que se llevan a cabo y sus obligaciones tributarias.

Están en obligación de inscribirse aquellas personas naturales, instituciones públicas, organizaciones sin fines de lucro y demás sociedades, nacionales y extranjeras, dentro de los treinta primeros días de haber iniciado sus actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional y que dispongan de bienes por los cuales deban pagar impuestos.

Todo contribuyente está en obligación de actualizar su RUC, cada vez que se produzca un cambio en la información de identificación, ubicación, actividad económica o de cualquier tipo de dato que conste en el mismo, y deberán ser informados en un plazo máximo de 30 días hábiles de ocurridos estos hechos.

[15] Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
16 Ley de RUC, D.S. 832 R.O. 203, 29-X-76

La actividad económica se determina en el clasificador de actividades CIIU (Clasificador Internacional Industrial Único) de acuerdo a la actividad económica que el contribuyente va a desarrollar.

A más de construir una base de datos de todos los contribuyentes y agentes de retención, el RUC es importante porque a través de este certificado el contribuyente está en capacidad de conocer adecuadamente cuáles son sus obligaciones tributarias y el calendario de pagos para facilitar su cumplimiento.

El detalle de las obligaciones tributarias a las cuales está sujeto el contribuyente es una herramienta tributaria que se denomina vector fiscal, el cual se determina al obtener el RUC en relación con las obligaciones tributarias que le corresponden a cada individuo por el tipo de contribuyente que es y la actividad económica que registra.

Las obligaciones tributarias que componen un vector fiscal pueden ser:

- Impuesto al valor agregado
- Impuesto a los consumos especiales
- Impuesto a la renta
- Retenciones del IVA
- Retenciones en la fuente del impuesto a la renta
- Presentar anexos**.**

1.4.1.5. INSCRIPCIÓN EN EL RUC, *Art. 3 de la Ley del Registro Único de Contribuyentes.- "De la Inscripción Obligatoria.- Todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes".*[17]

GRÁFICO No. 15 Registro Único de Contribuyentes

Fuente: Servicio de Rentas Internas

Cuando una persona natural o jurídica se inscribe en el RUC registra varios datos personales y laborales, por tal razón toda la información otorgada debe ser verídica y comprobable. Una vez que se ha obtenido el número de registro, el contribuyente adquiere la obligación de declarar sus ingresos y gastos, además debe pagar los impuestos respectivos.

1.4.1.6. CANCELACIÓN DEL REGISTRO.- *"La cancelación del RUC en el caso de las sociedades se realizará cuando éstas hayan sido extinguidas, disueltas, liquidadas, fusionadas, escindidas o suprimidas.*

En todos los casos de cese de actividades, el contribuyente dará de baja los comprobantes de venta y de retención sobrantes; así mismo, culminará la vigencia de la autorización para la utilización de máquinas registradoras y puntos de venta. Para la cancelación del Registro Único de Contribuyentes de todo tipo

[17] Art. 3 de la Ley del Registro Único de Contribuyentes

de sociedad, el último representante legal o liquidador, presentará la copia de la inscripción en el Registro Mercantil de la resolución de cancelación emitida por la Superintendencia de Compañías o Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso, o la copia del acuerdo ministerial que disuelve una organización sin fines de lucro, o la sentencia judicial por la que se disuelva una sociedad civil o el acta notarial en la que conste la disolución de la sociedad de hecho.

En el caso de supresión de entidades públicas se cancelará el Registro Único de Contribuyentes con la fecha en que se publique en el Registro Oficial la ley, decreto, ordenanza o acuerdo de supresión de la entidad pública."[18]

Cuando un contribuyente termina de ejercer la actividad económica por la cual se registró, es necesario que dé de baja aquellas comprobantes de venta vigentes y sobrantes, o autorización de auto impresores y se encuentre al día en sus obligaciones tributarias, para proceder a la suspensión del registro; para lo cual tendrá un tiempo máximo de 30 días hábiles desde la fecha de culminación.

1.4.1.7. MEJORAMIENTO DE PROCESOS

***"A**ctualmente, las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector de actividad, han de hacer frente a mercados competitivos en los que han de conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia económica de sus actividades.* [19]

Tradicionalmente, las organizaciones se han estructurado sobre la base de departamentos funcionales que dificultan la orientación hacia el cliente. La Gestión de Procesos percibe la organización como un sistema interrelacionado de procesos que contribuyen conjuntamente a incrementar la satisfacción del cliente. Supone una visión alternativa a la tradicional caracterizada por estructuras organizativas de corte jerárquico - funcional, que pervive desde mitad del XIX, y que en buena medida dificulta la orientación de las empresas hacia el cliente.

[18] Manual Inscripción y Actualización de RUC, SRI.
[19] http://www.medellinmiempresa.com/documentos/padrinazgo/MEJORAMIENTO%20DE%20PROCESOS

La Gestión de Procesos coexiste con la administración funcional, asignando "propietarios" a los procesos clave, haciendo posible una gestión inter funcional generadora de valor para el cliente y que, por tanto, procura su satisfacción. Determina qué procesos necesitan ser mejorados o rediseñados, establece prioridades y provee de un contexto para iniciar y mantener planes de mejora que permitan alcanzar objetivos establecidos. Hace posible la comprensión del modo en que están configurados los procesos de negocio, de sus fortalezas y debilidades.

GRÁFICO No. 16 Comprobantes de venta

Fuente: Servicio de Rentas Internas

1.4.1.8. MAPA DE PROCESOS

"Una aproximación que define la organización como un sistema de procesos interrelacionados. El mapa de procesos impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando cómo sus actividades están relacionadas con los clientes externos, proveedores y grupos de interés. Tales "mapas" dan la oportunidad de mejorar la coordinación entre los elementos clave de la organización. Asimismo dan la oportunidad de distinguir entre procesos clave, estratégicos y de soporte, constituyendo el primer paso para seleccionar los procesos sobre los que actuar".[20]

[20] http://www.slideshare.net/samespinosa/mapa-de-procesos-1053479

Los pasos que deben seguirse para realizar un mapa de procesos son:

- *"Identificar quiénes son sus clientes y proveedores.*
- *Plantearse un objetivo a alcanzar*
- *Qué y quién da impulso al proceso*
- *Cuáles son los elementos de entrada del proceso*
- *Cómo y a través de quien (responsable) y con quien (interrelaciones) se ejecuta el proceso.*
- *Cuáles son los resultados del proceso (salidas)*
- *Cómo y cuándo se mide, visualiza y evalúa la aptitud del funcionamiento.*
- *Visualizar que el proceso es claro y comprensible (realización de un flujograma).*
- *Evidenciar que el cliente está satisfecho hay que clasificar los procesos, preparar un modelo de proceso para el área y preparar la documentación de los procesos (descripción y flujograma)".*[21]

1.4.2. MARCO CONCEPTUAL

- ***"Agentes de Retención**, quien tiene la obligación de recoger el valor de ciertos impuestos para hacerlo llegar mediante la declaración de su contabilidad a la administración tributaria.*

- ***Calendario Tributario,** Es una guía para facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, donde se encuentran especificadas de forma diaria las obligaciones correspondientes al mes en curso.*

- ***Comprobantes de venta,** Son los documentos que deben entregarse cuando se transfiere un bien o se preste un servicio.*

[21] http://www.slideshare.net/samespinosa/mapa-de-procesos-1053479

- ***Crédito tributario:*** *permite sustentarlo a favor del comprador del bien o usuario del servicio, siempre y cuando se lo identifique.*

- ***Documentos complementarios,*** *Estos documentos son complementarios a los comprobantes de venta, se utilizan para reversar transacciones, cobrar intereses, transportar bienes, etc. Son: Nota de crédito y Nota de débito.*

- ***Flujo Diagramación.-*** *los diagramas de flujo son una parte importante del desarrollo de procedimientos debido a que por su sencillez gráfica permite ahorrar muchas explicaciones de hechos, en la práctica han demostrado ser una excelente herramienta para empezar el desarrollo de cualquier procedimiento.*

- ***Guía de remisión,*** *Es el documento que sustenta el traslado de mercaderías dentro del territorio nacional por cualquier motivo.*

- ***Impuesto,*** *Son las contribuciones obligatorias establecidas en la Ley, que deben pagar las personas naturales y las sociedades que se encuentran en las condiciones previstas por la misma.*

- ***Impuesto a la Renta,*** *Es el impuesto que se debe cancelar sobre los ingresos o rentas, producto de actividades personales, comerciales, industriales, agrícolas, y en general actividades económicas y aún sobre ingresos gratuitos, percibidos durante un año, luego de descontar los costos y gastos incurridos para obtener o conservar dichas rentas.*[22]

[22] CABANELLAS, Guillermo. DICCIONARIO JURIDICO ELEMENTAL 2006, Edición Actualizada, corregida y aumentada, Editorial Heliasta, décimo séptima edición, 2006.

- ***Impuesto al Valor Agregado,*** *Es el impuesto que se paga por la transferencia de bienes y por la prestación de servicios. Se denomina Impuesto al Valor Agregado por ser un gravamen que afecta a todas las etapas de comercialización pero exclusivamente en la parte generada o agregada en cada etapa.*

- ***Impuesto a los Consumos Especiales (ICE),*** *Es un impuesto que grava el consumo de determinados bienes. En un primer momento gravó solo a los vehículos, cigarrillos, cerveza, bebidas alcohólicas y gaseosas; luego se amplió a determinados bienes suntuarios como yates, aviones, avionetas y otros; hoy también grava los servicios de telecomunicaciones y radioelectrónicos.*

- ***Imprentas autorizadas****, Las imprentas autorizadas son aquellas que el SRI, luego de un proceso de selección, las ha calificado como las únicas facultadas para solicitar autorización e imprimir comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención de los contribuyentes.*

- ***Ingresos no petroleros tributarios****: impuestos administrados por el SRI: Impuesto a la renta, IVA., ICE, a la herencia, a los vehículos motorizados de transporte terrestre.*

- ***Intereses a cargo del sujeto pasivo.-*** *"La obligación tributaria que no fuera satisfecha en el tiempo que la ley establece, causará a favor del respectivo sujeto activo y sin necesidad de resolución administrativa alguna, el interés anual equivalente al 1.1 veces de la tasa activa referencial para noventa días establecida por el Banco Central del Ecuador, desde la fecha de su exigibilidad hasta la de su extinción. Este interés se calculará de acuerdo con las tasas de interés aplicables a cada período trimestral que dure la*

mora por cada mes de retraso sin lugar a liquidaciones diarias; la fracción de mes se liquidará como mes completo".[23]

Este sistema de cobro de intereses se aplicará también para todas las obligaciones en mora que se generen en la ley a favor de instituciones del Estado, excluyendo las instituciones financieras, así como para los casos de mora patronal ante el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

- ***Lista blanca**, se encuentran los contribuyentes que están al día en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias: como presentar declaraciones, pagar impuestos, multas u obligaciones tributarias firmes y mantener la información del RUC actualizada.*

- ***Multas.-** Los sujetos pasivos que, dentro de los plazos establecidos en el reglamento, no presenten las declaraciones tributarias a que están obligados, serán sancionados sin necesidad de resolución administrativa con una multa equivalente al 3% por cada mes o fracción de mes de retraso en la presentación de la declaración, la cual se calculará sobre el impuesto causado según la respectiva declaración, multa que no excederá del 100% de dicho impuesto.*

- ***Personas Naturales,** Son las personas físicas, nacionales y extranjeras que realizan actividades económicas.*

- ***Personas Naturales no obligadas a llevar contabilidad**, las personas naturales que realicen actividad empresarial y que operen con un capital propio inferior a USD 60.000, o sus ingresos brutos sean inferiores a $100.000, o sus costos y gastos no superen los USD 80.000. Tampoco están obligados a llevar contabilidad los profesionales, agentes o comisionistas, trabajadores autónomos ni los artesanos.*

[23] Art. 21 del Código Tributario

- ***Personas Jurídicas, son las sociedades:*** *comprende a las instituciones del sector público, personas jurídicas bajo control de la Superintendencia de Cias., y Bancos; organizaciones sin fines de lucro, fideicomisos mercantiles, sociedades de hecho, patrimonio independiente del de sus miembros.*

- ***Precios de Transferencia,*** *Son los precios a los cuales una empresa transfiere bienes físicos, intangibles, o proporciona servicios a sus empresas relacionadas*

- ***Procedimiento.-*** *conjunto de tareas conectadas entre sí, que siguen un orden cronológico y en forma adecuada para ejecutar un determinado trabajo u operación.*

- ***Régimen de Facturación,*** *es el proceso a través del cual el SRI autoriza la emisión de documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios de cualquier naturaleza.*

- ***Retención de Impuestos,*** *La retención es la obligación que tiene el comprador de bienes y servicios, de no entregar el valor total de la compra al proveedor, sino de guardar o retener un porcentaje en concepto de impuestos.*

- ***Régimen Impositivo Simplificado,*** *El RISE es un nuevo régimen de incorporación voluntaria, reemplaza el pago del IVA y del Impuesto a la Renta a través de cuotas mensuales y tiene por objeto mejorar la cultura tributaria en el país.*

- ***RUC,*** *El Registro único de Contribuyentes es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y como objeto proporcionar información a la Administración Tributaria."*[24]

---

[24] BALSECA, María Rosa: Departamento SST del – SRI, Primera edición, 2008, Ecuador, Editorial SRI

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL ÁREA DE RUC DEPARTAMENTO DE SS.TT.

2.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

Se realiza el diagnóstico del área de RUC del Departamento de Servicios Tributarios del Servicio de Rentas Internas de la Regional Norte, con el propósito de determinar su situación actual identificando sus oportunidades y amenazas, así como fortalezas y debilidades para así facilitar el diseño de estrategias.

- **ANÁLISIS EXTERNO**, comprende el macro y microambiente, con clientes, usuarios, proveedores, competidores y normativa; a fin de determinar las oportunidades y amenazas que tiene la unidad.

- **ANÁLISIS INTERNO**, comprende las capacidades administrativa, financiera, de servicio tecnológico y talento humano; a fin de determinar las fortalezas y debilidades.

2.1.1 ANÁLISIS EXTERNO

Para efecto de la presente tesis solo se realizará el microambiente, por cuanto se trata de una unidad específica del Departamento de Servicios Tributarios, del SRI-Regional Norte.

2.1.1.1 MICROAMBIENTE

2.1.1.1.1 CLIENTES O CONTRIBUYENTES

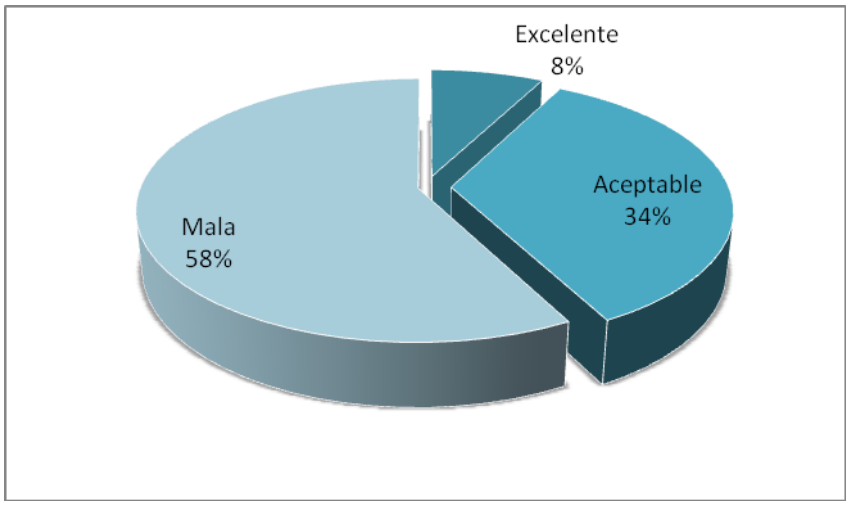
Constituyen todos los contribuyentes que realizan alguna actividad económica, ya sea Persona Natural o Sociedad, y con la finalidad de conocer la opinión que tienen los usuarios del SRI; se ha diseñado una encuesta ANEXO 1, cuyos resultados se presentan a continuación.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA:

La encuesta realizada a 100 contribuyentes que fueron atendidos en el Área de RUC tuvo los siguientes resultados:

1. ¿Cómo considera ud la atención que le da el personal del Área de RUC?

Ilustración No. 1: Resultado Encuesta 1



Excelente: 7.69%

Aceptable: 34.62%

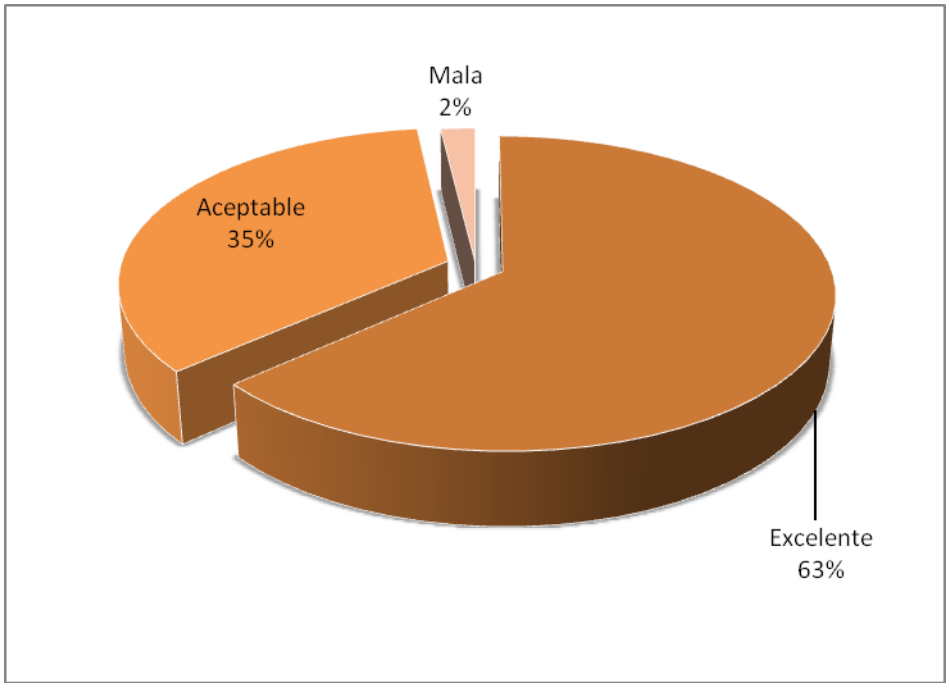
Mala: 57.69%

Elaborado por: Autora

El 7.69% de los encuestados dicen que la atención que recibe del personal del Área de RUC es excelente, sumado al 34.62% que dice que la atención recibida es aceptable, mientras que el 57.69% dice que la atención recibida es mala, por lo tanto podemos concluir que es una **amenaza de alto grado** para el Área de RUC del SRI-REGIONAL NORTE.

2. La calidad del servicio que le proporciona el personal del Área de RUC, la considera:

Ilustración No. 2: Resultado 2 Encuesta 1



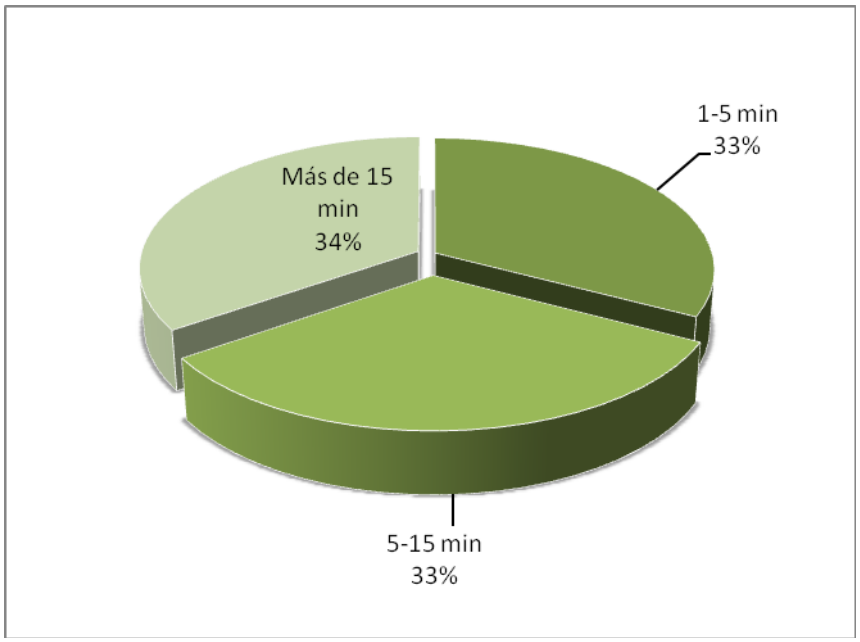
Elaborado por: Autora

Excelente: 63.46%
Aceptable: 34.62%
Mala: 1.92%

El 63.46% de los encuestados piensan que el servicio que le ofrece el personal del Área de RUC es excelente, mientras que el 34.62% opina que es aceptable, y tan solo un 1.92% de los encuestados no están de acuerdo con el servicio recibido por parte de los funcionarios del Área de RUC, lo cual nos muestra que el servicio ofrecido es una **oportunidad media** para el Área.

3. El tiempo de espera para ser atendido es de:

Ilustración No. 3: Resultado 3 Encuesta 1



Elaborado por: Autora

1 a 5 minutos: 32.69%

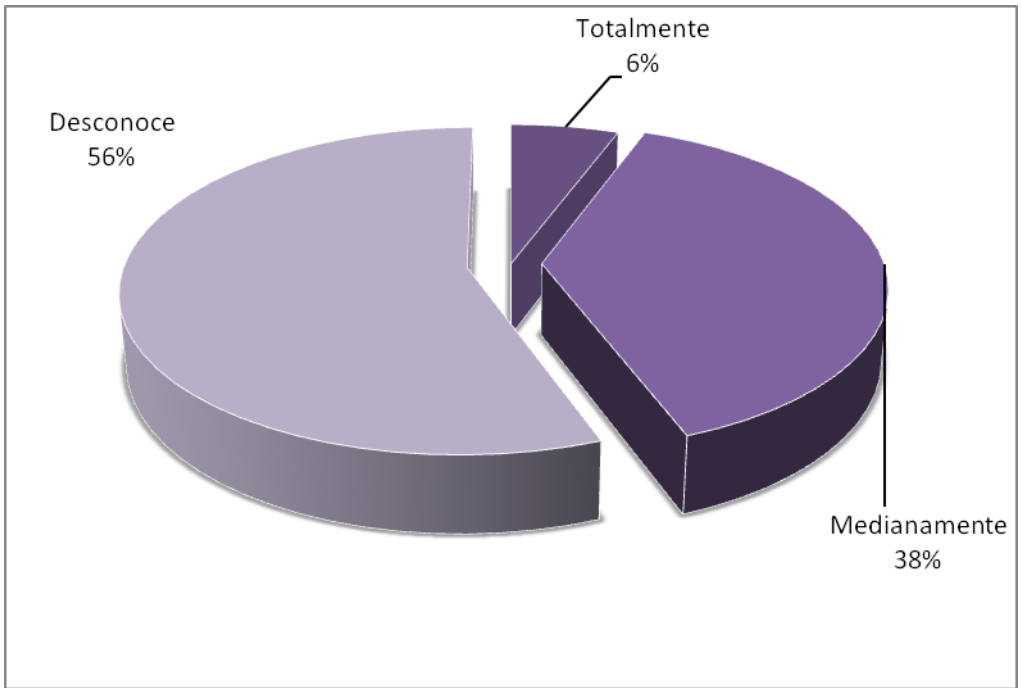
5 a 15 minutos: 32.69%

Más de 15 min: 34.62%

El 32.69% de los encuestados dicen que el tiempo de espera para ser atendido es de 1 a 5 minutos, mientras que el 32.69% de contribuyentes considera que hay una demora de 5 a 15 minutos, mientras que el 34.62% espera por más de 15 minutos, lo que nos da una suma de 65.31 %, reflejando una gran queja por parte de los contribuyentes, este resultado representa una **amenaza media** para el Área de RUC.

4. ¿Conoce ud los requisitos para aperturar el RUC como persona natural o jurídica?

Ilustración No. 4: Resultado 4 Encuesta 1



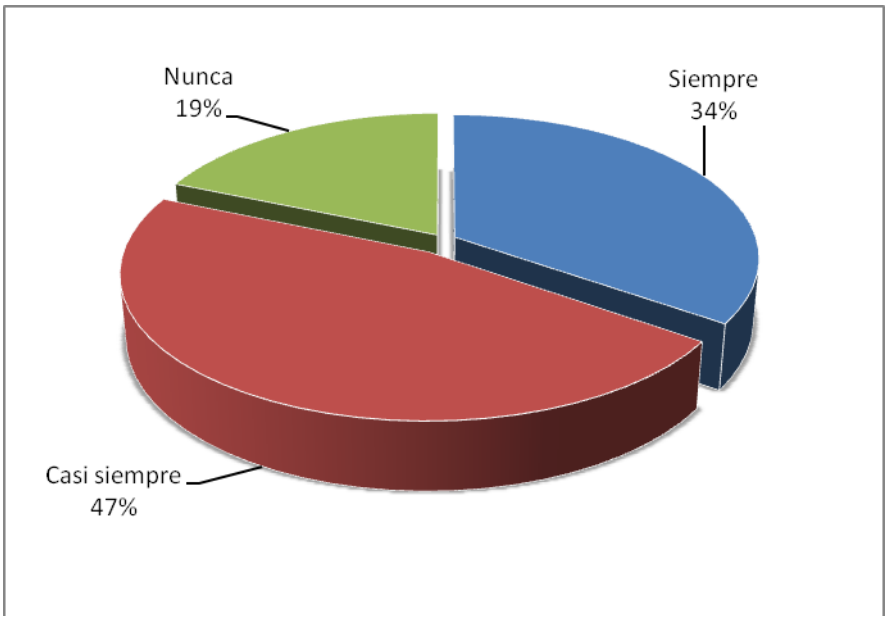
Elaborado por: Autora

Totalmente: 5.76%
Medianamente: 38.46%
Desconoce: 55.77%

Los resultados obtenidos reflejaron que el 5.76% de los encuestados conocen los requisitos necesarios para aperturar el RUC en su totalidad, por otro lado el 38.46% lo conocen medianamente, y un 55.77% de contribuyentes lo desconocen, generando como resultado una **amenaza alta** para el Área de RUC del SRI-REGIONAL NORTE.

5. ¿Conoce ud la página web del SRI?, ¿con que frecuencia la visita?:

Ilustración No. 5: Resultado 5 Encuesta 1



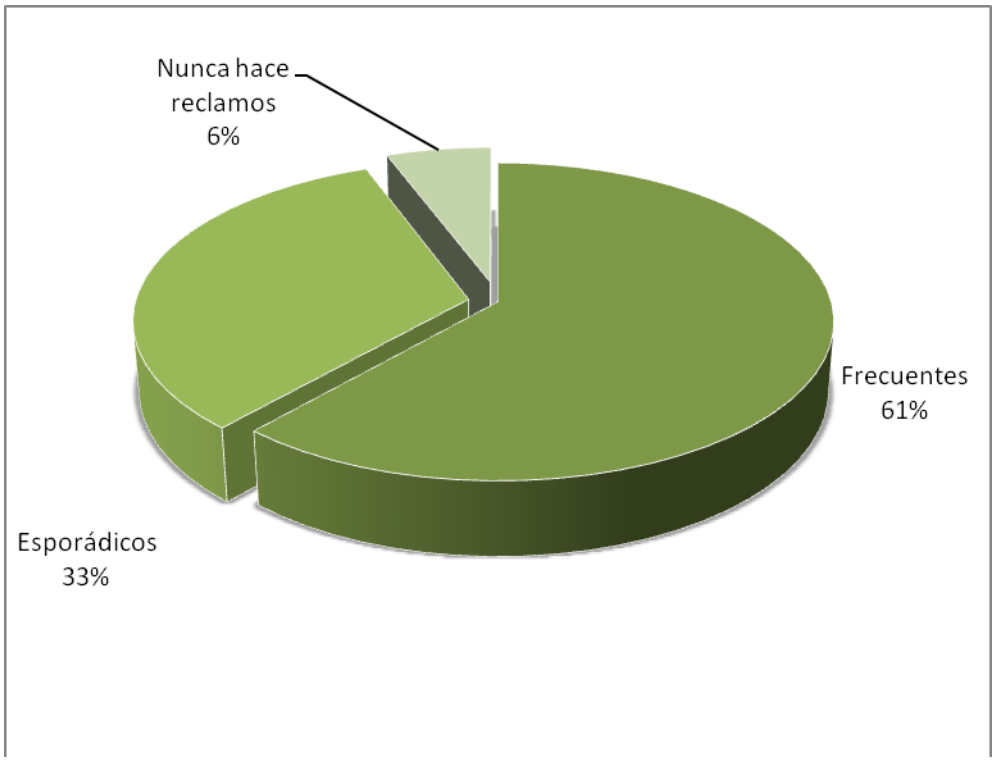
Elaborado por: Autora

Siempre: 32.69%
Casi siempre: 48.08%
Nunca: 19.23%

Los resultados obtenidos demuestran que el 32.69% de los contribuyentes encuestados conoce y visita siempre la página web del SRI, un 48.08% conoce la página y casi siempre la visita, y tan solo el 19.23% lo desconocen, por tal razón nunca la han visitado. Este resultado demuestra una **oportunidad media** en el Área de RUC del SRI- REGIONAL NORTE.

6. Los reclamos que ud presenta al personal del área de RUC son:

Ilustración No. 6: Resultado 6 Encuesta 1



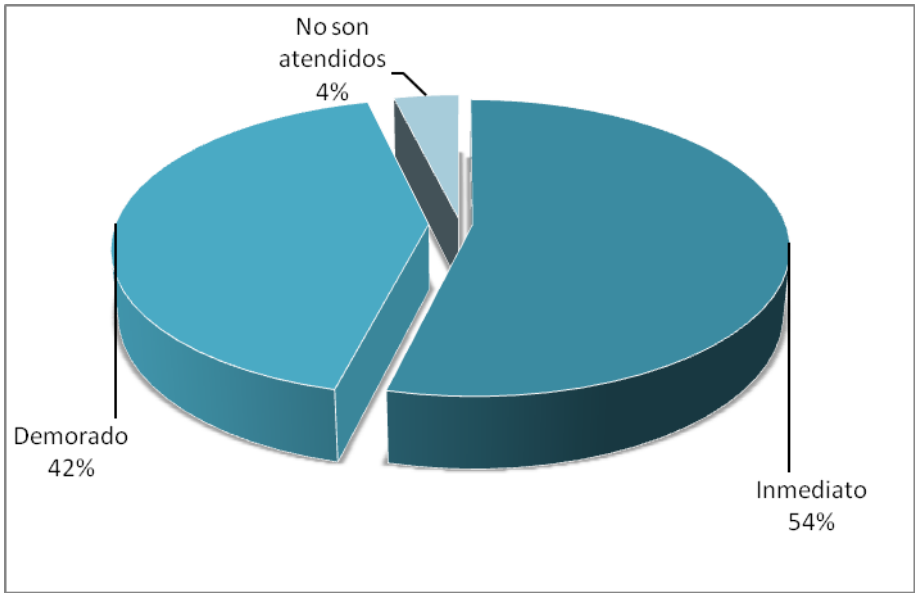
Elaborado por: Autora

Frecuentes:	61.54%
Esporádicos:	32.69%
Nunca hace reclamos:	5.77%

El 61.54% de los contribuyentes encuestados presenta reclamos frecuentes al personal del área de RUC del SRI - REGIONAL NORTE, sumado al 32.69% de contribuyentes que realiza reclamos esporádicos, tenemos como resultado un 94.23% de contribuyentes inconformes, y tan solo un 5.77% que nunca hace reclamos, lo cual refleja una **amenaza alta** para el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE.

7. Las quejas y sugerencias que ud realiza al personal del Área de RUC, son atendidas:

Ilustración No. 7: Resultado 7 Encuesta 1



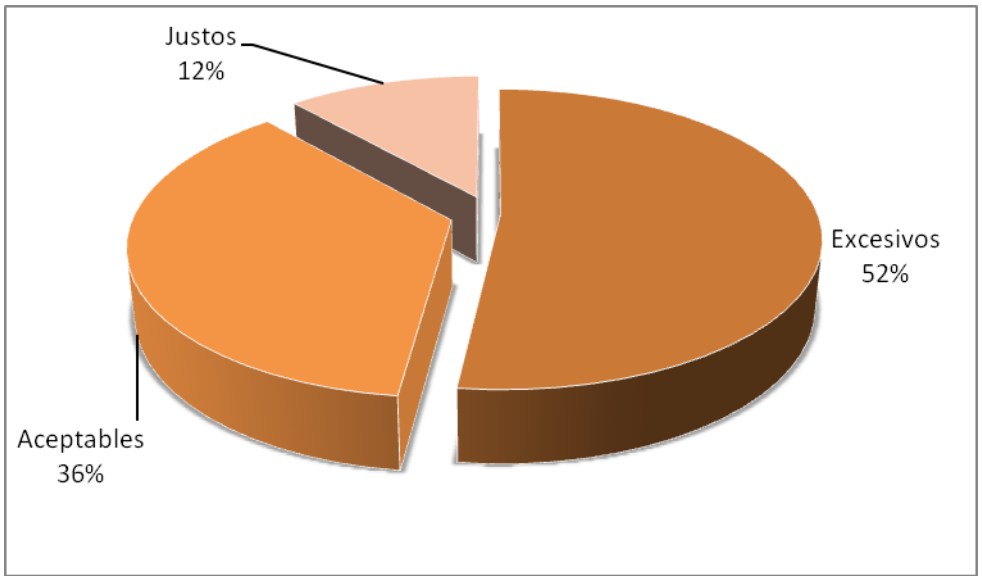
Elaborado por: Autora

Inmediatamente: 53.85%
Demoradamente: 42.31%
No son atendidos: 3.85%

Los resultados obtenidos en la encuesta reflejan que de las quejas y sugerencias presentadas al área de RUC por parte de los contribuyentes, el 53.85% son atendidas inmediatamente, mientras que el 42.31% opina que existe una demora en respuesta a las mismas, y el 3.85% dice que no son atendidas, lo cual nos da una suma de 46.16% de contribuyentes que no han recibido una respuesta a sus quejas, dejando como resultado una **amenaza media** para el área de RUC.

8. Los requisitos y documentos que debe presentar, los considera:

Ilustración No. 8: Resultado 8 Encuesta 1



Elaborado por: Autora

Excesivos y repetitivos:	51.92%
Aceptable y relativamente fáciles de conseguir:	36.54%
Justos y fáciles de conseguir:	11.54%

Los resultados obtenidos demuestran que el 51.92% de los contribuyentes encuestados considera que los requisitos y documentación que debe presentarse para la apertura y otros trámites relacionados al RUC son excesivos y repetitivos, mientras que un 36.54% piensa que son aceptables y relativamente fáciles de conseguir, y un 11.54% de contribuyentes consideran que los requisitos solicitados son justos y fáciles de conseguir. Dando como resultado una **amenaza media** para el área de RUC del SRI - REGIONAL NORTE.

2.1.1.1.2 PROVEEDORES

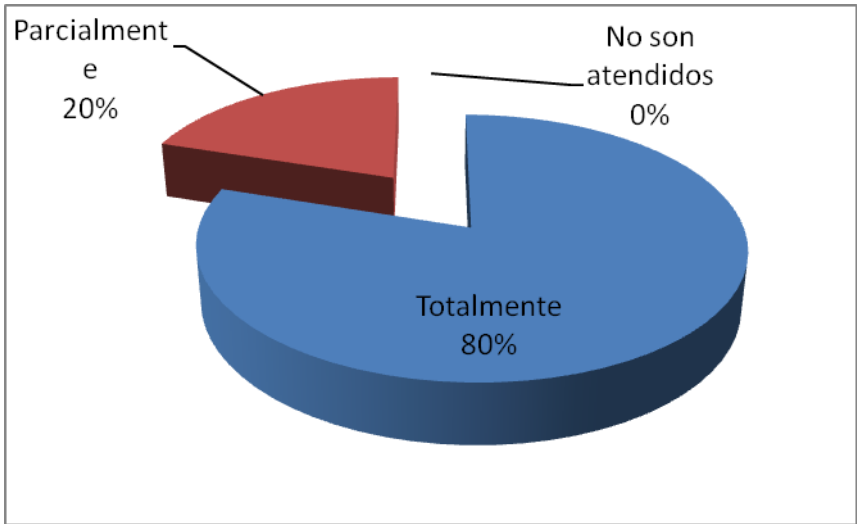
Ser refiere a las Personas Naturales o Jurídicas, que proveen bienes al Área de RUC, para conocer la relación que tienen, se ha diseñado una encuesta, que se presenta en el ANEXO 2.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA:

Para mejorar la relación que tiene el Área del Departamento de Servicios Tributarios del SRI-REGIONAL NORTE, con sus proveedores, se ha aplicado la siguiente encuesta:

1. Los pedidos que realiza el Área de RUC son atendidos:

Ilustración No. 9: Resultado 1 Encuesta 2



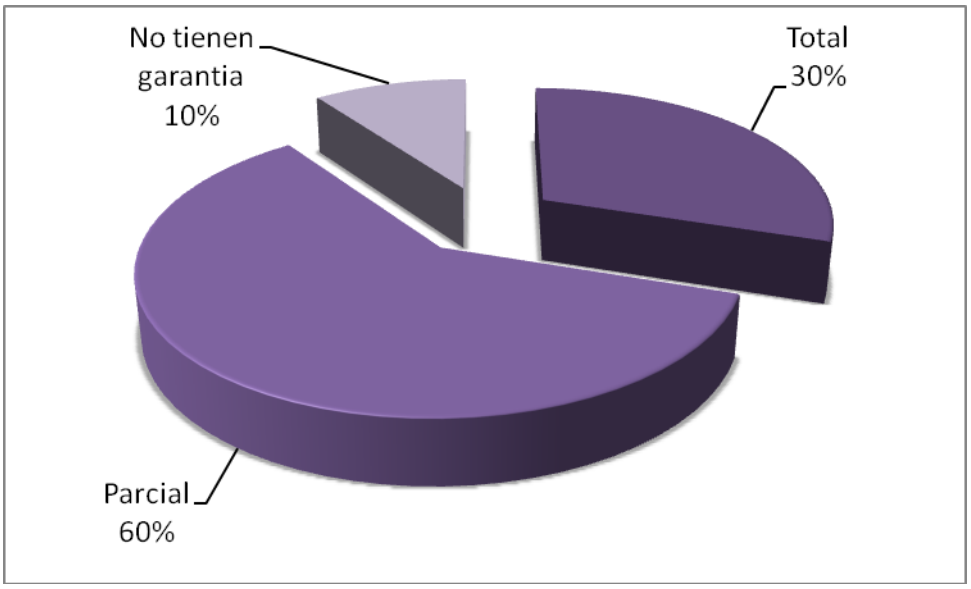
Elaborado por: Autora

Totalmente: 80%
Parcialmente: 20%
No son atendidos: 0%

La encuesta realizada al proveedor del Área de RUC, demuestra que los pedidos realizados son totalmente atendidos en un 80%, parcialmente un 20%, y no son atendidos un 0%. Este resultado se convierte en una **oportunidad alta** para el Área de RUC.

2. Los formularios de requisitos para los trámites que se realizan en el Área de RUC, tienen garantía:

Ilustración No. 10: Resultado 2 Encuesta 2



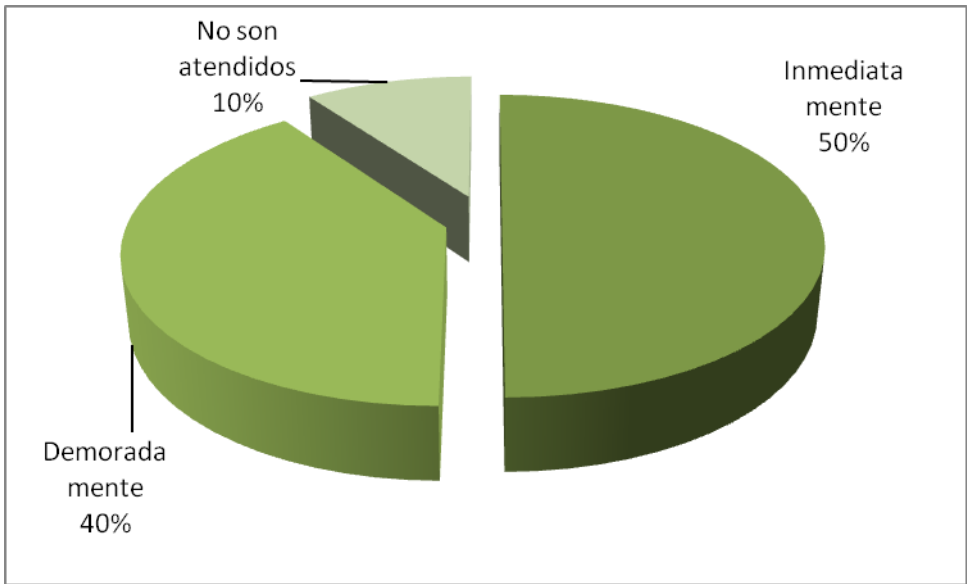
Elaborado por: Autora

Total: 30%
Parcial: 60%
No tienen garantía: 10%

Los resultados obtenidos demuestran que los formularios de requisitos para los trámites que se realizan en el Área de RUC tienen total garantía en un 30%, parcial en un 60%, y tan solo un 10% no la tienen, esta suma nos da un 70% lo que se convierte en una **amenaza de grado medio** para el Área.

3. Los pedidos urgentes que solicita el Área de RUC, son atendidos:

Ilustración No. 11: Resultado 3 Encuesta 2



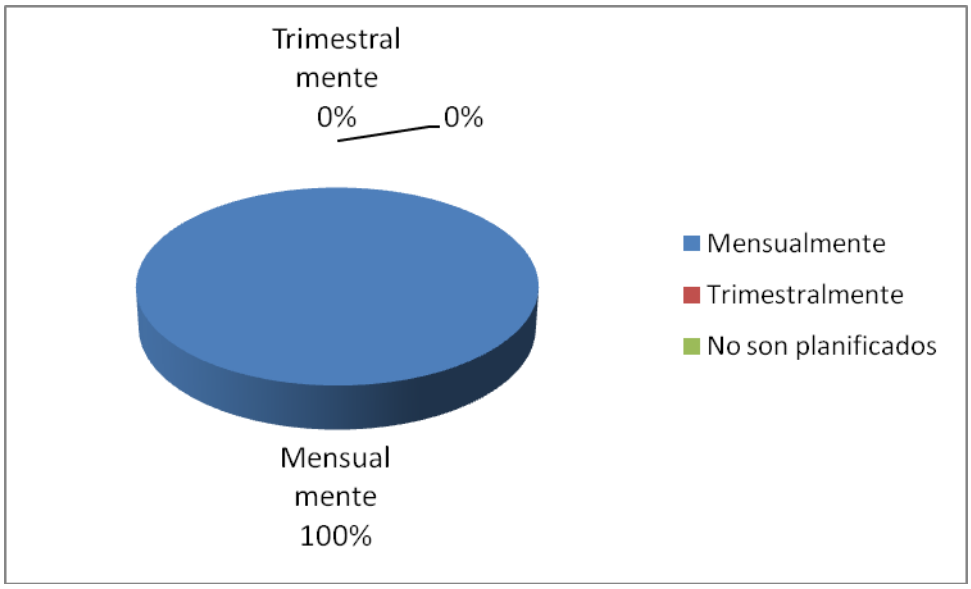
Elaborado por: Autora

De manera inmediata: 50%
Demorado o tardío: 40%
No son atendidos: 10%

Los resultados obtenidos demuestran que los pedidos urgentes que solicita el Área de RUC son atendidos inmediatamente en un 50%, demoradamente un 40%, y un 10% no son atendidos, esta suma nos da un 50% lo que significa que existe una **amenaza de grado medio** para el Área de RUC.

4. ¿Son planificados los pedidos que solicita el Área de RUC?

Ilustración No. 12: Resultado 4 Encuesta 2



Elaborado por: Autora

Mensualmente:	100%
Trimestralmente:	0%
No son planificados:	0%

Los resultados obtenidos demuestran que los pedidos que solicita el Área de RUC son planificados solo mensualmente, es decir el 100%, lo que se convierte en una **oportunidad de alto grado** para el Área de RUC del Departamento de Servicios Tributarios del SRI – REGIONAL NORTE.

2.1.1.1.3 TECNOLOGÍA EXTERNA

Son los avances tecnológicos que existen en el mercado o a nivel mundial, que podrían ser utilizados en el SRI, tales como:

Tecnología Cisco:

Micronet, identifica las mejoras como la atención telefónica automatizada, los tiempos de resolución en la primera llamada, el enrutamiento de la llamada a los grupos de agentes, medición de la atención desde la recepción de la llamada hasta que se complete el proceso o actividades que se origina de la llamada con el cliente, la capacidad de reporteo mejora, permitiendo tener respuestas proactivas.

Tecnologías CTI (Integración entre Computadora y Teléfono).

IVR (Respuesta Automatizada de Voz),

El SRI para la atención del RUC, podría utilizarlos previo una inversión, esto significaría para el área una **oportunidad baja.**

2.1.1.1.4 NORMATIVA

Son las normas que debe cumplir el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, para realizar normalmente sus actividades.

Tabla No. 2: Normativa

NORMATIVA	AL DIA		OBSERVACIONES	PTOS.
	SI	NO		
Ley de Creación del SRI	X			1
Apertura de RUC personas Naturales, PN	X			1
Apertura de RUC sociedades	X			1
Actualización RUC PN	X			1
Actualización RUC sociedades	X			1
Cese del RUC PN	X			1
Cese del RUC sociedades	X			1
Nuevas resoluciones RUC		X	Desconocimiento total por parte de los contribuyentes.	0
TOTAL:				**6 / 7**

Elaborado por: Autora

Del 100% de las variables de normativa de la empresa, podemos decir que el 85% de estas se cumplen y el 15% son producidos por el desconocimiento de los contribuyentes por lo cual decimos que es una **amenaza de bajo grado** para la empresa.

2.1.2 ANÁLISIS INTERNO

Se estudia la situación del personal que conforma el RUC; para lo cual se ha diseñado una encuesta (ANEXO 3) para conocer la opinión que tiene el personal respecto a las responsabilidades, cuyo resultado se expresa a continuación:

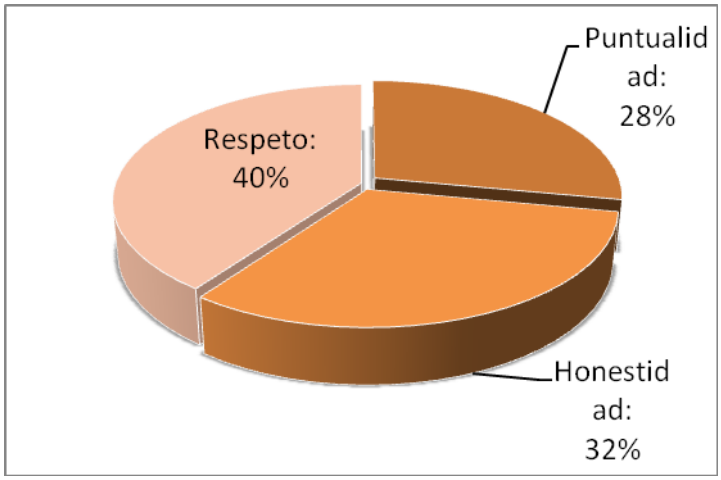
ENCUESTA A PERSONAL DEL ÁREA DE RUC

2.1.2.1 CAPACIDAD ADMINISTRATIVA

2.1.2.1.1 PLANIFICACIÓN

1. ¿Conoce y aplica en su trabajo principios y valores?, indique todos o alguno en especial.

Ilustración No. 13: Resultado 1 Encuesta 3



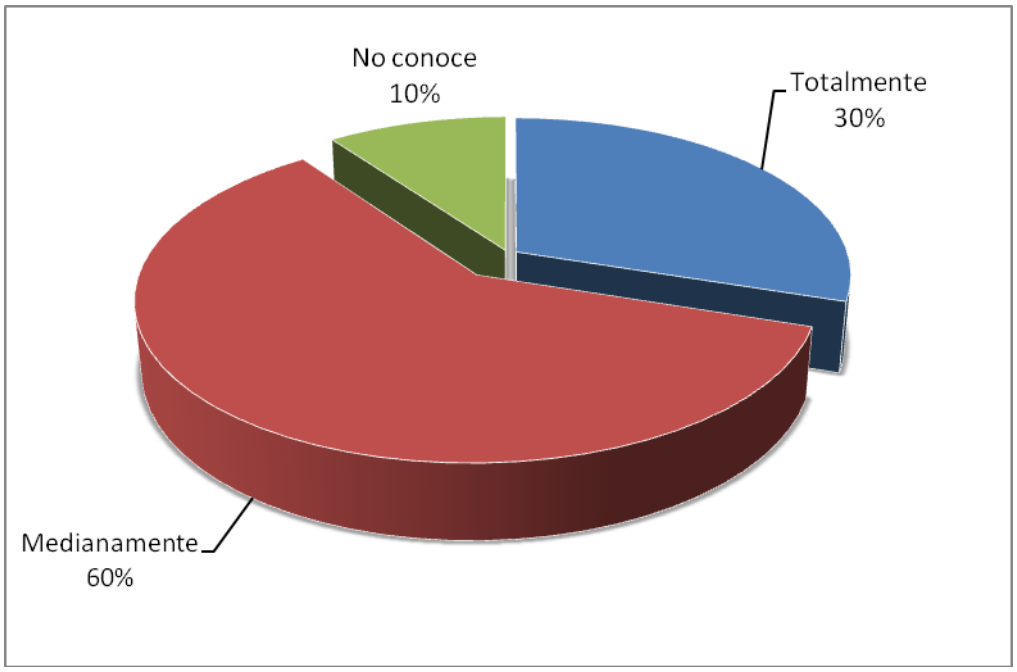
Puntualidad: 70%
Honestidad: 80%
Respeto: 100%

Elaborado por: Autora

El 100% del personal del Área de RUC encuestado conoce y aplica en su trabajo principios y valores, de los cuales el 70% de encuestados aplica la puntualidad, el 80% aplica la honestidad y todos aplican el respeto hacia los contribuyentes y compañeros de trabajo, esto es sin duda una **fortaleza alta** para el área.

2. ¿Conoce y aplica en su trabajo el plan operativo, misión, visión, políticas y estrategias del Área de RUC del SRI?

Ilustración No. 14: Resultado 2 Encuesta 3



Elaborado por: Autora

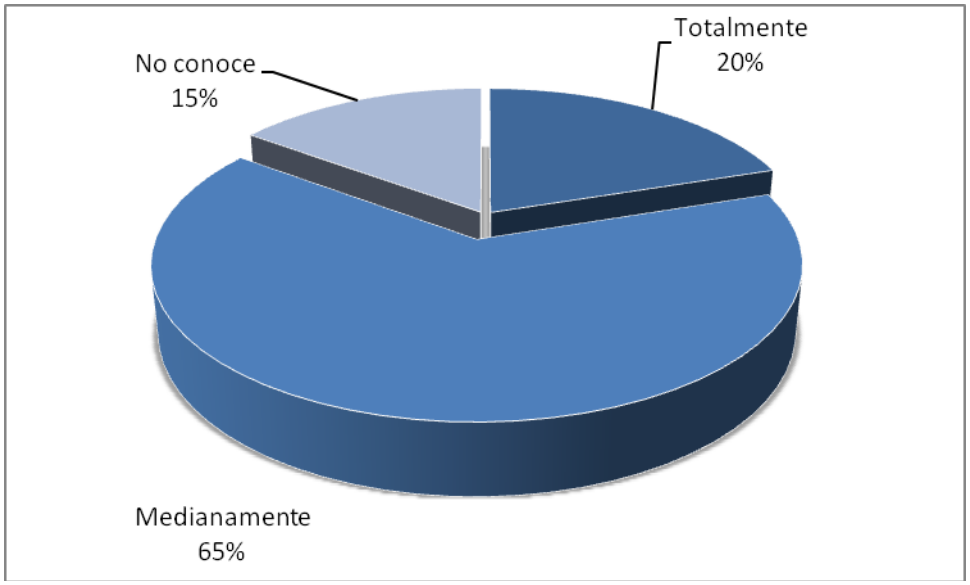
Totalmente:	30%
Medianamente:	60%
No conoce:	10%

El 60% del personal de RUC encuestado conoce y aplica totalmente el plan operativo, misión, visión, políticas y estrategias planteadas en el área, el 30% lo conoce y aplica medianamente, mientras que tan solo un 10% no lo conoce por tanto no lo aplica; este resultado se convierte en una **debilidad alta** para el área.

2.1.2.1.2 ORGANIZACIÓN

3. ¿Conoce y aplica en su trabajo el organigrama estructural del Área de RUC?

Ilustración No. 15: Resultado 3 Encuesta 3



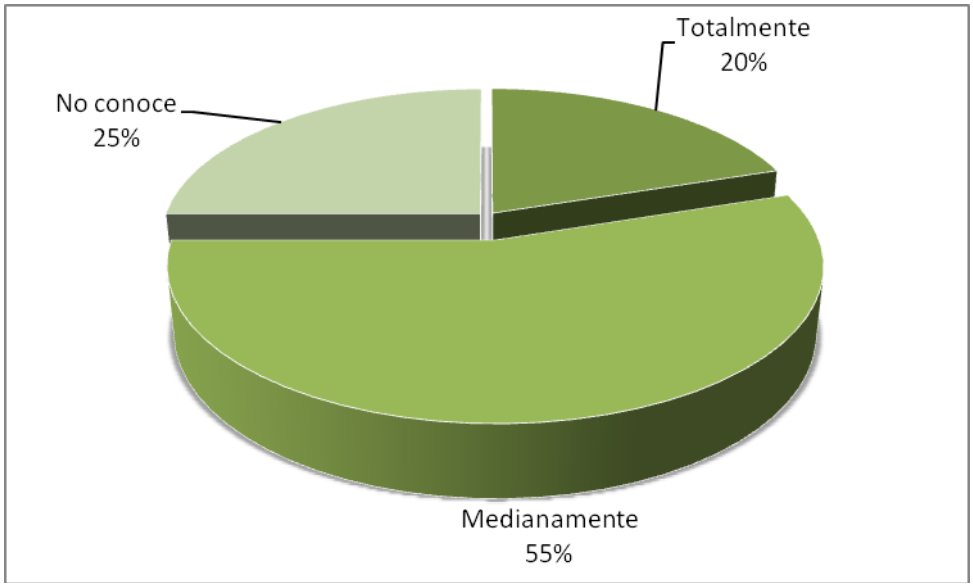
Elaborado por: Autora

Totalmente:	20%
Medianamente	65%
No conoce	15%

El 20% del personal de RUC encuestado conoce y aplica totalmente el organigrama estructural del área, mientras que un 65% lo conoce y aplica medianamente, quedando tan solo un 15% de funcionarios que desconocen el mismo; este resultado se convierte en una **debilidad alta** para el área.

4. ¿Conoce y aplica en su trabajo procesos documentados?

Ilustración No. 16: Resultado 3 Encuesta 3



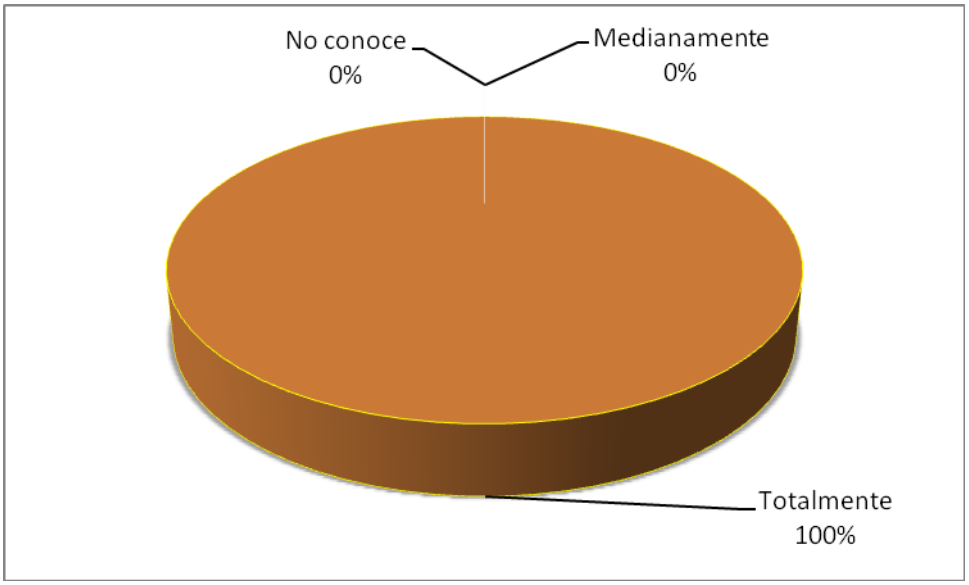
Elaborado por: Autora

Totalmente:	20%
Medianamente:	55%
No conoce	25%

Los resultados obtenidos reflejan que el 20% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, conoce y aplica totalmente procesos documentados en su trabajo, mientras que un 55% lo conoce y aplica medianamente estos procesos en su trabajo, lo que nos deja un 25% de funcionarios que desconoce de estos procesos documentados, lo que se convierte en una **debilidad alta** para el área.

5. ¿Conoce y aplica en su trabajo las funciones asignadas a ud?

Ilustración No. 17: Resultado 4 Encuesta 3



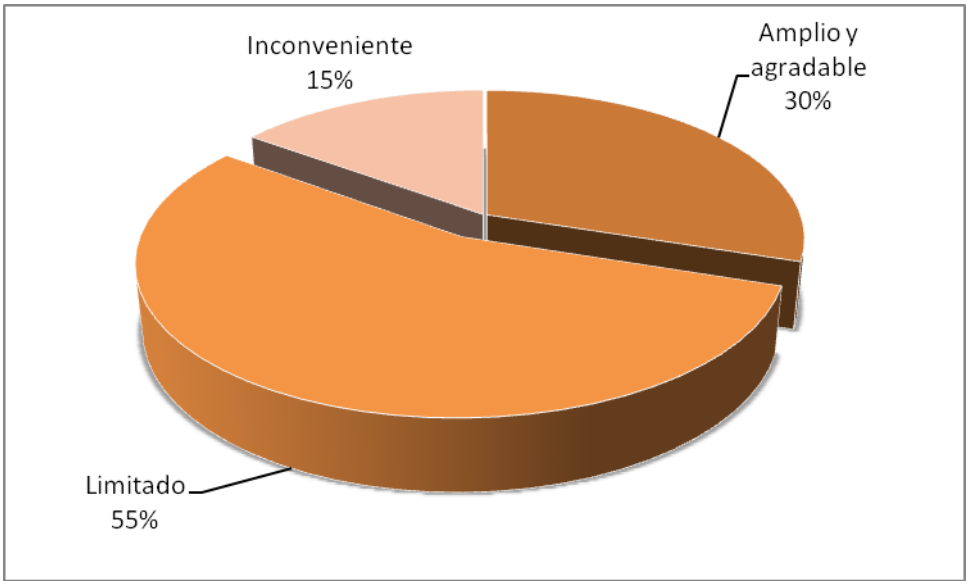
Elaborado por: Autora

Totalmente: 100%
Medianamente: 0%
No conoce: 0%

Los resultados obtenidos reflejan que el 100% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, conoce y aplica totalmente sus funciones asignadas, dejando con un 0% a aquellos que desconocen y no aplican las funciones que se les ha sido asignadas en el área de trabajo. Este resultado se convierte sin duda en una **fortaleza alta** para el área.

6. El espacio físico en el cuál desarrolla su trabajo, lo considera:

Ilustración No. 18: Resultado 5 Encuesta 3



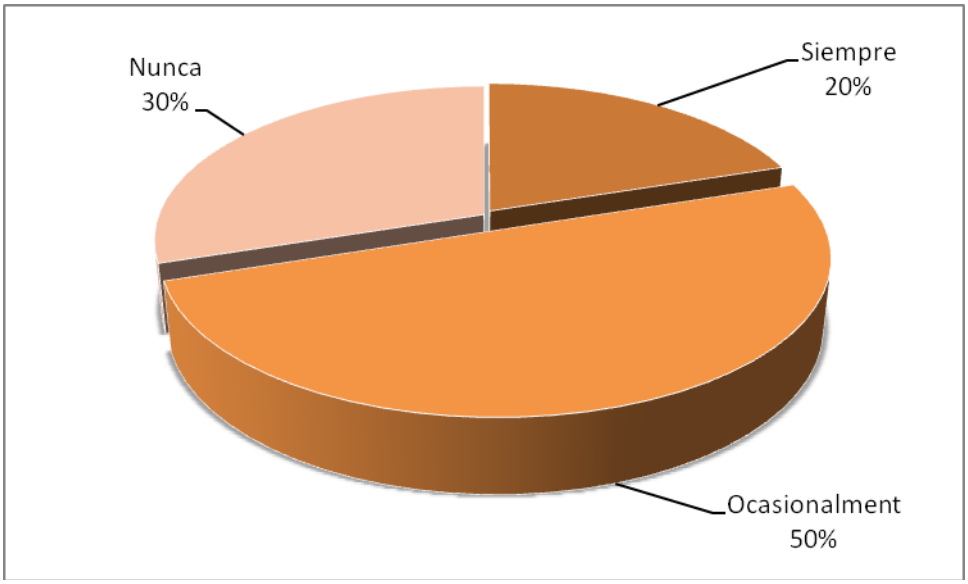
Elaborado por: Autora

Amplio y agradable :	30%
Limitado:	55%
Inconveniente:	15%

Los resultados obtenidos reflejan que el 30% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, considera que el espacio físico en el cuál desarrolla su trabajo es amplio y agradable, mientras que un 55% considera que es limitado para desarrollar su trabajo, dejando como restante a un 15% quien piensa que es inconveniente el espacio físico que ocupan para realizar sus actividades con éxito; esto muestra que existe una **debilidad de grado alto** para el área.

7. ¿Conoce y aplica en su trabajo algún instructivo, manual u otro documento, para realizar sus funciones?

Ilustración No. 19: Resultado 6 Encuesta 3



Elaborado por: Autora

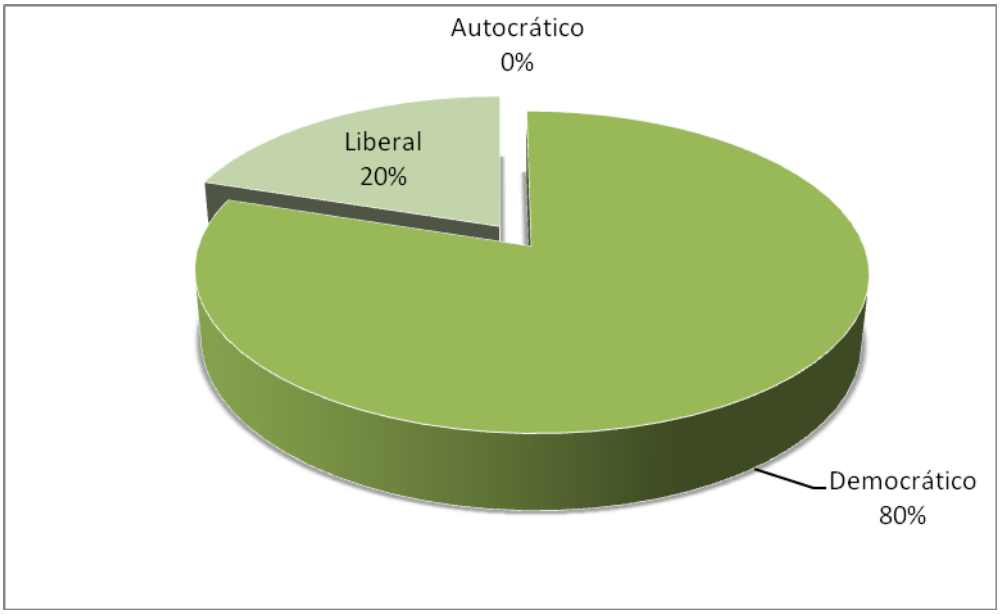
Siempre: 20%
Ocasionalmente: 50%
Nunca: 30%

Los resultados obtenidos reflejan que el 20% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, conoce y aplica siempre algún documento, instructivo o manual como guía al realizar su trabajo, mientras que un 50% evidencia que lo hace ocasionalmente, dando como restante a un 30% de funcionarios que desconocen y por tanto no utilizan estos documentos en su trabajo. Esto nos indica que existe una **debilidad alta** dentro del área de RUC.

2.1.2.1.3 DIRECCIÓN

8. El liderazgo que utiliza su jefe inmediato es:

Ilustración No. 20: Resultado 7 Encuesta 3



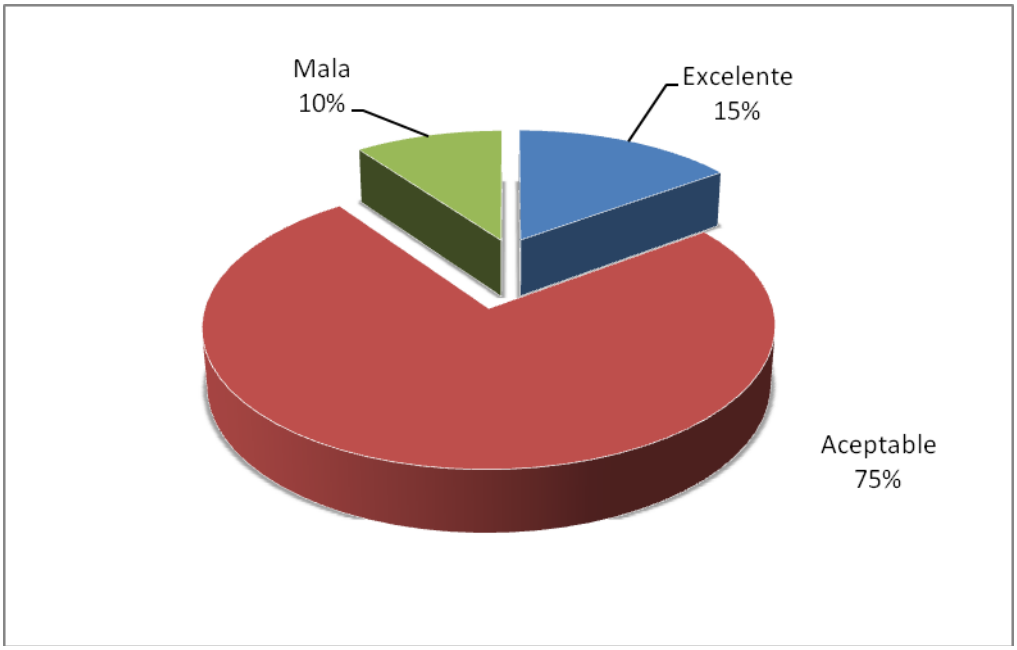
Elaborado por: Autora

Autocrático:	0%
Democrático:	80%
Liberal:	20%

Los resultados obtenidos reflejan que el 0% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, considera que el liderazgo que maneja su jefe inmediato es autocrático, mientras que un 80% indica que el liderazgo es democrático, dejando a un 20% de funcionarios que opinan que el liderazgo utilizado por el jefe del área de RUC es liberal; lo cual representa una **fortaleza alta** evidentemente baja para el área.

9. La motivación que recibe de su jefe para realizar su trabajo, lo considera:

Ilustración No. 21: Resultado 8 Encuesta 3



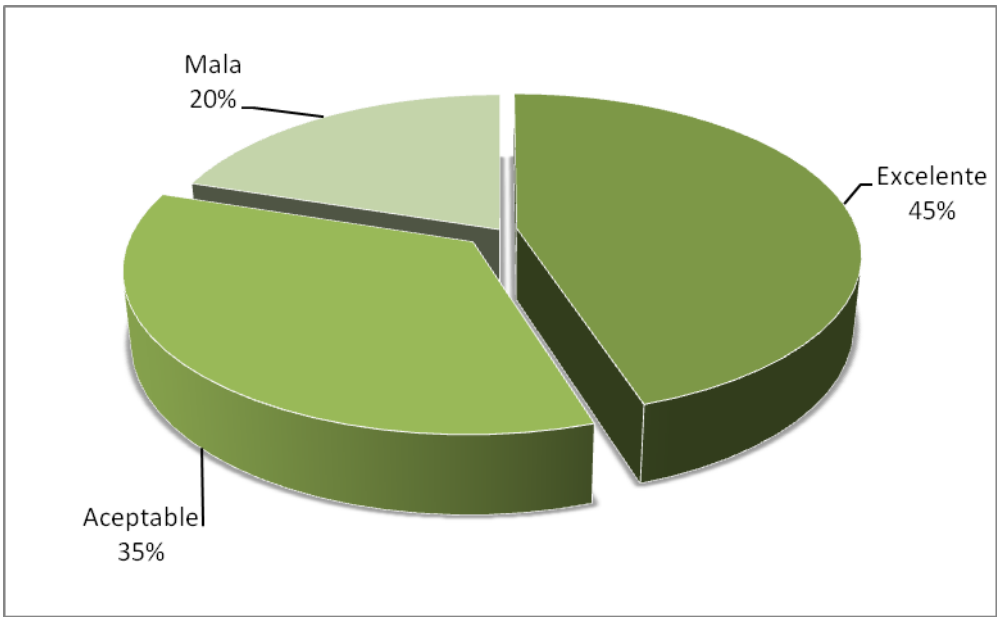
Elaborado por: Autora

Excelente:	15%
Aceptable:	75%
Mala:	10%

Los resultados obtenidos reflejan que el 15% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, considera que la motivación recibida por parte de su jefe es excelente, mientras que un 75% opina que la motivación es aceptable, dejando a un 10% de funcionarios que señalan que una mala motivación por parte de su jefe; este resultado nos permite concluir que existe una **fortaleza baja** para el área de RUC.

10. La comunicación que se establece con su jefe y compañeros es:

Ilustración No. 22: Resultado 9 Encuesta 3



Elaborado por: Autora

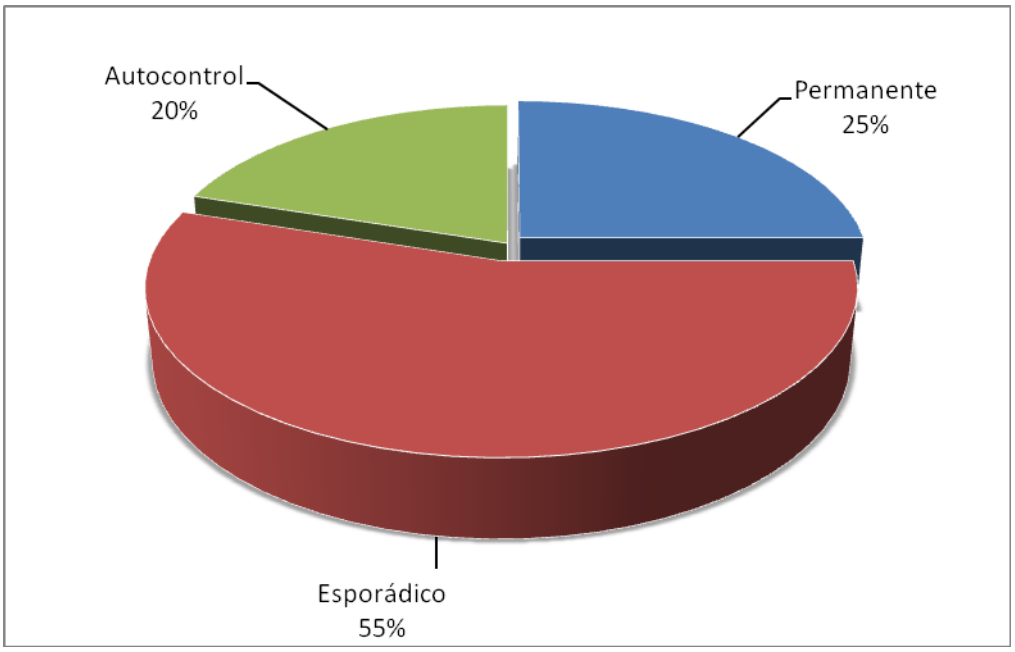
Excelente:	45%
Aceptable:	35%
Mala:	20%

El 45% del personal de RUC encuestado considera que la comunicación que tiene con su jefe y compañeros de área son excelentes, mientras que un 35% dicen que su relación es relativamente aceptable, y tan solo un 20% señala que la comunicación y relación existente con sus compañeros de trabajo y su jefe son malas. Convirtiendo a este resultado en una **fortaleza media** para el área de RUC del SRI - REGIONAL NORTE.

2.1.2.1.4 CONTROL

11. Ud necesita para realizar su trabajo:

Ilustración No. 23: Resultado 10 Encuesta 3



Elaborado por: Autora

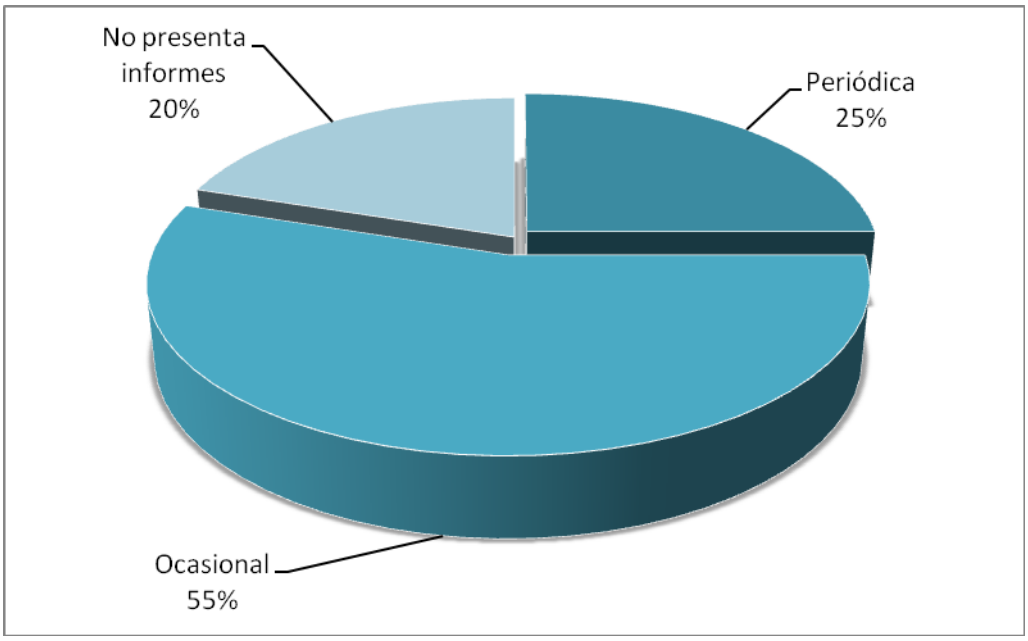
Control Permanente: 25%
Control esporádico : 55%
Autocontrol: 20%

El 25% del personal de RUC encuestado necesita un control permanente para realizar su trabajo, mientras que un 55% necesita un control esporádico, dándonos como restante a un 20% de funcionarios del área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, que indica que puede realizar su trabajo con autocontrol; esto nos muestra que existe una **debilidad baja** en el área en este aspecto.

2.1.2.1.5 EVALUACIÓN

12. ¿Presenta ud informes de la ejecución de su trabajo?, en forma:

Ilustración No. 24: Resultado 11 Encuesta 3



Elaborado por: Autora

Periódica:	25%
Ocasional:	55%
No presenta informes:	20%

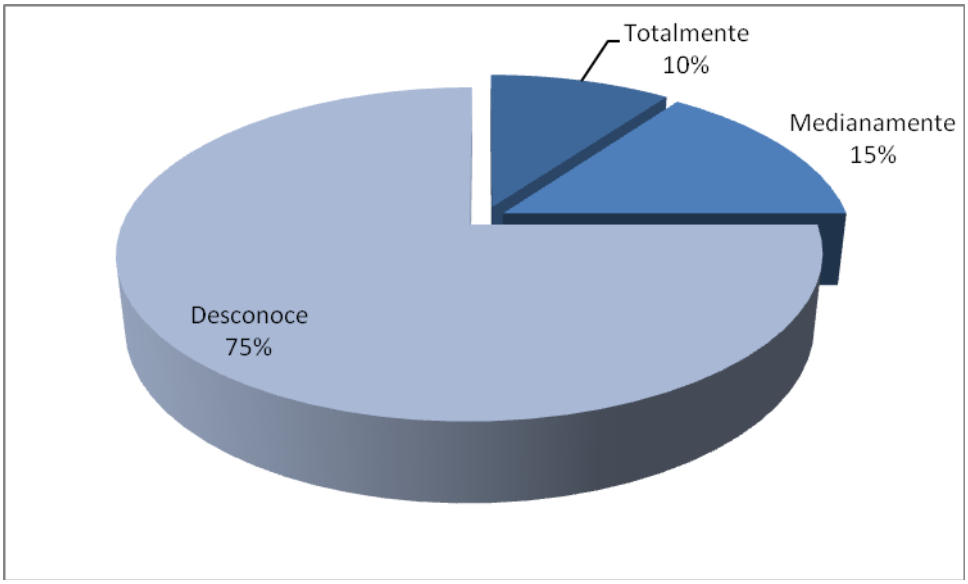
Los resultados obtenidos reflejan que un 25% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, presenta informes de la ejecución de su trabajo en forma periódica, mientras que un 55% lo hace ocasionalmente, mostrando a un 20% restante que no realiza ni presenta nunca informes al área para conocimiento de la ejecución de su trabajo; convirtiéndose esta en una **fortaleza baja** para el área de RUC.

2.1.2.2 CAPACIDAD FINANCIERA

2.1.2.2.1 PRESUPUESTOS

13. ¿Conoce y aplica en su trabajo el presupuesto asignado al área de RUC?

Ilustración No. 25: Resultado 12 Encuesta 3



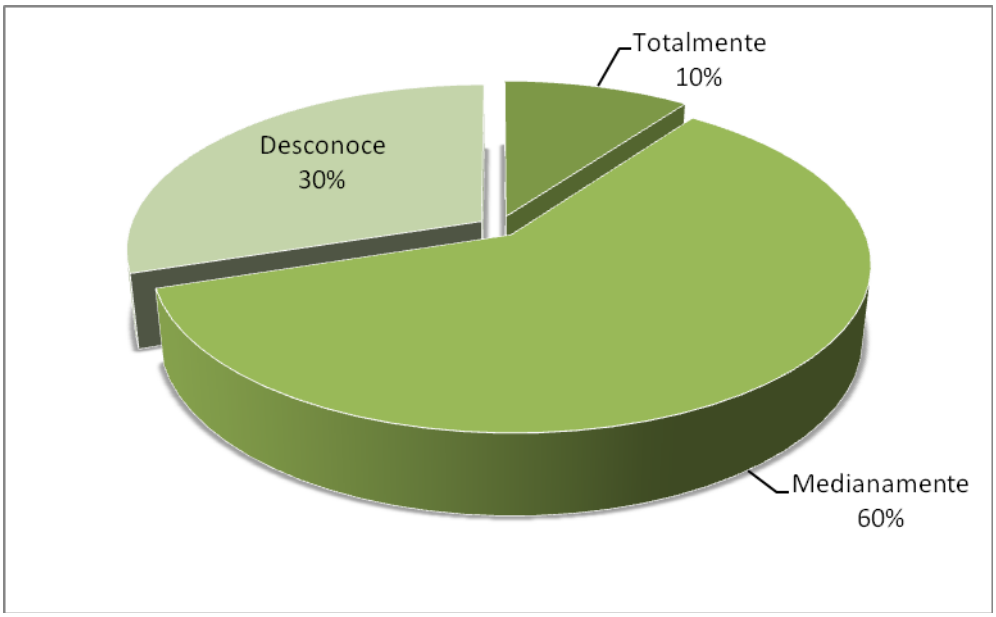
Elaborado por: Autora

Totalmente: 20%
Medianamente: 15%
Desconoce: 75%

Los resultados obtenidos reflejan que el 20% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, conoce y aplica en su trabajo el presupuesto asignado al área de RUC; mientras que un 15% menciona que lo conoce y aplica medianamente, dejando a un 75% de funcionarios que desconocen cuál es el presupuesto asignada a ésta área; generando una **debilidad de alto grado**.

14. ¿El presupuesto de gastos y necesidades en el área de RUC cubren sus necesidades para realizar su trabajo?

Ilustración No. 26: Resultado 13 Encuesta 3



Elaborado por: Autora

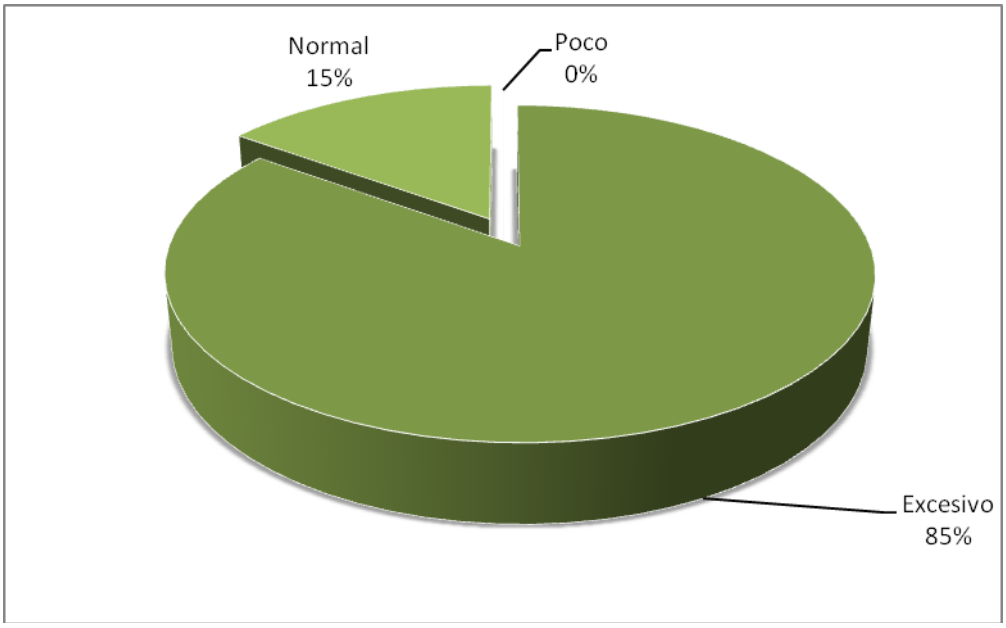
Totalmente:	10%
Medianamente:	60%
No cubren:	30%

Los resultados obtenidos reflejan que el 10% del personal encuestado, considera que el presupuesto de gastos y necesidades requeridos en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE cubren totalmente sus necesidades para realizar su trabajo; mientras que un 60% evidencia que cubre medianamente, y un 30% de funcionarios señalan que el presupuesto no cubre los gastos y necesidades del área. Esto señala que existe una **debilidad alta** dentro del área de RUC.

2.1.2.3 CAPACIDAD DE SERVICIOS

15. El volumen de trabajo que tiene ud, lo considera:

Ilustración No. 27: Resultado 14 Encuesta 3



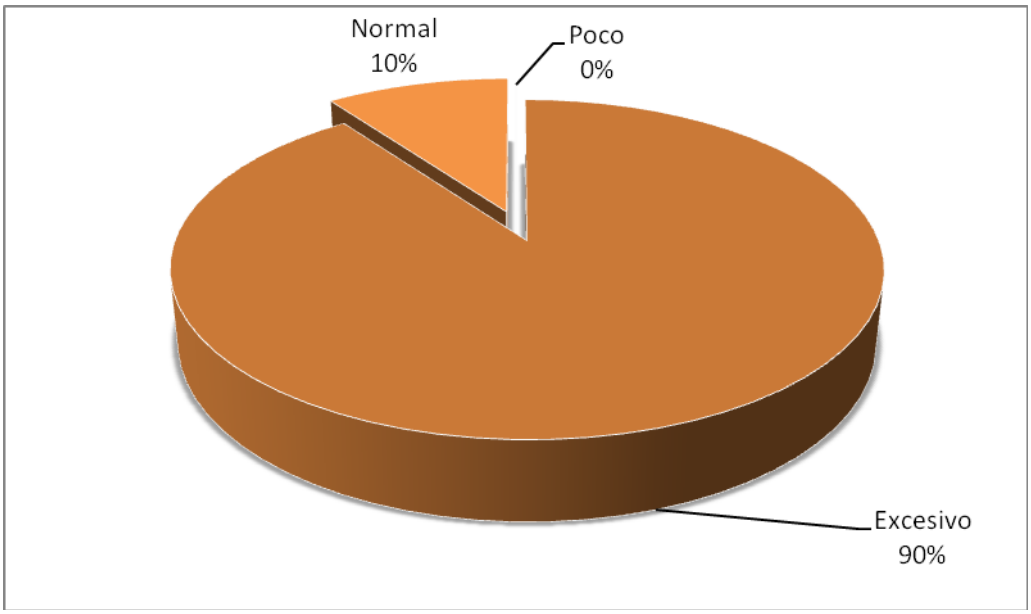
Elaborado por: Autora

Excesivo: 85%
Normal: 15%
Poco: 0%

Los resultados obtenidos reflejan que el 85% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, considera que el volumen de trabajo es excesivo; mientras que un 15% señala que es normal en ésta área; y ninguno señala que exista poco volumen de trabajo; lo cual nos permite concluir que se presenta una **debilidad alta** en ésta área.

16. El volumen de contribuyentes que ud atiende, lo considera:

Ilustración No. 28: Resultado 15 Encuesta 3



Elaborado por: Autora

Excesivo: 90%

Normal: 10%

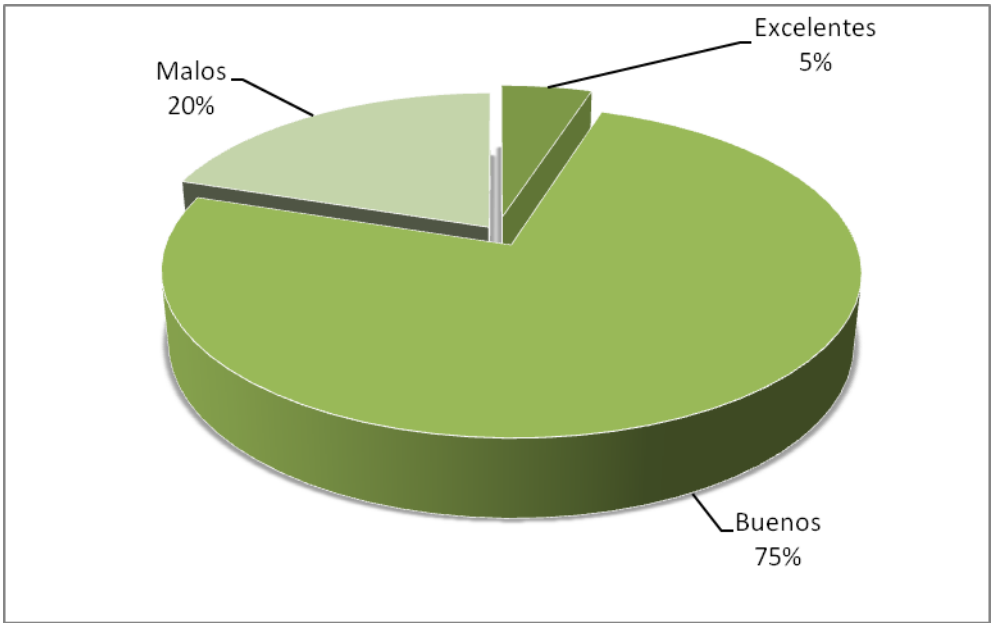
Poco: 0%

Los resultados obtenidos reflejan que el 90% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, considera que el volumen de contribuyentes que atiende al día es excesivo, un 10% piensa que el volumen es normal y ninguno piensa que es poco; esto señala que existe una **debilidad alta** en el área de RUC.

2.1.2.3.1 EQUIPOS Y MATERIALES

17. Los equipos y materiales que Ud utiliza en su trabajo, los considera:

Ilustración No. 29: Resultado 16 Encuesta 3



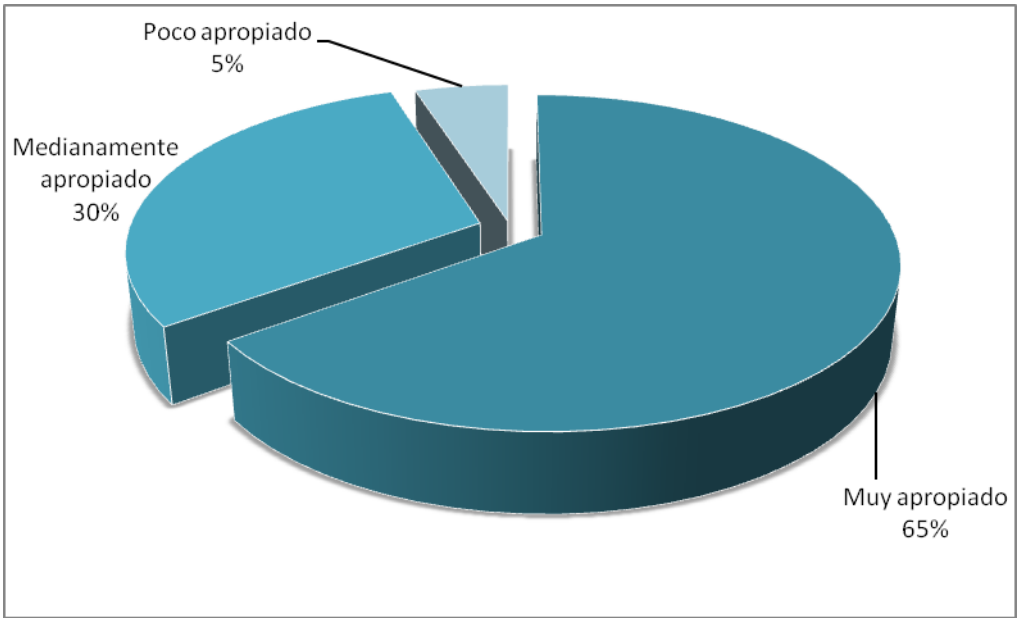
Elaborado por: Autora

Excelentes: 5%
Buenos: 75%
Malos: 20%

Los resultados obtenidos reflejan que un 5% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, considera que los equipos y materiales que utiliza en su trabajo son excelentes, un 75% cree que son buenos y un 20% opina que son malos; esto nos indica que existe una **debilidad baja** en el área de RUC.

18. El horario de atención a los contribuyentes lo considera:

Ilustración No. 30: Resultado 17 Encuesta 3



Elaborado por: Autora

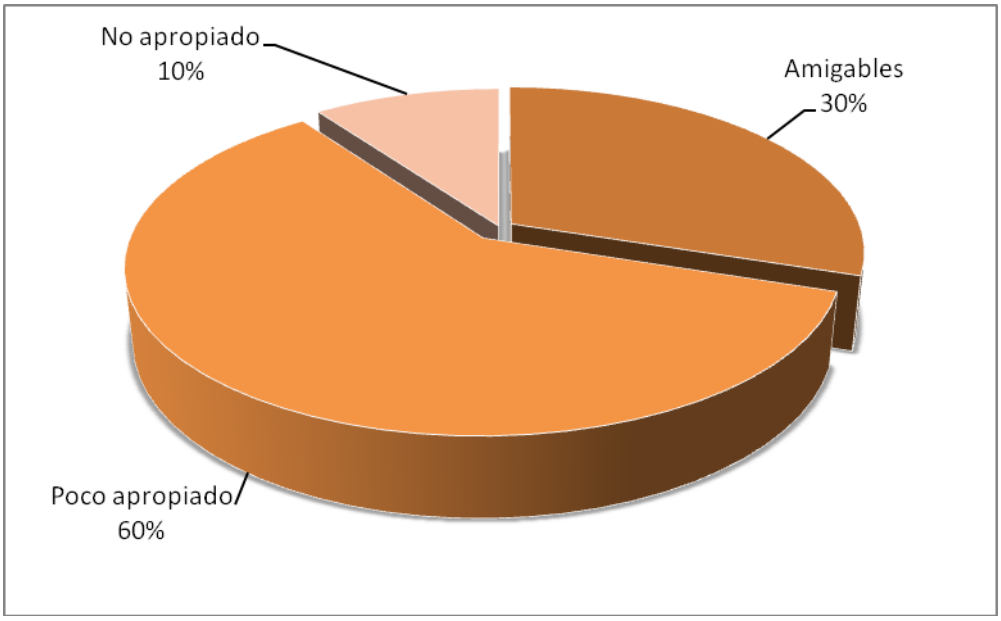
Muy apropiado: 65%
Medianamente apropiado: 30%
Poco apropiado: 5%

Los resultados obtenidos reflejan que el 65% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, considera que es muy apropiado el horario de atención a los contribuyentes, mientras que un 30% piensa que es medianamente apropiado, y tan solo un 5% cree que el horario es poco apropiado para la atención. Esto nos da como conclusión que existe una **fortaleza media** en el área de RUC.

2.1.2.4 CAPACIDAD TECNOLÓGICA

19. Los sistemas computarizados que Ud utiliza en su trabajo, los considera:

Ilustración No. 31: Resultado 18 Encuesta 3



Elaborado por: Autora

Amigables y de fácil utilización: 30%
Poco apropiados para el trabajo: 60%
No apropiado para el trabajo: 10%

Los resultados obtenidos reflejan que el 30% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, considera que los sistemas computarizados que utiliza en su trabajo son amigables y de fácil uso, por otro lado un 60% cree que son poco apropiados para el trabajo, y un 10% piensa que no es apropiado para el trabajo; sin embargo se observa que esta es una **debilidad alta** para el área de RUC.

TECNOLOGÍA INTERNA

Son los avances tecnológicos que existen en el mercado, y que son utilizados en el SRI, tales como: El Q-MATIC (reproduce los tickets con el número de turno según el tipo de Servicio que se va a recibir), la INTRANET DEL SRI (en la cual se encuentra el sistema para realizar las diferentes actividades, como son: apertura, actualización, cese de RUC; entre otros factores), pantalla de módulo donde se reproducen los turnos.

Tabla No. 3: Tecnología Interna

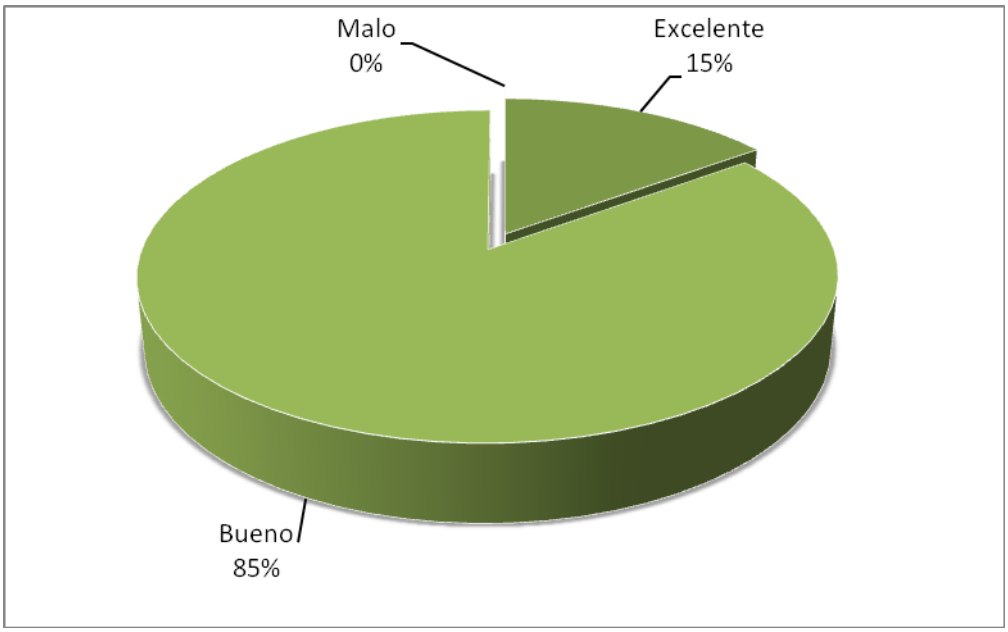
OBJETO TECNOLÓGICO	MANEJAN		OBSERVACIONES	PTOS.
	SI	NO		
Q-MATIC	X		Proporciona turnos para ser atendidos.	1
Evaluador de atención	X		Permite evaluar la atención recibida.	1
Intranet SRI	X		En ocasiones se cuelga el sistema.	0
Página web SRI	X		Está totalmente desactualizada.	0
Call Center	X		Falta actualización de nuevas resoluciones.	0
Publicidad en Pantalla Plasma	X		Desactualizada	0
TOTAL:				**2 / 6**

Elaborado por: Autora

Según los resultados, la tecnología utilizada por el Área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE es poco aprovechada, y en algunos casos existe des actualización, como resultado obtenemos que: el factor Q-MATIC se convierte en una **fortaleza media,** el Evaluador de atención en **fortaleza media,** la Intranet SRI en **debilidad baja,** el Call center en **debilidad alta,** y la publicidad en pantalla plasma en **debilidad alta,**

20. El sistema que tiene el RUC para otorgar turnos y atender al cliente "Q-MATIC", lo considera:

Ilustración No. 32: Resultado 19 Encuesta 3



Elaborado por: Autora

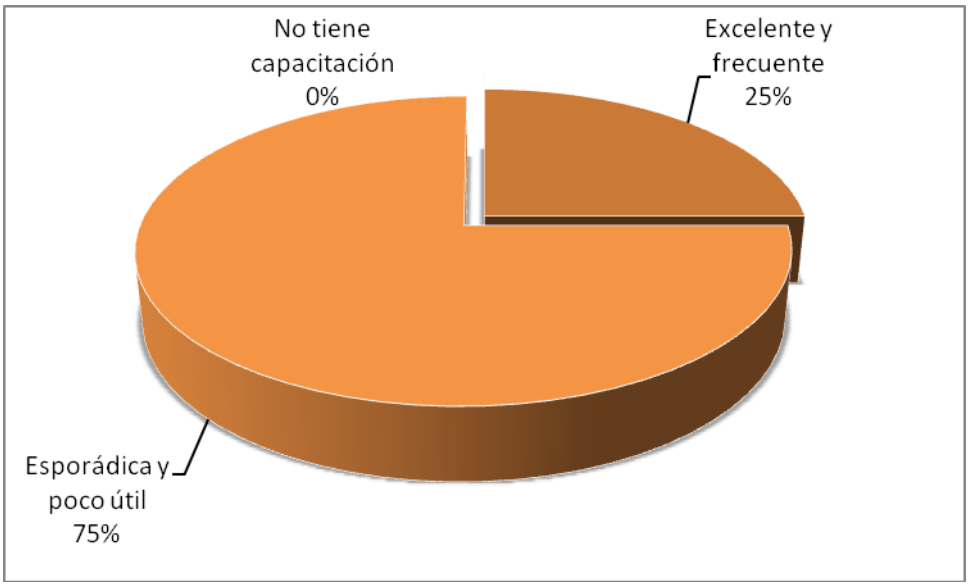
Excelente: 15%
Bueno: 85%
Malo: 0%

Los resultados obtenidos reflejan que el 15% del personal encuestado en el área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE, considera que el sistema que posee el RUC para otorgar turnos y atender al cliente "Q-MATIC" es realmente excelente; mientras que un 85% cree que es bueno, y ninguno piensa que es malo, lo que muestra una **fortaleza media** dentro del área de RUC.

2.1.2.5 CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO

21. La capacitación que Ud ha recibido para realizar su trabajo, la considera:

Ilustración No. 33: Resultado 20 Encuesta 3



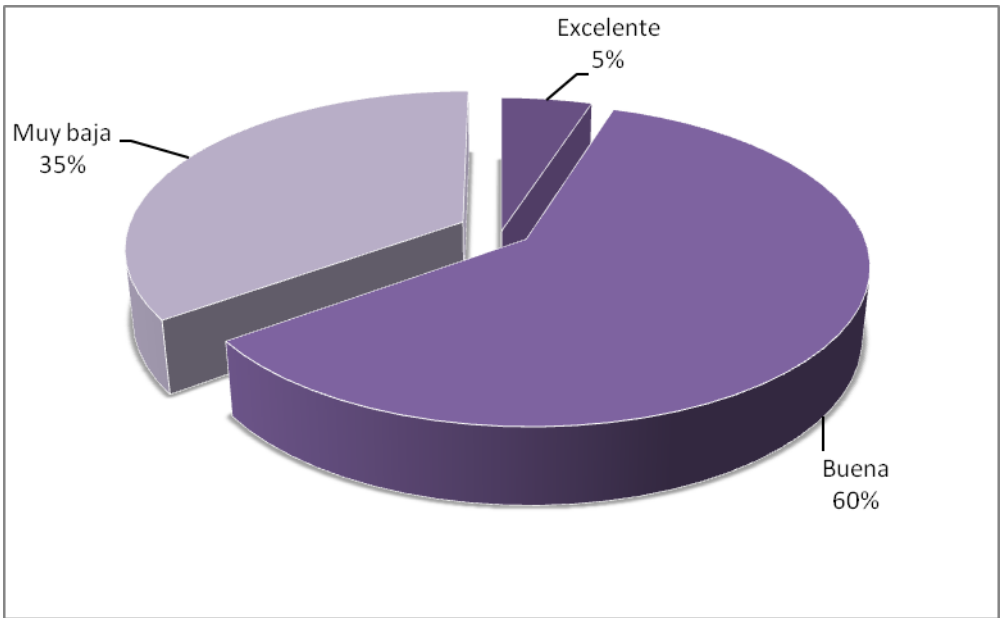
Elaborado por: Autora

Excelente y frecuente: 25%
Esporádica y poco útil: 75%
No recibe capacitación: 0%

Los resultados obtenidos reflejan que el 53.85% de los funcionarios del área de RUC consideran que la capacitación que recibida es excelente y frecuente, mientras que un 75% cree que las capacitaciones recibidas son esporádicas y poco útiles al momento de realizar su trabajo; ninguno mencionó que no recibe capacitación; esto nos da resultado una **debilidad media** para el área de RUC.

22. La remuneración que Ud percibe por su trabajo, la considera:

Ilustración No. 33: Resultado 21 Encuesta 3



Elaborado por: Autora

Excelente: 5%
Buena: 60%
Muy baja: 35%

Los resultados obtenidos reflejan que el 5% de los funcionarios del área de RUC consideran que la remuneración percibida por su trabajo realizado es excelente, mientras que un 60% cree que su remuneración es buena, y un 35% señaló que la remuneración es muy baja con relación al trabajo realizado; esto nos da resultado una **fortaleza media** para el área de RUC.

2.1.3 MATRICES

2.1.3.1 MATRIZ DE IMPACTO EXTERNO

Tabla No. 4: Matriz de impacto externo

VARIABLES	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
FACTORES	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA	5	3	1
CLIENTES									
Débil atención recibida en el Área de RUC				X			5-A		
Calidad de servicio recibida es buena		X						3-O	
El tiempo de espera en ser atendido es excesivo					X			3-A	
Desconocimiento de requisitos					X			3-A	
Conocen y visitan la página web del SRI		X						3-O	
Reclamos presentados al Área				X			5-A		
Quejas y sugerencias no son atendidas					X			3-A	
Excesivos requisitos a presentar					X			3-A	
PROVEEDORES	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO		
Los pedidos son atendidos	X						5-O		
Poca garantía de los formularios					X			3-A	
Los pedidos son atendidos medianamente					X			3-A	
Los proveedores consideran que existe planificación de pedidos en el área	X						5-O		
Nueva TECNOLOGÍA que puede ser utilizada			X				1-O		
Desconocimiento nueva NORMATIVA						X			1-A

Elaborado por: Autora

2.1.3.2 MATRIZ DE IMPACTO INTERNO

Recoge las capacidades que tiene el Área de RUC del Departamento de Servicios Tributarios del SRI - REGIONAL NORTE, y se identifican sus fortalezas y debilidades.

Tabla No. 5: Matriz de impacto interno

VARIABLES	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
	ALTA	MEDIA	BAJA	ALTA	MEDIA	BAJA	5	3	1
CAPACIDAD ADMINISTRATIVA									
Planificación									
Los principios y valores	X						5-F		
Los planes, los objetivos y las estrategias				X			5-D		
Organización									
Conoce y aplica en su trabajo el organigrama				X			5-D		
Conoce y aplica procesos documentados				X			5-D		
Conoce y aplica sus funciones	X						5-F		
El espacio físico en el cual realiza su trabajo				X			5-D		
Conoce y aplica instructivos o manuales				X			5-D		
Dirección									
El liderazgo de su jefe inmediato	X						5-F		
La motivación que usted recibe de su jefe			X						1-F
La comunicación que tiene usted con su jefe y compañeros		X						3-F	
Control									
El control que necesita para cumplir con el trabajo						X			1-D
Evaluación									
Presenta informes en el trabajo			X						1-F

CAPACIDAD FINANCIERA									
Presupuestos									
Conoce y aplica el presupuesto asignado al Área de RUC				X			5-D		
El presupuesto asignado al Área de RUC, cubre sus necesidades				X			5-D		
CAPACIDAD DE SERVICIOS									
El volumen de trabajo				X			5-D		
El volumen de contribuyentes				X			5-D		
EQUIPOS Y MATERIALES									
Los equipos y materiales						X			1-D
Horario de atención		X						3-F	
CAPACIDAD TECNOLÓGICA									
Los sistemas computarizados				X			5-D		
El sistema Q - MATIC		X						3-F	
Evaluador de Atención		X						3-F	
Intranet SRI funcionamiento del sistema						X			1-D
Call Center				X			5-D		
Publicidad en pantalla plasma				X			5-D		
CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO									
La capacitación recibida					X			3-D	
La remuneración percibida		X						3-F	

Elaborado por: Autora

2.1.3.3 MATRIZ DE APROVECHAMIENTO

Se combinan las oportunidades y fortalezas con su respectiva calificación. Cómo las fortalezas permiten aprovechar las oportunidades.

Tabla No. 6: Matriz de aprovechamiento

OPORTUNIDADES / FORTALEZAS		Los pedidos son atendidos	Los pedidos planificados	Calidad de servicio recibida	Visitar la página web del SRI	Nueva TECNOLOGÍA que puede ser utilizada	TOTAL	PRIORIDADES
		5	5	3	3	1		
Los principios y valores	5	5	5	5	3	5	**23**	1
Conoce y aplica sus funciones	5	5	5	5	3	5	**23**	2
El liderazgo de su jefe inmediato	5	5	5	3	3	1	**17**	3
La comunicación que tiene usted con su jefe y compañeros	3	5	5	3	3	1	**17**	4
Horario de atención	3	5	5	3	3	1	**17**	5
El sistema Q - MATIC	3	3	3	3	3	3	**15**	
Evaluador de atención	3	3	3	3	3	1	**13**	
La remuneración percibida	3	3	3	3	3	1	**13**	
La motivación que usted recibe de su jefe	1	5	5	3	1	1	**15**	
Presenta informes en el trabajo	1	1	1	3	1	1	**7**	
TOTAL		**40**	**40**	**34**	**26**	**20**	**160**	
PRIORIDADES		1	2	3				

Elaborado por: Autora

2.1.3.4 MATRIZ DE VULNERABILIDAD

Tabla No. 7: Matriz de vulnerabilidad

AMENAZAS / DEBILIDADES		Débil atención recibida en el Área de RUC	Reclamos presentados al Área	TECNOLOGÍA interna no aprovechada	El tiempo de espera en ser atendido es excesivo	Desconocimiento de requisitos	Las quejas y sugerencias no son atendidas	Excesivos requisitos a presentar	Poca garantía de los formularios	Los pedidos son atendidos medianamente	Desconocimiento de la nueva NORMATIVA	TOTAL	PRIORIDADES
		5	5	5	3	3	3	3	3	3	1		
Desconoce los planes, los objetivos y las estrategias	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	**44**	4
Desconoce y no aplica en su trabajo el organigrama	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	1	**34**	
Desconoce y no aplica procesos documentados	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	**46**	1
El espacio físico en el cual realiza su trabajo insuficiente	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	**38**	7
Desconoce y no aplica instructivos o manuales	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	**44**	5
Desconoce y no aplica el presupuesto asignado al Área de RUC	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	1	**34**	
El presupuesto asignado al Área de RUC, no cubre sus necesidades	5	5	5	5	3	5	3	3	3	5	1	**38**	8
El volumen de trabajo excesivo	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	**46**	2
El volumen de contribuyentes excesivo	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	**46**	3
Sistemas computarizados desactualizados	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	1	**36**	9
Inconforme con las remuneraciones	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	1	**34**	
Des actualización en el Call center	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	**42**	6
Des actualización en publicidad de pantalla plasma	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	1	**36**	10
La capacitación recibida no es aprovechada	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	1	**30**	
Necesita control para cumplir con el trabajo	1	5	5	5	1	1	1	3	1	1	1	**24**	
Los equipos y materiales insuficientes	1	1	1	5	3	3	1	3	3	1	1	**22**	
Débil sistema del Intranet SRI	1	5	5	5	3	1	3	1	1	1	1	**26**	
TOTAL		**79**	**79**	**85**	**65**	**61**	**57**	**59**	**47**	**49**	**39**	**620**	
PRIORIDADES		1	2	3	4								

2.1.3.5 HOJA DE TRABAJO FODA

Tabla No. 8: Hoja de trabajo FODA

INTERNA	EXTERNA
FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
Los principios y valores	Los pedidos de suministros son atendidos
Conoce y aplica sus funciones	Los pedidos de suministros son planificados
El liderazgo de su jefe inmediato	Calidad de servicio recibida
La comunicación que tiene usted con su jefe	
Horario de atención	
DEBILIDADES	**AMENAZAS**
Desconoce y no aplica procesos documentados	Débil atención recibida en el Área de RUC
El volumen de trabajo excesivo	Reclamos presentados al Área
El volumen de contribuyentes excesivo	TECNOLOGÍA no aprovechada
Desconoce los planes, los objetivos y las estrategias	El tiempo de espera en ser atendido es excesivo
Desconoce y no aplica instructivos o manuales	
Des actualización en el Call center	
El espacio físico en el cual realiza su trabajo insuficiente	
El presupuesto asignado al Área de RUC, no cubre sus necesidades	
Sistemas computarizados desactualizados	
Des actualización en publicidad de pantalla plasma	

Elaborado por: Autora

2.1.3.6 MATRIZ DE ESTRATEGIAS FOFA

Tabla No. 8: Matriz de estrategias FOFA

			OPORTUNIDADES	AMENAZAS	
		O1	Los pedidos de suministros son atendidos	Débil atención recibida en el Área de RUC	**A1**
		O2	Los pedidos de suministros son planificados	Reclamos presentados al Área	**A2**
		O3	Calidad de servicio recibida	TECNOLOGÍA no aprovechada	**A3**
				El tiempo de espera en ser atendido es excesivo	**A4**
FORTALEZAS	**F1**	Los principios y valores	F1-O1-A1: Difusión y aplicación de los principios y valores para mejorar la atención a los pedidos.		
	F2	Conoce y aplica sus funciones		F2-A2-O3: Aplicación de las funciones otorgadas para mejorar el servicio al contribuyente.	
	F3	El liderazgo de su jefe inmediato	F3-O3-A4: Mejoramiento del proceso de atención al contribuyente en casos especiales.		
	F4	La comunicación que tiene usted con su jefe		F4-A4-O2: Mejoramiento del proceso de planificación de suministros.	
	F5	Horario de atención	F5-O3: Regulación del horario de atención para brindar mejor atención a los contribuyentes.	F5-A3: Aplicación de medios tecnológicos para difundir información sobre requisitos necesarios para trámites sobre RUC.	

Elaborado por: Autora

2.1.3.7 MATRIZ DE ESTRATEGIAS DODA

Tabla No.9: Matriz de estrategias DODA

			OPORTUNIDADES	AMENAZAS	
		O1	Los pedidos de suministros son atendidos	Débil atención recibida en el Área de RUC	**A1**
		O2	Los pedidos de suministros son planificados	Reclamos presentados al Área	**A2**
		O3	Calidad de servicio recibida	TECNOLOGÍA no aprovechada	**A3**
				El tiempo de espera en ser atendido es excesivo	**A4**
DEBILIDADES	**D1**	Desconoce y no aplica procesos documentados	D1-O1: Diseño de proceso para realizar los pedidos de suministros	D1-A4: Diseñar un proceso de capacitación sobre los procesos documentados a seguir.	
	D2	El volumen de trabajo excesivo	D2-O3-A4: Diseño de proceso para racionalizar el volumen de trabajo		
	D3	El volumen de contribuyentes excesivo		D3-A4-O3: Mejoramiento del proceso de atención en ventanillas para racionalizar el volumen de contribuyentes.	
	D4	Desconoce los planes, los objetivos y las estrategias	D4-O1: Diseño de un proceso para la elaboración del POA.	D4-A1: Capacitación a los funcionarios sobre los objetivos, planes y estrategias del área.	
	D5	Desconoce y no aplica instructivos o manuales	D5-O2: Diseño de un proceso de capacitación al personal, sobre los instructivos que deben aplicarse para realizar los pedidos de suministros.	D5-A2: Mejoramiento del proceso de atención a los reclamos presentados al área.	

	D6	Des actualización en el Call center	D6-O3-A1: Diseño de un proceso de capacitación al personal del Call center sobre las nuevas resoluciones.	
	D7	El espacio físico en el cual realiza su trabajo es insuficiente		D7-A1-O3: Ampliación y redistribución del espacio físico del Área de RUC para mejorar la atención al contribuyente.
	D8	El presupuesto asignado al Área de RUC, no cubre sus necesidades	D8-O1: Mejoramiento del proceso de adquisición de suministros.	D8-A3: Distribución apropiada del presupuesto para mejorar la tecnología en el área.
	D9	Sistemas computarizados desactualizados	D9-O1-A3: Mejoramiento de proceso para solicitar actualización sobre los sistemas de computación.	
	D10	Des actualización en publicidad de pantalla plasma		D10-A1-O3: Diseño de un proceso de actualización de la publicidad difundida en la pantalla plasma para mejorar la calidad de servicio otorgada al contribuyente.

Elaborado por: Autora

2.1.3.8 SÍNTESIS DE ESTRATEGIAS FODA

Para obtener las estrategias **FOFA** se ha combinado fortalezas con oportunidades y amenazas, obteniendo las siguientes:

ESTRATEGIAS (FO):

F1-O1-A1: Para mejorar la atención a los pedidos de suministros se difundirá y aplicará principios y valores del SRI, como la responsabilidad, el respeto, cumplimiento y puntualidad.

F3-O3-A4: Se plantea un mejoramiento del proceso de atención al contribuyente en casos especiales, cuando sea motivo de notificaciones, o grandes contribuyentes.

F5-O3: Para brindar mejor atención a los contribuyentes, se regula el horario de atención, a fin de suspender adecuadamente la entrega de tickets durante el horario de almuerzo.

ESTRATEGIAS (FA):

F2-A2-O3: Aplicación adecuada de las funciones otorgadas a los funcionarios para mejorar el servicio al contribuyente.

F4-A4-O2: Se plantea un mejoramiento del proceso de planificación de suministros oportuna, bajo la supervisión del jefe inmediato.

F5-A3: Se aplican los medios tecnológicos, como la página virtual, para difundir información sobre los requisitos actualizados para realizar trámites relacionados con el RUC.

ESTRATEGIAS DODA

Para obtener las estrategias **DODA** se ha combinado debilidades con oportunidades y amenazas, obteniendo las siguientes:

ESTRATEGIAS (DO):

D1-01: Se diseña un proceso para realizar los pedidos de suministros.

D2-O3-A4: Se plantea el diseño de un proceso que racionalice el volumen de trabajo en el Área de RUC.

D4-O1: Se diseña un proceso dirigido a la elaboración del (Plan Operativo Anual) POA.

D5-O2: Se diseña un proceso de capacitación al personal del Área de RUC, sobre los instructivos que deben aplicarse para realizar los pedidos de suministros.

D6-O3-A1: Para mantener actualizado al personal del Call center del SRI sobre las nuevas resoluciones, se ha planificado diseñar un proceso de capacitación.

D8-O1: Se realiza un mejoramiento del proceso de adquisición de suministros, sin sobrepasar el presupuesto asignado.

D9-O1-A3: Se plantea un mejoramiento de procesos, para solicitar actualización sobre los sistemas de computación manejados en el área de RUC, como la Intranet y la página web del SRI.

ESTRATEGIAS (DA):

D1-A4: Se plantea diseñar un proceso de capacitación a los funcionarios del área de RUC, sobre los procesos documentados a seguir, para cada trámite, minimizando el tiempo de espera en ser atendido.

D3-A4-O3: Se mejora el proceso de atención en las ventanillas para racionalizar el volumen de contribuyentes.

D4-A1: Se realiza una capacitación a los funcionarios, sobre los objetivos, planes y estrategias a cumplir dentro del área de RUC.

D5-A2: Se diseña un mejoramiento del proceso de atención a los reclamos presentados al área, por parte de los contribuyentes.

D7-A1-O3: Para ofrecer una mejor atención al contribuyente, se plantea una ampliación y redistribución del espacio físico del Área de RUC.

D8-A3: Se plantea realizar una distribución apropiada del presupuesto otorgado al área, para mejorar su tecnología.

D10-A1-O3: Para mantener actualizados a los contribuyentes y mejorar la atención, se diseña un proceso de actualización permanente de la publicidad difundida en la pantalla plasma que se encuentra en el área de RUC.

CAPÍTULO III

LEVANTAMIENTO Y ANÁLISIS DE PROCESOS DEL ÁREA DE RUC DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL SRI

Mediante este capítulo se realiza el levantamiento y el análisis de los principales procesos que tiene el área de RUC, para lo cual se utilizan las siguientes herramientas:

1. Cadena de valor y mapa de procesos
2. Inventario de procesos
3. Selección de procesos prioritarios
4. Hoja de costos
5. Simbología de las actividades
6. Formato de análisis de procesos, con el cálculo de eficiencias.

3.1. CADENA DE VALOR Y MAPA DE PROCESOS DEL ÁREA DE RUC

"Cadena de valor: *La cadena de valor categoriza las actividades que producen valor añadido en una organización. Para cada actividad de valor añadido han de ser identificados los generadores de costos y valor. El marco de la cadena de valor está inserto en el pensamiento de la gestión como una herramienta de análisis para la planificación estratégica. Su objetivo último es maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos".*[25]

"Actividades primarias*: Actividades asociadas a las funciones nucleares, básicas o fundamentales de una organización.*

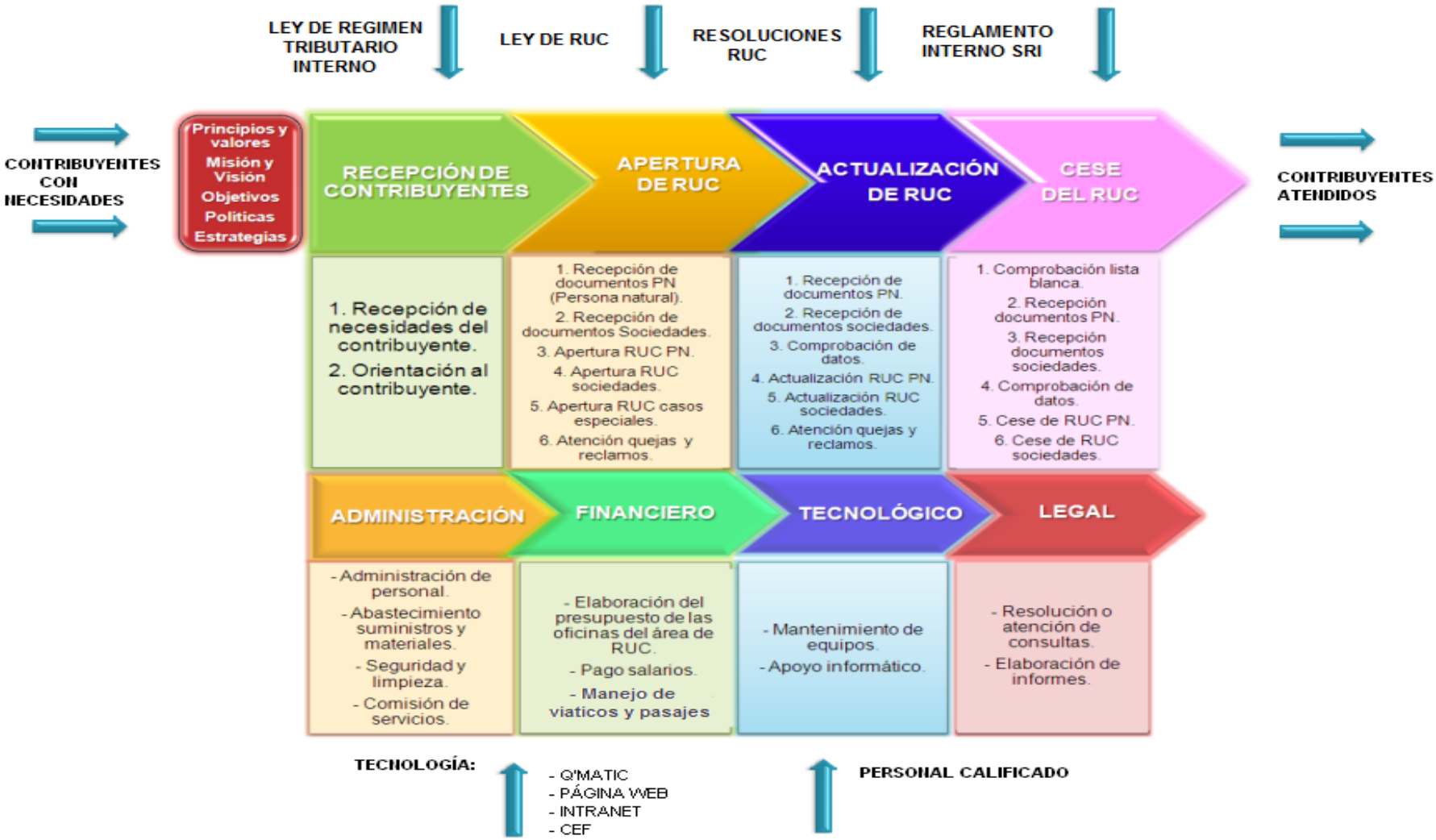
Actividades de apoyo*: Procesos en los que se pueden segmentar las actividades estratégicas de una empresa para facilitar la consecución y seguimiento de éstas.*

El margen: *En economía es la diferencia entre los costes de producción y el precio de venta".*[26]

[25] http://www.sipalonline.org/glosario.html

[26] http://www.documentalistaenredado.net/469/glosario-sobre-auditorias-de-informacion/

GRÁFICO NO. 17. Cadena de valor y Mapa de Procesos del Área de RUC



3.2. DIAGRAMA IDEF0

Metodología para representar de manera estructurada y jerarquizada las actividades que conforman un sistema o empresa y los objetos o datos que soportan la interacción de esas actividades.

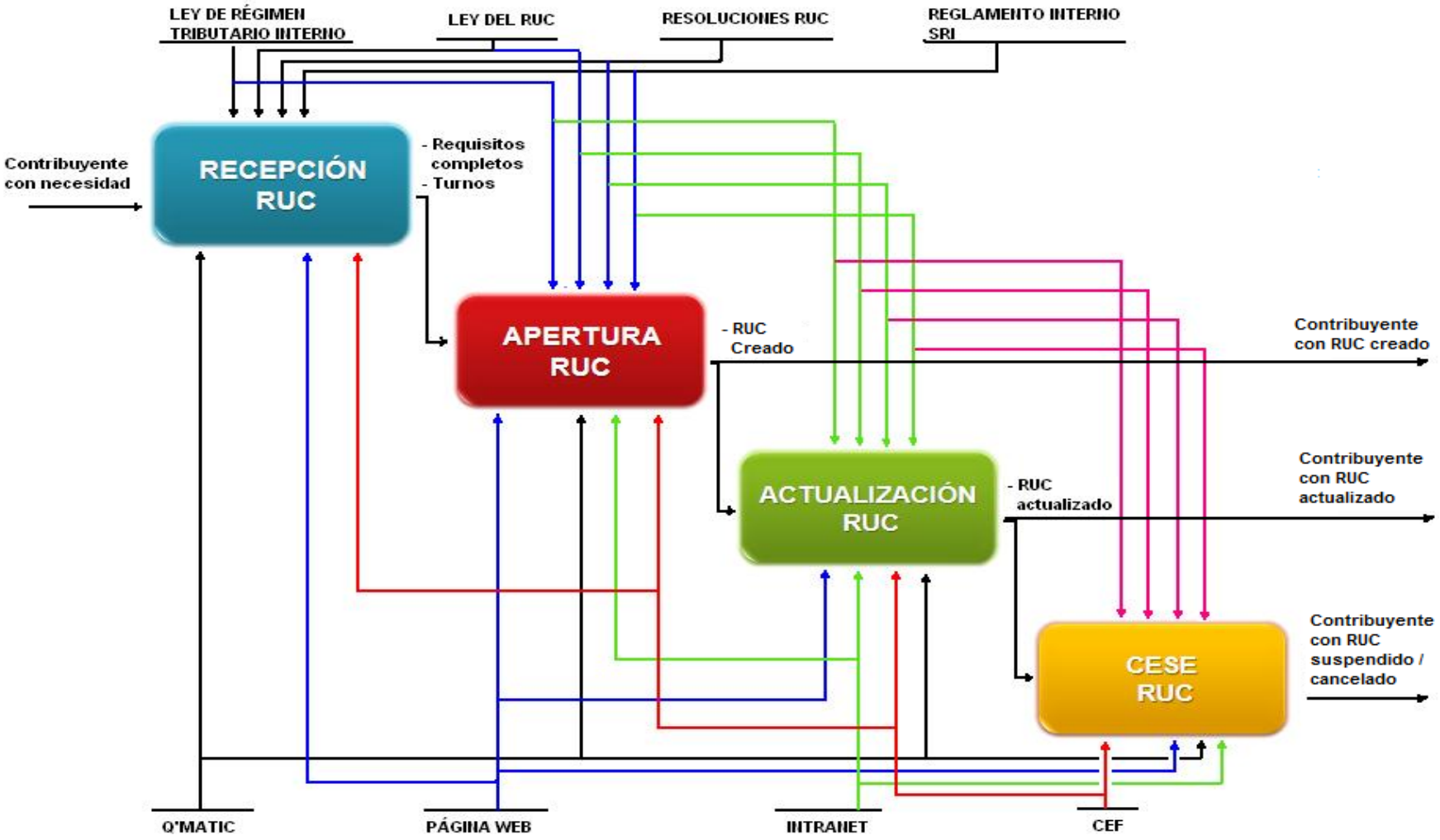
Genérica: *Permite modelar gráficamente sistemas con diferentes propósitos y a cualquier nivel de detalle que se desee.*
Consistencia de uso e interpretación: *Basada en un estándar con especificaciones precisas y rigurosas.*[27]

"La traducción literal de las siglas IDEF es Integration Definition for Function Modeling (Definición de la integración para la modelización de las funciones). IDEF consiste en una serie de normas que definen la metodología para la representación de funciones modelizadas.

Estos modelos consisten en una serie de diagramas jerárquicos junto con unos textos y referencias cruzadas entre ambos que se representan mediante unos rectángulos o cajas y una serie de flechas. Uno del los aspectos más importantes de IDEF0, es que como concepto de modelización va introduciendo gradualmente más y más niveles de detalle a través de la estructura del modelo. De esta manera, la comunicación se produce dando a lector un tema bien definido con una cantidad de información detallada disponible para profundizar en el modelo".[28]

[27] www.pdca.es/documentos/metodologia**idef**.ppt
[28] http://www.aqa.es/doc/Metodologia%20%20IDEF0%20Resumen.pdf

GRÁFICO NO. 18. DIAGRAMA IDEF0 DEL ÁREA DE RUC



Elaborado por: Autora

3.3. INVENTARIO DE PROCESOS

Se enlistan los diferentes procesos y subprocesos que tiene el área de RUC, identificada en gobernantes, básica y habilitantes.

TABLA No. 1. Inventario de procesos

No.	PROCESO O SUBPROCESO	GOBERNANTE	BÁSICO	HABILITANTE
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	X		
2	RECEPCION CONTRIBUYENTES		X	
2.1	Recepción de necesidades del contribuyente		X	
2.2	Orientación al contribuyente		X	
3	APERTURA RUC		X	
3.1	Recepción documentos PN		X	
3.2	Recepción documentos sociedades		X	
3.3	Apertura RUC PN		X	
3.4	Apertura RUC sociedades		X	
3.5	Apertura RUC casos especiales		X	
3.6	Atención quejas y reclamos		X	
4	ACTUALIZACIÓN RUC		X	
4.1	Recepción documentos PN		X	
4.2	Recepción doc. Sociedades		X	
4.3	Actualización RUC PN		X	
4.4	Actualización RUC sociedades		X	
4.5	Atención quejas y reclamos		X	
5	CESE DE RUC		X	
5.1	Comprobación lista blanca		X	
5.2	Recepción doc. PN		X	
5.3	Recepción doc. Sociedades		X	
5.4	Cese de RUC PN		X	
5.5	Cese de RUC sociedades		X	
6	ADMINISTRATIVO			X
6.1	Administración personal			X
6.2	Abastecimiento suministros y materiales			X
6.3	Seguridad y limpieza			X
6.4	Comisión de servicios			X
7	FINANCIERO			X
7.1	Elaboración presupuesto de oficina de RUC			X
7.2	Pago salarios			X
7.3	Manejo de viáticos y pasajes			X
8	TECNOLÓGICO			X
8.1	Mantenimiento de equipos			X
8.2	Apoyo informático			X
9	LEGAL			X
9.1	Resolución o atención de consulta			X
9.2	Elaboración de informes			X

Elaborado por: Autora

3.4. SELECCIÓN DE PROCESOS PRIORITARIOS

Es necesario para efectos de la presente tesis, y por necesidades de la institución seleccionar aquellos procesos que se consideran prioritarios, importantes y necesarios.

Para poder seleccionar estos procesos se han diseñado 5 preguntas, que tienen la calificación de 1 si la respuesta es positiva, o 0 si es negativa. Se seleccionan aquellos procesos con mayor puntuación.

PREGUNTAS CLAVES:

A. ¿Este proceso es prioritario, importante y necesario?
B. ¿Este proceso está incluido en las estrategias FODA?
C. ¿Si se mejora este proceso se atiende mejor al cliente?
D. ¿Si se mejora este proceso se reducen las quejas y reclamos?
E. ¿Si se mejora este proceso se mejora la imagen del área de RUC?

TABLA No. 12. Selección de procesos prioritarios

No.	PROCESO O SUBPROCESO	Preg. A	Preg. B	Preg. C	Preg. D	Preg. E	TOTAL	SELECCIÓN
1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1	1	1	1	1	5	X
2	RECEPCION CONTRIBUYENTES	1	1	1	1	1	5	
2.1	Recepción de necesidades del contribuyente	1	1	1	1	1	5	X
2.2	Orientación al contribuyente	1	0	1	1	0	3	
3	APERTURA RUC	1	0	1	1	1	4	
3.1	Recepción documentos PN	0	0	0	1	1	2	
3.2	Recepción documentos sociedades	0	0	0	1	1	2	
3.3	Apertura RUC PN	1	0	1	1	1	4	X
3.4	Apertura RUC sociedades	1	0	1	1	1	4	X
3.5	Apertura RUC casos especiales	1	1	1	0	1	4	X
3.6	Atención quejas y reclamos	1	1	1	1	1	5	X

No.	PROCESO O SUBPROCESO	Preg. A	Preg. B	Preg. C	Preg. D	Preg. E	TOTAL	SELECCIÓN
4	ACTUALIZACIÓN RUC	1	0	1	1	1	4	
4.1	Recepción documentos PN	0	0	0	1	1	2	
4.2	Recepción doc. Sociedades	0	0	0	1	1	2	
4.3	Actualización RUC PN	1	0	1	1	0	3	X
4.4	Actualización RUC sociedades	1	0	1	1	0	3	X
4.5	Atención quejas y reclamos	1	1	1	1	1	5	
5	CESE DE RUC	1	0	1	1	1	4	
5.1	Comprobación lista blanca	0	0	0	0	1	1	
5.2	Recepción doc. PN	0	0	0	1	1	2	
5.3	Recepción doc. Sociedades	0	0	0	1	1	2	
5.4	Cese de RUC PN	1	0	1	1	1	4	X
5.5	Cese de RUC sociedades	1	0	1	1	1	4	X
6	ADMINISTRATIVO	1	0	1	0	1	3	
6.1	Administración personal	1	0	0	1	1	3	
6.2	Abastecimiento suministros y materiales	1	1	1	0	1	4	X
6.3	Seguridad y limpieza	0	0	1	0	1	2	
6.4	Comisión de servicios	0	0	0	0	0	0	
7	FINANCIERO	1	1	1	0	0	3	
7.1	Elaboración presupuesto de oficina de RUC	1	1	1	0	0	3	
7.2	Pago salarios	1	0	1	0	0	2	
7.3	Manejo de viáticos y pasajes	0	0	0	0	0	0	
8	TECNOLÓGICO	1	1	1	1	1	5	
8.1	Mantenimiento de equipos	1	1	1	0	1	5	X
8.2	Apoyo informático	1	0	0	1	1	3	
9	LEGAL	0	0	1	0	1	2	
9.1	Resolución o atención de consulta	1	0	1	1	1	4	
9.2	Elaboración de informes	0	0	0	0	0	0	

Elaborado por: Autora

3.5. MAPA DE PROCESOS Y SUBPROCESOS SELECCIONADOS

MAPA DE PROCESOS

"El mapa de proceso contribuye a hacer visible el trabajo que se lleva a cabo en una unidad de una forma distinta a la que ordinariamente lo conocemos. A través de este tipo de gráfica podemos percatarnos de tareas o pasos que a menudo pasan desapercibidos en el día a día, y que sin embargo, afectan positiva o negativamente el resultado final del trabajo.

Un mapa de los pasos que se requieren para completar un trabajo nos permite identificar claramente los individuos que intervienen en el proceso, la tarea que realizan, a quién afectan cuando su trabajo no se realiza correctamente y el valor de cada tarea o su contribución al proceso. También nos permite evaluar cómo se entrelazan las distintas tareas que se requieren para completar el trabajo, si son paralelas (simultáneas) o secuénciales (una tarea no puede iniciarse hasta tanto otra se haya completado).

Los mapas de procesos son útiles para:

- *Conocer cómo se llevan a cabo los trabajos actualmente,*
- *Analizar los pasos del proceso para reducir el ciclo de tiempo o aumentar la calidad,*
- *Utilizar el proceso actual como punto de partida para llevar a cabo proyectos de mejoramiento del proceso,*
- *Orientar a nuevos empleados,*
- *Desarrollar formas alternas de realizar el trabajo en momentos críticos,*
- *Evaluar, establecer o fortalecer los indicadores o medidas de resultados".*[29]

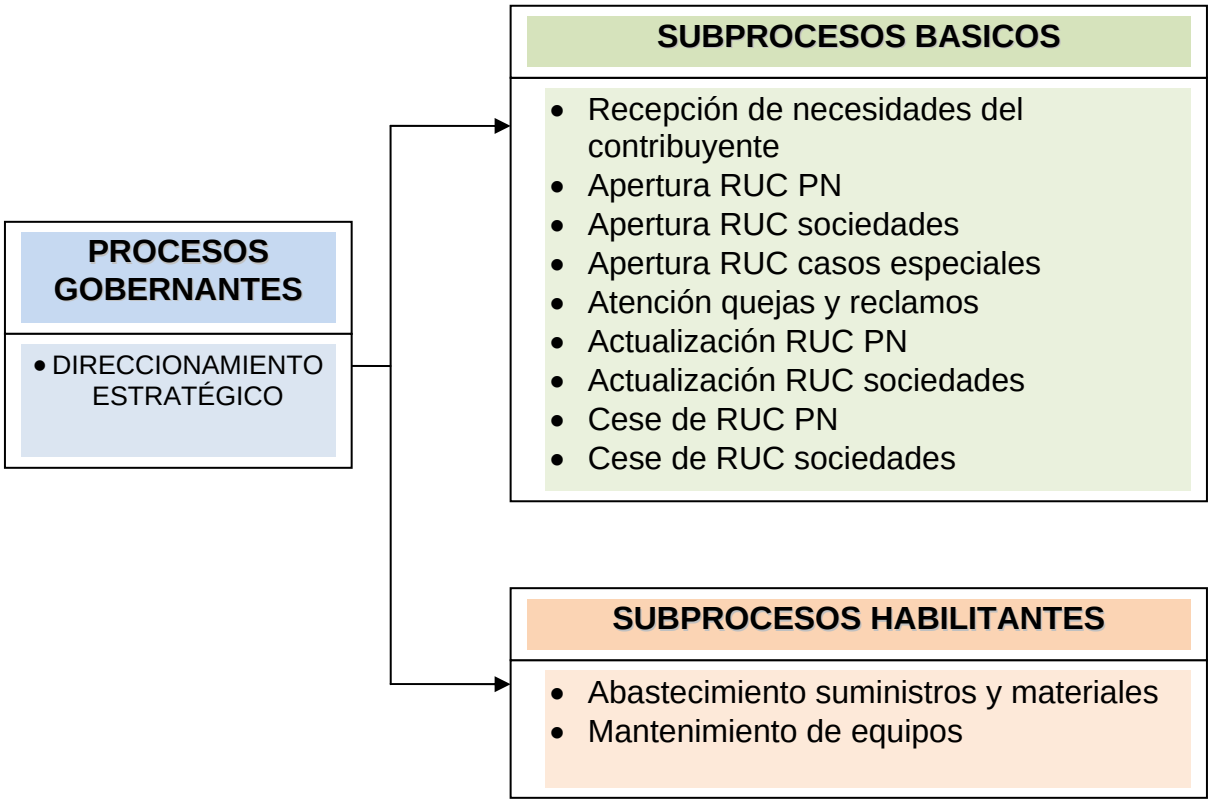
[29] http://www.ogp.gobierno.pr/html/GG_E008.html

*"**Proceso**: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida. Los recursos pueden incluir personal, finanzas, instalaciones, equipos, técnicas y métodos.*

***Proceso clave:** Son aquellos procesos que inciden de manera significativa en los objetivos estratégicos y son críticos para el éxito del negocio.*

***Subprocesos:** son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso".*[30]

TABLA No. 13. Subprocesos seleccionados



Elaborado por: Autora

[30] http://web.jet.es/amozarrain/Gestion_procesos.htm

3.6. HOJA DE COSTOS DEL PERSONAL DE OPERACIONES DEL ÁREA DE RUC

TABLA No. 14. Hoja de costos del personal de operaciones

No.	CARGO	SUELDO MENSUAL	SUELDO ANUAL	13 SUELDO	14 SUELDO	APORTE IESS 11.35%	VACACIONES	TOTAL ANUAL	COSTO X MIN	COSTO B OPERACIÓN MINUTO	COSTO TOTAL MINUTO A+B
1	Jefe del Área de RUC	1862	22344	1862	218	2536,044	1862	28822,044	0,16679	0,2035	0,37031
2	Supervisor Área RUC	1262	15144	1262	218	1718,844	1262	19604,844	0,11345	0,2035	0,31697
3	Analistas de RUC (gestión de calidad)	672	8064	672	218	915,264	672	10541,264	0,06100	0,2035	0,26451
4	Analistas de RUC (gestión de calidad)	672	8064	672	218	915,264	672	10541,264	0,06100	0,2035	0,26451
5	Analistas de RUC	649	7788	649	218	883,938	649	10187,938	0,05896	0,2035	0,26247
6	Analistas de RUC	650	7800	650	218	885,3	650	10203,3	0,05905	0,2035	0,26256
7	Analistas de RUC	650	7800	650	218	885,3	650	10203,3	0,05905	0,2035	0,26256
8	Asist. de ventanilla1 (RUC a domicilio)	533	6396	533	218	725,946	533	8405,946	0,04865	0,2035	0,25216
9	Asistente de ventanilla2	533	6396	533	218	725,946	533	8405,946	0,04865	0,2035	0,25216
10	Asistente de ventanilla3	534	6408	534	218	727,308	534	8421,308	0,04873	0,2035	0,25225
11	Asistente de ventanilla4	451	5412	451	218	614,262	451	7146,262	0,04136	0,2035	0,24487
12	Asistente de ventanilla5	490	5880	490	218	667,38	490	7745,38	0,04482	0,2035	0,24833
13	Asistente de ventanilla6	533	6396	533	218	725,946	533	8405,946	0,04865	0,2035	0,25216
14	Asistente de ventanilla7	580	6960	580	218	789,96	580	9127,96	0,05282	0,2035	0,25634
15	Asistente de ventanilla8	812	9744	812	218	1105,944	812	12691,944	0,07345	0,2035	0,27696
16	Asistente de ventanilla9	450	5400	450	218	612,9	450	7130,9	0,04127	0,2035	0,24478
17	Asistente de ventanilla10	642	7704	642	218	874,404	642	10080,404	0,05834	0,2035	0,26185
18	Asistente de ventanilla11	533	6396	533	218	725,946	533	8405,946	0,04865	0,2035	0,25216
19	Asistente de ventanilla12	630	7560	630	218	858,06	630	9896,06	0,05727	0,2035	0,26078
20	Asistente de ventanilla13	490	5880	490	218	667,38	490	7745,38	0,04482	0,2035	0,24833
21	Asistente de ventanilla14	533	6396	533	218	725,946	533	8405,946	0,04865	0,2035	0,25216
22	Asistente de ventanilla15	450	5400	450	218	612,9	450	7130,9	0,04127	0,2035	0,24478
23	Asistente de ventanilla16	491	5892	491	218	668,742	491	7760,742	0,04491	0,2035	0,24842
24	Asistente de ventanilla17	580	6960	580	218	789,96	580	9127,96	0,05282	0,2035	0,25634
25	Asistente de ventanilla18	630	7560	630	218	858,06	630	9896,06	0,05727	0,2035	0,26078

TABLA No. 15. COSTO OPERATIVO POR MINUTO

DETALLE	COSTO MENSUAL	COSTO ANUAL	%	OBSERVACIONES
FLETES Y MANIOBRAS	23.039	276.47	0.262	Gastos distribuidos para todos los departamentos, por ser uso exclusivo del Director.
EDIC. IMPRES. REPR PUB	540.453	6,485.435	6.147	Impresiones otorgadas a cada funcionario por área
DIFUS INFORMAC PUBLICA	58.264	699.166	0.663	Comunicaciones / resoluciones
SERVICIOS DE VIGILANCIA	1.853	22.23	0.021	Gasto distribuido para todos los departamentos
SERVICIOS DE ASEO	55.560	666.72	0.632	Servicio de Aseo
OTROS SERV. GENERALES	328.425	3,941.098	3.736	Servicios Generales
PASAJES AL INTERIOR	802.276	9,627.306	9.125	Ciudades cercanas, servicio de FEDETAXI
VIATICOS Y SUB. INTER	595.788	7,149.45833	6.777	Ciudades dentro del Ecuador
GTOS EDIF. LOC Y RESI	38.477	461.728	0.438	Gasto por mantenimiento de Edificio
GTOS EN MAQ. Y EQUIPO	92.029	1,104.348	1.047	Gasto maquinaria y equipo
ARRENDAMIENTO EDIFICIO	90.223	1,082.67	1.026	Arriendo
SERVICIOS DE CAPACITACION	546.548	6,558.58	6.217	Capacitación a funcionarios del área de RUC
ARREND. EQUIPOS INFOR	554.535	6,654.425	6.307	Arriendo equipos informáticos
MANT. REPARC. E Y S IN	77.319	927.833	0.879	Mantenimiento y reparación de eq. informáticos
ALIMENTOS Y BEBIDAS	3,500	42,000	39.810	Almuerzos
VEST. LENC. PREND PROT	36.50	4,410	4.180	Uniformes, único valor 2009 (creación nuevos uniformes).
COMBUSTIB Y LUBRICANT.	6.67	80	0.076	Gasto distribuido para todo SRI-REGIONAL NORTE, (camioneta de uso exclusivo para el Director).
MATERIALES DE OFICINA	992.357	11,908.283	11.287	Suministros y materiales
MATERIALES DE ASEO	40.416	485	0.460	Materiales aseo (papel higiénico, desinfectante, entre otros).
OTROS BIENES DE USO Y CONS.	23.03	286.830	0.262	Botellones de Agua, entre otros.
MOBILIARIOS	23.611	283.333	0.269	Muebles y Enseres
MAQUINARIA Y EQUIPOS	33.330	399.960	0.379	Equipos computo
TOTAL COLUMNA	**8,791.703**	**105,500.436**	**100**	

Realizado por: Autora

$$\textbf{C.op.min.} = \frac{105500.436}{518400} = 0.203511644$$

3.7. SIMBOLOGÍA DE LAS ACTIVIDADES

"Antes de que se pueda mejorar un diseño se deben examinar primero los dibujos que indican el diseño actual del producto. Análogamente, antes de que sea posible mejorar un proceso de manufactura conviene elaborar un diagrama de operaciones que permita comprender perfectamente el problema, y determinar en qué áreas existen las mejores posibilidades de mejoramiento.

El diagrama de operaciones de proceso permite exponer con claridad el problema, pues si no se plantea correctamente un problema difícilmente podrá ser resuelto.

	OPERACIÓN: *se crea, se aumenta o se sustrae algo., genera valor.*
	INSPECCIÓN: *acción de verificar sin que se realice ninguna operación.*
	ARCHIVO*: es un almacenamiento que puede ser de papeles o de materiales.*
	TRANSPORTE: *es cuando un documento es trasladado de un lugar a otro.*
	DEMORA: *es una espera de la acción mientras llegue el ejecutor del proceso".*[31]

[31] http://148.202.148.5/cursos/id209/mzaragoza/unidad2/unidad2dos.htm

3.8. FORMATO DE ANÁLISIS DE PROCESOS, CON EL CÁLCULO DE EFICIENCIA EN EL ÁREA DE RUC.

GRÁFICO No. 19. Formato de análisis de procesos

DIAGRAMA DE ANALISIS DEL PROCESO DEL "AREA DE RUC"												
NOMBRE PROCESO		SUBPROCESO:			LUGAR/FECHA							
ENTRADA					SALIDA							
FRECUENCIA					COSTO							
VOLUMEN					TIEMPO							
EFICIENCIA COSTO					EFICIENCIA TIEMPO							
								TIEMPO		COSTO		
RESPONSABLE	ACTIVIDADES							A.V.	N.A.V.	A.V.	N.A.V.	OBSERVACIONES
							TOTAL:					

Realizado por: Autora

TABLA No. 16. Recepción de necesidades del contribuyente

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DEL PROCESO DEL "ÁREA DE RUC"

NOMBRE PROCESO	Recepción contribuyentes	**SUBPROCESO:**	Recepción de necesidades del contribuyente	**LUGAR/FECHA**	23/02/2010
ENTRADA	Solicitud del contribuyente			**SALIDA**	Contribuyente informado, o direccionado, y turno entregado.
FRECUENCIA	Diario			**COSTO**	1,58
VOLÚMEN	100			**TIEMPO**	6,25
EFICIENCIA COSTO	16,00%			**EFICIENCIA TIEMPO**	16,00%

							TIEMPO		**COSTO**		
RESPONSABLE	**ACTIVIDADES**	⬭	▭	⇨	▽	D	**A.V.**	**N.A.V.**	**A.V.**	**N.A.V.**	**OBSERVACIONES**
Asistente de ventanilla (recepción)	Saluda al contribuyente	X					0,5		0,13		
Asistente de ventanilla (recepción)	Solicita necesidad al contribuyente					X		1		0,25	La inquietud del contribuyente no es comprendida.
Asistente de ventanilla (recepción)	Entrega requisitos	X						0,75		0,19	Requisitos incompletos
Asistente de ventanilla (recepción)	Da información a inquietudes					X		2		0,50	Inquietudes no resueltas
Asistente de ventanilla (recepción)	Genera u otorga turnos con el Q-MATIC	X					0,5		0,13		El sistema se daña y los turnos se suspenden por cortes de luz.
Asistente de ventanilla (recepción)	Orienta al contribuyente					X		1		0,25	Contribuyente mal orientado
Asistente de ventanilla (recepción)	Se despide del contribuyente	X						0,5		0,13	
						TOTAL:	1	5,25	0,252	1,32	

Realizado por: Autora

TABLA No. 17. Apertura RUC PN

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DEL PROCESO DEL "ÁREA DE RUC"

NOMBRE PROCESO	Apertura RUC	**SUBPROCESO:**	Apertura RUC PN	**LUGAR/FECHA**	1/9/2010
ENTRADA	Turno RUC PN			**SALIDA**	RUC PN creado
FRECUENCIA	Diario			**COSTO**	4.03
VOLÚMEN	50			**TIEMPO**	16
EFICIENCIA COSTO	21.88%			**EFICIENCIA TIEMPO**	21.88%

							TIEMPO		**COSTO**		
RESPONSABLE	**ACTIVIDADES**						**A.V.**	**N.A.V.**	**A.V.**	**N.A.V.**	**OBSERVACIONES**
Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X					0.5		0.13		
Asistente de ventanilla	Pide turno Q-MATIC					X		0.5		0.13	Perdió el turno
Asistente de ventanilla	Pregunta necesidad					X		2		0.50	La inquietud del contribuyente no es comprendida.
Asistente de ventanilla	Revisa los requisitos y la fecha de inicio de actividades	X					1		0.25		Requisitos incompletos
Asistente de ventanilla	Verifica si tiene RUC (autogenerado u homónimo)		X					3		0.76	RUC generado y con obligaciones pendientes
Asistente de ventanilla	Registra documentos entregados, en el sistema					X		5		1.26	Documentos incorrectos
Asistente de ventanilla	Pregunta datos informativos		X					2		0.50	Contribuyente desconoce datos solicitados.
Asistente de ventanilla	Finaliza inscripción, se graba e imprime documento	X					1		0.25		El sistema deja de funcionar
Asistente de ventanilla	Entrega RUC PN	X					1		0.25		
						TOTAL:	3.5	12.5	0.88	3.15	

TABLA No. 18 Apertura RUC sociedad

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DEL PROCESO DEL "ÁREA DE RUC"

NOMBRE PROCESO	Apertura RUC	**SUBPROCESO:**	Apertura RUC Sociedades	**LUGAR/FECHA**	1/9/2010
ENTRADA	Turno RUC sociedad			**SALIDA**	RUC sociedad creado
FRECUENCIA	Diario			**COSTO**	8.01
VOLÚMEN	50			**TIEMPO**	31.8
EFICIENCIA COSTO	24.53%			**EFICIENCIA TIEMPO**	24.53%

								TIEMPO		COSTO		
RESPONSABLE	**ACTIVIDADES**	⬭	▭	⇨	▽	D		**A.V.**	**N.A.V.**	**A.V.**	**N.A.V.**	**OBSERVACIONES**
Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X						0.5		0.13		
Asistente de ventanilla	Pide ticket Q-MATIC	X						0.3		0.08		Pierde el turno
Asistente de ventanilla	Solicita necesidad al contribuyente					X			3		0.76	La inquietud del contribuyente no es entendida
Asistente de ventanilla	Pide documentación					X			2		0.50	
Asistente de ventanilla	Realiza Control de documentos (completo)		X						5.5		1.39	Documentación incompleta
Asistente de ventanilla	Selecciona tipo de sociedad		X						2		0.50	
Asistente de ventanilla	Genera No. RUC según tipo de sociedad	X						3		0.76		
Asistente de ventanilla	Ingresa información solicitada				X				5.5		1.39	Información incompleta
Asistente de ventanilla	Verifica formularios O1A y O1B con el sistema, o a través de medio magnético		X						2		0.50	Formularios llenos incorrectamente
Asistente de ventanilla	Indica obligaciones tributarias a poseer o declarar					X			4		1.01	Contribuyente no comprende la explicación
Asistente de ventanilla	Finaliza inscripción y graba	X						2		0.50		El sistema no funciona, se pierde la información
Asistente de ventanilla	Imprime RUC	X						1		0.25		No funciona la impresora
Asistente de ventanilla	Entrega documento	X						1		0.25		
							TOTAL:	7.8	24	1.97	6.05	

TABLA No. 19 Apertura RUC casos especiales

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DEL PROCESO DEL "ÁREA DE RUC"

NOMBRE PROCESO	Apertura RUC	**SUBPROCESO:**	Apertura RUC Casos especiales	**LUGAR/FECHA**	1/9/2010
ENTRADA	Turno RUC preferencial			**SALIDA**	RUC casos especiales creado
FRECUENCIA	Diario			**COSTO**	3.81
VOLÚMEN	15			**TIEMPO**	15.1
EFICIENCIA COSTO	8.61%			**EFICIENCIA TIEMPO**	8.61%

				TIEMPO		COSTO		
RESPONSABLE	**ACTIVIDADES**			**A.V.**	**N.A.V.**	**A.V.**	**N.A.V.**	**OBSERVACIONES**
Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X		0.3		0.08		
Asistente de ventanilla	Verifica ticket preferencial Q-MATIC		X		0.3		0.08	No hay sistema para preferenciales
Asistente de ventanilla	Solicita necesidad al contribuyente				2		0.50	La inquietud del contribuyente no es comprendida
Asistente de ventanilla	Pide documentos				1		0.25	Requisitos incompletos
Asistente de ventanilla	Verifica en el sistema si tiene RUC		X		3		0.76	Tiene RUC, y obligaciones pendientes
Asistente de ventanilla	Registra documentos entregados, en el sistema				5		1.26	El sistema deja de funcionar
Asistente de ventanilla	Pregunta datos informativos				2		0.50	Desconoce información
Asistente de ventanilla	Finaliza inscripción y graba	X		0.5		0.13		Se va el sistema, no se graba la información
Asistente de ventanilla	Imprime RUC				0.5		0.13	No funciona la impresora
Asistente de ventanilla	Entrega RUC al contribuyente	X		0.5		0.13		
			TOTAL:	1.3	13.8	0.328	3.4776	

TABLA No. 20 Atención quejas y sugerencias

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DEL PROCESO DEL "ÁREA DE RUC"

NOMBRE PROCESO	Apertura RUC	**SUBPROCESO:**	Atención quejas y sugerencias	**LUGAR/FECHA**	1/9/2010
ENTRADA	Recepción de queja presentada por el contribuyente			**SALIDA**	Queja solucionada
FRECUENCIA	Diario			**COSTO**	7.14
VOLÚMEN	3			**TIEMPO**	19.3
EFICIENCIA COSTO	53.37%			**EFICIENCIA TIEMPO**	53.37%

				TIEMPO		**COSTO**		
RESPONSABLE	**ACTIVIDADES**		**A.V.**	**N.A.V.**	**A.V.**	**N.A.V.**	**OBSERVACIONES**
Supervisor / Jefe de área	Saluda al contribuyente	X	0.3		0.11		
Supervisor / Jefe de área	Calma al contribuyente	X		1		0.37	
Supervisor / Jefe de área	Escucha queja o sugerencia presentada	X		5		1.85	La inquietud del contribuyente no es entendida
Supervisor / Jefe de área	Busca posibles soluciones	X		2		0.74	Necesita asesoria jurídica para su asunto.
Supervisor / Jefe de área	Ofrece solución al problema	X		1		0.37	La solución propuesta no es aceptada por el contribuyente
Supervisor / Jefe de área	Soluciona el problema	X	10		3.70		
Supervisor / Jefe de área	Se despide del contribuyente	X	0.5		0.19		
		TOTAL:	10.3	9	3.811	3.33	

TABLA No. 21 Actualizar RUC PN

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DEL PROCESO DEL "ÁREA DE RUC"

NOMBRE PROCESO	Actualización RUC	**SUBPROCESO:**	Actualización RUC PN	**LUGAR/FECHA**	1/9/2010
ENTRADA	Turno RUC PN			**SALIDA**	RUC PN actualizado
FRECUENCIA	Diario			**COSTO**	3.81
VOLÚMEN	20			**TIEMPO**	15.1
EFICIENCIA COSTO	11.92%			**EFICIENCIA TIEMPO**	11.92%

							TIEMPO		**COSTO**		
RESPONSABLE	**ACTIVIDADES**	⬭	▭	⇨	▽	D	**A.V.**	**N.A.V.**	**A.V.**	**N.A.V.**	**OBSERVACIONES**
Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X					0.3		0.08		
Asistente de ventanilla	Verifica el numero de turno RUC PN Q-MATIC		X					0.3		0.08	Q-MATIC no funciona correxTamente
Asistente de ventanilla	Cambia los datos requeridos en el sistema		X					2		0.50	Datos incompletos
Asistente de ventanilla	Pide documentos					X		1		0.25	No cumplen requisitos
Asistente de ventanilla	Verifica en el sistema si tiene RUC		X					3		0.76	Tiene RUC y obligaciones pendientes
Asistente de ventanilla	Registra documentos entregados, en el sistema				X			5		1.26	Falla el sistema, se pierde información
Asist de ventanilla (RUC a domicilio)	Verifica si se encuentra como NO UBICADO		X					2		0.50	Notificación pendiente
Asistente de ventanilla	Ofrece información para consultas	X					0.5		0.13		
Asistente de ventanilla	Ingreso documentos necesarios	X					0.5		0.13		Los documentos son incorrectos
Asistente de ventanilla	Entregar RUC actualizado	X					0.5		0.13		
						TOTAL:	1.8	13.3	0.454	3.35	

TABLA No. 22 Actualizar RUC sociedad

DIAGRAMA DE ÁNALISIS DEL PROCESO DEL "ÁREA DE RUC"

NOMBRE PROCESO	Actualización RUC	**SUBPROCESO:**	Actualización RUC sociedades	**LUGAR/FECHA**	1/9/2010
INICIO	Turno RUC sociedad Q-MATIC			**SALIDA**	RUC sociedad actualizado
FRECUENCIA	Diario			**COSTO**	3.91
VOLÚMEN	15			**TIEMPO**	15.5
EFICIENCIA COSTO	22.58%			**EFICIENCIA TIEMPO**	22.58%

								TIEMPO		COSTO		
RESPONSABLE	**ACTIVIDADES**	⬭	▭	⇨	▽	D		**A.V.**	**N.A.V.**	**A.V.**	**N.A.V.**	**OBSERVACIONES**
Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X						0.5		0.13		
Asistente de ventanilla	Verifica número de Q-MATIC		X						0.5		0.13	Se daña el Q-MATIC
Asistente de ventanilla	Solicita necesidades al contribuyente	X						2		0.50		
Asistente de ventanilla	Pide documentos					X			1		0.25	
Asistente de ventanilla	Realiza un control documentario		X						3		0.76	Documentación incompleta
Asistente de ventanilla	Verifica que la información en los formularios de actualización 01A y 01B, sean correctas		X						5		1.26	Errores en los formularios
Asist de ventanilla (RUC a domicilio)	Verifica si se encuentra como NO UBICADO					X			2		0.50	Notificación pendiente
Asistente de ventanilla	Ingresa datos actualizados en el sistema	X						0.5		0.13		
Asistente de ventanilla	Graba e imprime documento					X			0.5		0.13	No funciona la impresora
Asistente de ventanilla	Entrega RUC actualizado	X						0.5		0.13		
							TOTAL:	3.5	12	0.882	3.02	

TABLA No. 23 CANCELACIÓN RUC PN

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DEL PROCESO DEL "ÁREA DE RUC"

NOMBRE PROCESO	Cese de RUC	**SUBPROCESO:**	Cese de RUC PN	**LUGAR/FECHA**	27/01/2010
INICIO	Turno RUC PN			**SALIDA**	RUC PN suspendido
FRECUENCIA	Diario			**COSTO**	4,16
VOLÚMEN	15			**TIEMPO**	16,5
EFICIENCIA COSTO	33,33%			**EFICIENCIA TIEMPO**	33,33%

							TIEMPO		**COSTO**		
RESPONSABLE	**ACTIVIDADES**	⬭	▭	⇨	▽	D	**A.V.**	**N.A.V.**	**A.V.**	**N.A.V.**	**OBSERVACIONES**
Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X					0,5		0,13		
Asistente de ventanilla	Verifica número de Q-MATIC		X					0,5		0,13	Se daña el Q-MATIC
Asistente de ventanilla	Solicita necesidades al contribuyente	X					2		0,50		
Asistente de ventanilla	Pide documentos					X		1		0,25	Desconoce requisitos
Asistente de ventanilla	Verifica datos en el sistema para ver si el RUC esta ACTIVO,		X					3		0,76	Documentación incompleta
Asistente de ventanilla	Pregunta si dió de baja facturas sobrantes, sino debe hacerlo.		X					5		1,26	Tiene facturas sobrantes
Asist de ventanilla (RUC a domicilio)	Ingresa fecha de la suspensión de actividades e informa motivos	X					2		0,50		
Asistente de ventanilla	Realiza un cruce automático de verificación de datos.		X					0,5		0,13	El sistema falla
Asistente de ventanilla	Valída y corrobora si hay obligaciones tributarias pendientes		X					0,5		0,13	Tiene obligaciones pendientes
Asistente de ventanilla	Emite un número de cancelación de RUC	X					0,5		0,13		
Asistente de ventanilla	Guarda información e Imprime oficio de suspensión de RUC				X			0,5		0,13	No funciona la impresora
Asistente de ventanilla	Entrega documento de suspensión RUC PN	X					0,5		0,13		
						TOTAL:	5,5	11	1,386	2,77	

TABLA No. 24 CANCELACIÓN RUC SOCIEDADES

DIAGRAMA DE ÁNALISIS DEL PROCESO DEL "ÁREA DE RUC"

NOMBRE PROCESO	Cese de RUC	**SUBPROCESO:**	Cese de RUC sociedades	**LUGAR/FECHA**	1/9/2010
INICIO	Turno RUC sociedad			**SALIDA**	RUC sociedad cancelado
FRECUENCIA	Diario			**COSTO**	9.07
VOLÚMEN	10			**TIEMPO**	36
EFICIENCIA COSTO	37.50%			**EFICIENCIA TIEMPO**	37.50%

							TIEMPO		**COSTO**		
RESPONSABLE	**ACTIVIDADES**	⬭	▭	⇨	▽	D	**A.V.**	**N.A.V.**	**A.V.**	**N.A.V.**	**OBSERVACIONES**
Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X					0.5		0.13		
Asistente de ventanilla	Verifica número de turno Q-MATIC		X					0.5		0.13	Se daña el Q-MATIC
Asistente de ventanilla	Solicita necesidad al contribuyente	X					2		0.50		
Asistente de ventanilla	Revisa la solicitud, los requisitos y la fecha de cese.		X					7		1.76	Requisitos incompletos
Asistente de ventanilla	Verifica datos en el sistema.		X					5		1.26	
Asistente de ventanilla	Verifica el cumplimiento de obligaciones tributarias hasta la fecha de cese de actividades		X					5		1.26	Se encuentran obligaciones pendientes.
Asist de ventanilla (RUC a domicilio)	Revisa en los aplicativos informáticos de la Administración si hay novedades.		X					4		1.01	Se encuentran novedades pendientes.
Asistente de ventanilla	Ingresa la solicitud y genera un número de workflow	X					6		1.51		Sistema deja de funcionar
Asistente de ventanilla	Se emite la resolución de cese de RUC	X					3		0.76		Se niega el cese del RUC
Asistente de ventanilla	Se cambia de estado al contribuyente, como PASIVO.	X					1		0.25		
Asistente de ventanilla	Se graba e imprime el documento.				X			1		0.25	
Asistente de ventanilla	Firma sella y entrega un documento provisional, hasta que el notificador envíe el original a domicilio.	X					1		0.25		
						TOTAL:	13.5	22.5	3.402	5.67	

TABLA No. 25 ABASTECIMIENTO SUMINISTROS Y MATERIALES

DIAGRAMA DE ÁNALISIS DEL PROCESO DEL "ÁREA DE RUC"

NOMBRE PROCESO	Administrativo	**SUBPROCESO:**	Abastecimiento suministros y materiales	**LUGAR/FECHA**	1/9/2010
ENTRADA	Solicitud de abastecimiento de suministros			**SALIDA**	Suministros y materiales entregados.
FRECUENCIA	Mensual			**COSTO**	3.40
VOLÚMEN	1			**TIEMPO**	13.5
EFICIENCIA COSTO	18.52%			**EFICIENCIA TIEMPO**	18.52%

							TIEMPO		COSTO		
RESPONSABLE	**ACTIVIDADES**	○	□	⇨	▽	D	**A.V.**	**N.A.V.**	**A.V.**	**N.A.V.**	**OBSERVACIONES**
Asistente de ventanilla (recepción)	Verifica documentación necesaria a solicitar		X					3		0.76	
Asistente de ventanilla (recepción)	Solicita cantidad especifica de documentos necesarios, con un mes de anticipación: o a través de red interna	X					2		0.50		Los sitios de red del sistema, está desconfigurado.
Jefe Área de mesas de información	Entrega documentos solicitados			X				3		0.76	
Asistente de ventanilla (recepción)	Realiza revisión de los documentos entregados.		X					5		1.26	Documentos en malas condiciones
Asistente de ventanilla (recepción)	Firma el acta de entrega.	X					0.5		0.13		
						TOTAL:	2.5	11	0.63	2.772	

TABLA No. 26 MANTENIMIENTO EQUIPOS

DIAGRAMA DE ANÁLISIS DEL PROCESO DEL "ÁREA DE RUC"

NOMBRE PROCESO	Tecnológico	**SUBPROCESO:**	Mantenimiento de equipos	**LUGAR/FECHA**	1/9/2010
ENTRADA	Solicitud de mantenimiento o reparacion de equipos			**SALIDA**	Equipo en buen estado
FRECUENCIA	Mensual			**COSTO**	639.41
VOLÚMEN	10			**TIEMPO**	2422
EFICIENCIA COSTO	40.13%			**EFICIENCIA TIEMPO**	40.13%

								TIEMPO		COSTO		
RESPONSABLE	**ACTIVIDADES**	○	□	⇨	▽	D		**A.V.**	**N.A.V.**	**A.V.**	**N.A.V.**	**OBSERVACIONES**
Asistente de ventanilla / Jefe / Supervisor / Analista del Área de RUC	Solicita por correo el requerimiento o necesidad	X						2		0.53		
Asistente de ventanilla / Jefe / Supervisor / Analista del Área de RUC	Recibe confirmación de mantenimiento a ser atendido					X			480		126.72	Solicitud no atendida
Analista Soporte Técnico	Recepta el equipo			X					10		2.64	
Analista Soporte Técnico	Realiza diagnóstico del problema					X			480		126.72	
Analista Soporte Técnico	Reparación del equipo	X						960		253.44		
Analista Soporte Técnico	Entrega de equipo reparado					X			480		126.72	Demora en la entrega
Asistente de ventanilla / Jefe / Supervisor / Analista del Área de RUC	Verificación y constancia de recibir el equipo en buen estado.	X						10		2.64		El equipo continúa teniendo problemas
							TOTAL:	972	1450	256.61	382.80	

3.9. DETECCION DE NOVEDADES Y PROBLEMAS

MEMORANDUM 1

PARA: Jefe del Área de RUC

DE: Cynthia Ordóñez

ASUNTO: Reporte de novedades encontradas sobre el subproceso: "Recepción de necesidades del contribuyente".

FECHA: 21 de diciembre de 2009

Novedades cuantitativas

INFORME DE NOVEDADES ENCONTRADAS			
ENTRADA	Solicitud del contribuyente	**TIEMPO**	6.25'
SALIDA	Contribuyente informado y direccionado	**COSTO**	$ 1.58
FRECUENCIA	Diario	**EFICIENCIA(Tiempo)**	16 %
VOLUMEN	100	**EFICIENCIA (Costo)**	16 %

El tiempo de ciclo del subproceso es 6.25 min, de los cuales 1 minuto agrega valor, y 5.25 min., no agregan valor, esto representa el 16% de eficiencia. El costo empleado es $1.58, de los cuales $0.252 agregan valor y $1.32 no agregan valor, generando una eficiencia de 16%. La frecuencia con que se produce el subproceso es diaria, cuyo volumen son: 100 contribuyentes.

Novedades cualitativas

- La inquietud que presenta el contribuyente, no es clara ni concisa.
- Los requisitos están incompletos, falta documentación.
- Las inquietudes presentadas no tienen resultados.
- El sistema se daña y los turnos se suspenden a causa de los frecuentes cortes de luz, que se producen en la zona.
- El contribuyente es orientado incorrectamente.

Atentamente,

Cynthia Ordóñez

MEMORANDUM 2

PARA: Jefe del Área de RUC

DE: Cynthia Ordóñez

ASUNTO: Reporte de novedades del subproceso: “Apertura RUC PN”.

FECHA: 21 de diciembre de 2009

Novedades cuantitativas

INFORME DE NOVEDADES ENCONTRADAS			
ENTRADA	Turno RUC PN	**TIEMPO**	16'
SALIDA	RUC PN creado	**COSTO**	$ 4.03
FRECUENCIA	Diario	**EFICIENCIA (Tiempo)**	21.88%
VOLUMEN	50	**EFICIENCIA (Costo)**	21.88%

El tiempo de ciclo del subproceso es 16 min, de los cuales 3.5 min agregan valor, y 12.5 min no agregan valor, esto representa el 21.88% de eficiencia. El costo empleado es $4.03, de los cuales $0.88 agregan valor y $3.15 no agregan valor, generando una eficiencia de 21.88%. La frecuencia con que se produce el subproceso es diaria, cuyo volumen son: 50 casos.

Novedades cualitativas

- El contribuyente pierde el turno que le fue otorgado en recepción, por no poseer los requisitos necesarios para realizar el trámite.
- La inquietud que presenta el contribuyente no es comprendida por el asistente de ventanilla.
- Los requisitos presentados están incompletos, e incorrectos.
- El RUC del contribuyente ha sido generado anteriormente, y se encuentra con obligaciones pendientes.
- El contribuyente desconoce datos personales solicitados por el Asistente de ventanilla.
- El sistema tiene un problema interno, y deja de funcionar.

Atentamente,

Cynthia Ordóñez

MEMORANDUM 3

PARA: Jefe del Área de RUC

DE: Cynthia Ordóñez

ASUNTO: Reporte de novedades del subproceso: “Apertura RUC sociedades”.

FECHA: 21 de diciembre de 2009

Novedades cuantitativas

INFORME DE NOVEDADES ENCONTRADAS			
ENTRADA	Turno RUC sociedad	**TIEMPO**	31.8'
SALIDA	RUC sociedad creado	**COSTO**	$ 8.01
FRECUENCIA	Diario	**EFICIENCIA (Tiempo)**	24.53%
VOLUMEN	50	**EFICIENCIA (Costo)**	24.53%

El tiempo de ciclo del subproceso es 31.8’ min, de los cuales 7.8 min agregan valor, y 24’ min no agregan valor, esto representa el 24.53% de eficiencia. El costo empleado es $8.01, de los cuales $1.97 agregan valor y $6.05 no agregan valor, generando una eficiencia de 24.53%. La frecuencia con que se produce el subproceso es diaria, cuyo volumen son: 50 casos.

Novedades cualitativas

- El contribuyente perdió el turno que le fue otorgado en recepción.
- La inquietud que presenta el contribuyente no es comprendida por el asistente de ventanilla.
- La documentación presentada es incompleta e incorrecta.
- Los formularios no son válidos, porque no están correctamente llenos.
- El contribuyente no comprende la explicación otorgada por el asistente de ventanilla sobre sus nuevas obligaciones tributarias.
- Se pierde la información recientemente incluida por una falla en el sistema.
- No funciona la impresora, por los frecuentes cortes de luz.

Atentamente,

Cynthia Ordóñez

MEMORANDUM 4

PARA: Jefe del Área de RUC

DE: Cynthia Ordóñez

ASUNTO: Reporte de novedades del subproceso: "Apertura RUC casos especiales".

FECHA: 21 de diciembre de 2009

Novedades cuantitativas

INFORME DE NOVEDADES ENCONTRADAS			
ENTRADA	Turno RUC preferencial	**TIEMPO**	15.1'
SALIDA	RUC casos especiales creado	**COSTO**	$ 3.81
FRECUENCIA	Diario	**EFICIENCIA (Tiempo)**	8.61%
VOLUMEN	15	**EFICIENCIA (Costo)**	8.61%

El tiempo de ciclo del subproceso es 15.1' min, de los cuales 1.3' min agregan valor, y 13.8' min no agregan valor, esto representa el 8.61% de eficiencia. El costo empleado es $3.81, de los cuales $0.328 agregan valor y $3.47 no agregan valor, generando una eficiencia de 8.61%. La frecuencia con que se produce el subproceso es diaria, cuyo volumen son: 15 casos.

Novedades cualitativas

- El programa Q-MATIC se des configuró, por tal razón no se entregan turnos preferenciales.
- La inquietud que presenta el contribuyente no es comprendida por el asistente de ventanilla.
- La documentación presentada para el trámite está incompleta.
- El RUC del contribuyente ha sido generado anteriormente, y se encuentra con obligaciones pendientes.
- El contribuyente desconoce información solicitada por el Asistente de ventanilla.
- Se pierde la información recientemente incluida por una falla en el sistema.
- No funciona la impresora, por los frecuentes cortes de luz.

Atentamente,

Cynthia Ordóñez

MEMORANDUM 5

PARA: Jefe del Área de RUC

DE: Cynthia Ordóñez

ASUNTO: Reporte de novedades del subproceso: "Atención quejas y sugerencias".

FECHA: 21 de diciembre de 2009

Novedades cuantitativas

INFORME DE NOVEDADES ENCONTRADAS			
ENTRADA	Recepción de queja creada por el contribuyente	**TIEMPO**	19.3'
SALIDA	Queja solucionada	**COSTO**	$ 7.14
FRECUENCIA	Diario	**EFICIENCIA (Tiempo)**	53.37%
VOLUMEN	3	**EFICIENCIA (Costo)**	53.37%

El tiempo de ciclo del subproceso es 19.3' min, de los cuales 10.3' min agregan valor, y 9 min no agregan valor, esto representa el 53.37% de eficiencia. El costo empleado es $7.14, de los cuales $3.81 agregan valor y $3.33 no agregan valor, generando una eficiencia de 53.37%. La frecuencia con que se produce el subproceso es diaria, cuyo volumen son: 3 casos.

Novedades cualitativas

- La inquietud que presenta el contribuyente no es comprendida por el asistente de ventanilla.
- El trámite presentado por el contribuyente necesita asesoría jurídica, que no corresponde al área de RUC.
- La solución propuesta por el Jefe o supervisor del área de RUC, para solucionar el problema, no es aprobada por el contribuyente.

Atentamente,

Cynthia Ordóñez

MEMORANDUM 6

PARA: Jefe del Área de RUC

DE: Cynthia Ordóñez

ASUNTO: Reporte de novedades del subproceso: “Actualización RUC PN”.

FECHA: 21 de diciembre de 2009

Novedades cuantitativas

INFORME DE NOVEDADES ENCONTRADAS			
ENTRADA	Turno RUC PN	**TIEMPO**	15.1'
SALIDA	RUC PN actualizado	**COSTO**	$ 3.81
FRECUENCIA	Diario	**EFICIENCIA (Tiempo)**	11.92%
VOLUMEN	20	**EFICIENCIA (Costo)**	11.92%

El tiempo de ciclo del subproceso es 15.1’ min, de los cuales 1.8’ min agregan valor, y 13.3 min no agregan valor, esto representa el 11.92% de eficiencia. El costo empleado es $3.81, de los cuales $0.454 agregan valor y $3.35 no agregan valor, generando una eficiencia de 11.92%. La frecuencia con que se produce el subproceso es diaria, cuyo volumen son: 20 casos.

Novedades cualitativas

- El programa que genera turnos Q-MATIC no funciona correctamente.
- Los requisitos y documentación presentada para el trámite está incompleta.
- Dentro de su RUC se encuentran obligaciones tributarias pendientes.
- El sistema falla, y se pierde la información recientemente ingresada.
- Debe solucionar una notificación que se encuentra pendiente, con algún departamento del SRI.

Atentamente,

Cynthia Ordóñez

MEMORANDUM 7

PARA: Jefe del Área de RUC

DE: Cynthia Ordóñez

ASUNTO: Reporte de novedades del subproceso: "Actualización RUC sociedades".

FECHA: 21 de diciembre de 2009

Novedades cuantitativas

INFORME DE NOVEDADES ENCONTRADAS			
ENTRADA	Turno RUC sociedad	**TIEMPO**	15.5'
SALIDA	RUC sociedad actualizado	**COSTO**	$ 3.91
FRECUENCIA	Diario	**EFICIENCIA (Tiempo)**	22.58%
VOLUMEN	15	**EFICIENCIA (Costo)**	22.58%

El tiempo de ciclo del subproceso es 15.5' min, de los cuales 3.5' min agregan valor, y 12 min no agregan valor, esto representa el 22.58% de eficiencia. El costo empleado es $3.91, de los cuales $0.882 agregan valor y $3.02 no agregan valor, generando una eficiencia de 25%. La frecuencia con que se produce el subproceso es diaria, cuyo volumen son: 15 casos.

Novedades cualitativas

- El programa que genera turnos Q-MATIC no funciona correctamente.
- Los requisitos y documentación presentada para el trámite está incompleta.
- Los formularios presentados para la actualización del RUC de la sociedad, tienen tachones o están completos incorrectamente.
- Debe solucionar una notificación que se encuentra pendiente con el departamento de Gestión Tributaria.
- La impresora, tiene fallas producidas por los frecuentes cortes de luz.

Atentamente,

Cynthia Ordóñez

MEMORANDUM 8

PARA: Jefe del Área de RUC

DE: Cynthia Ordóñez

ASUNTO: Reporte de novedades del subproceso: “Cese RUC PN”.

FECHA: 21 de diciembre de 2009

Novedades cuantitativas

INFORME DE NOVEDADES ENCONTRADAS			
ENTRADA	Turno RUC PN	**TIEMPO**	16.5'
SALIDA	RUC PN suspendido	**COSTO**	$ 4.16
FRECUENCIA	Diario	**EFICIENCIA (Tiempo)**	33.33%
VOLUMEN	15	**EFICIENCIA (Costo)**	33.33%

El tiempo de ciclo del subproceso es 16.5’ min, de los cuales 5.5’ min agregan valor, y 11’ min no agregan valor, esto representa el 33.33% de eficiencia. El costo empleado es $4.16, de los cuales $1.386 agregan valor y $2.77 no agregan valor, generando una eficiencia de 33.33%. La frecuencia con que se produce el subproceso es diaria, cuyo volumen son: 15 casos.

Novedades cualitativas

- El programa que genera turnos Q-MATIC no funciona correctamente.
- El contribuyente desconoce los requisitos necesarios para el cese de RUC PN.
- La documentación presentada para el trámite está incompleta.
- Posee facturas sobrantes que deben ser dadas de baja.
- El sistema tiene un problema interno, y deja de funcionar.
- Dentro del RUC del contribuyente se encuentran obligaciones tributarias pendientes.
- La impresora tiene fallas producidas por los frecuentes cortes de luz.

Atentamente,

Cynthia Ordóñez

MEMORANDUM 9

PARA: Jefe del Área de RUC

DE: Cynthia Ordóñez

ASUNTO: Reporte de novedades del subproceso: “Cese de RUC sociedades”.

FECHA: 21 de diciembre de 2009

Novedades cuantitativas

INFORME DE NOVEDADES ENCONTRADAS			
ENTRADA	Turno RUC sociedad	**TIEMPO**	36'
SALIDA	RUC sociedad suspendido	**COSTO**	$ 9.07
FRECUENCIA	Diario	**EFICIENCIA (Tiempo)**	37.50%
VOLUMEN	10	**EFICIENCIA (Costo)**	37.50%

El tiempo de ciclo del subproceso es 36’ min, de los cuales 13.5’ min agregan valor, y 22.5’ min no agregan valor, esto representa el 37.50% de eficiencia. El costo empleado es $9.07, de los cuales $3.402 agregan valor y $5.67 no agregan valor, generando una eficiencia de 37.50%. La frecuencia con que se produce el subproceso es diaria, cuyo volumen son: 10 casos.

Novedades cualitativas

- El programa que genera turnos Q-MATIC no funciona correctamente.
- Los requisitos y documentación presentada para el trámite está incompleta.
- En su RUC se evidencian obligaciones y novedades tributarias pendientes.
- Se pierde la información recientemente incluida por una falla en el sistema.
- Se produce una negación del cese de RUC de la sociedad, por un problema relacionado con otro departamento del SRI.

Atentamente,

Cynthia Ordóñez

MEMORANDUM 10

PARA: Jefe del Área de RUC

DE: Cynthia Ordóñez

ASUNTO: Reporte de novedades del subproceso: Abastecimiento suministros y materiales.

FECHA: 21 de diciembre de 2009

Novedades cuantitativas

INFORME DE NOVEDADES ENCONTRADAS			
ENTRADA	Solicitud de abastecimiento de Suministros	**TIEMPO**	13.5'
SALIDA	Suministros y materiales entregados	**COSTO**	$ 3.40
FRECUENCIA	Mensual	**EFICIENCIA (Tiempo)**	18.52%
VOLUMEN	1	**EFICIENCIA (Costo)**	18.52%

El tiempo de ciclo del subproceso es 13.5’ min, de los cuales 2.5’ min agregan valor, y 11’ min no agregan valor, esto representa el 18.52% de eficiencia. El costo empleado es $3.40, de los cuales $0.63 agregan valor y $2.772 no agregan valor, generando una eficiencia de 18.52%. La frecuencia con que se produce el subproceso es mensual, cuyo volumen es: 1 caso.

Novedades cualitativas

- Los sitios de red del sistema interno para tener acceso a la solicitud de formularios, esta desconfigurado.
- Los documentos entregados por la Jefe del Área de mesas de información, se encuentran en malas condiciones.

Atentamente,

Cynthia Ordóñez

MEMORANDUM 11

PARA: Jefe del Área de RUC

DE: Cynthia Ordóñez

ASUNTO: Reporte de novedades del subproceso: “Mantenimiento equipos”.

FECHA: 21 de diciembre de 2009

Novedades cuantitativas

INFORME DE NOVEDADES ENCONTRADAS			
ENTRADA	Solicitud de mantenimiento o reparación de equipos	**TIEMPO**	2422’min.
SALIDA	Equipo en buen estado	**COSTO**	$ 639.41
FRECUENCIA	Mensual	**EFICIENCIA (Tiempo)**	40.13%
VOLUMEN	10	**EFICIENCIA (Costo)**	40.13%

El tiempo de ciclo del subproceso es 2422’ min, de los cuales 972’ min agregan valor, y 1450’ min no agregan valor, esto representa el 40.13% de eficiencia. El costo empleado es $639,41, de los cuales $256.61 agregan valor y $382.80 no agregan valor, generando una eficiencia de 40.13%. La frecuencia con que se produce el subproceso es mensual, cuyo volumen son: 10 casos.

Novedades cualitativas

- La solicitud de reparación o mantenimiento realizada por el personal de RUC, no es atendida.
- Existe demora en la entrega del equipo, retrasando trámites pendientes.
- El equipo entregado por el Analista de Soporte técnico, después de haber sido reparado continúa teniendo problemas.

Atentamente,

Cynthia Ordóñez

3.10. MATRIZ DE ANÁLISIS RESUMIDO DE LOS PROCESOS ANALIZADOS

NO	SUBPROCESO	TIEMPO			COSTO			FRECUENCIA	VOLUMEN	OBSERVACIONES
		AV	NAV	EFICIENCIA	AV	NAV	EFICIENCIA			
RECEPCION RUC										
1	Recepcion de necesidades del contribuyente	1.00	5.25	16.00%	0.25	1.32	16.0%	DIARIO	100	La inquietud que presenta el contribuyente, no es clara, los requisitos están incompletos, las inquietudes presentadas no tienen resultados, el sistema se daña y los turnos se suspenden, el contribuyente es orientado incorrectamente.
APERTURA RUC										
2	Apertura RUC PN	3.50	12.50	21.88%	0.88	3.15	21.8%	DIARIO	50	Perdió el turno, la inquietud presentada no es comprendida, requisitos incompletos, e incorrectos, el RUC del contribuyente ha sido generado anteriormente, y se encuentra con obligaciones pendientes, contribuyente desconoce datos solicitados, el sistema deja de funcionar.
3	Apertura RUC sociedades	7.80	24.00	24.53%	1.97	6.05	24.56%	DIARIO	50	Perdió el turno, la inquietud presentada no es comprendida, documentación incompleta e incorrecta, formularios llenos incorrectamente, contribuyente no comprende explicación sobre sus nuevas obligaciones tributarias, falla el sistema, impresora no funciona.
4	Apertura RUC casos especiales	1.30	13.80	8.61%	0.328	3.48	8.62%	DIARIO	15	No se entregan turnos preferenciales, la inquietud del contribuyente no es comprendida, documentación incompleta, RUC generado anteriormente se encuentra con obligaciones pendientes, contribuyente desconoce información solicitada, falla el sistema, impresora no funciona.
5	Atencion quejas y sugerencias	10.30	9.00	53.37%	3.81	3.33	53.37%	DIARIO	3	La inquietud presentada no es comprendida por el asistente de ventanilla, trámite necesita asesoría jurídica fuera del área de RUC, solucion propuesta por el Jefe o supervisor del área de RUC, para solucionar el problema, no es aprobada por el contribuyente.

NO	SUBPROCESO	TIEMPO			COSTO			FRECUENCIA	VOLUMEN	OBSERVACIONES
		AV	NAV	EFICIENCIA	AV	NAV	EFICIENCIA			
ACTUALIZACION RUC										
6	Actualizacion RUC PN	1.80	13.30	11.92%	0.45	3.35	11.93%	DIARIO	15	El programa Q-MATIC no funciona correctamente, requisitos y documentación incompleta, el RUC se encuentra con obligaciones tributarias pendientes, el sistema falla, tiene una notificación pendiente, con algún departamento del SRI.
7	Actualizacion RUC sociedades	3.50	12.00	22.58%	0.88	3.02	22.60%	DIARIO	15	El programa Q-MATIC no funciona correctamente, requisitos y documentación incompleta, los formularios tienen tachones o están completos incorrectamente, tiene una notificación pendiente con el departamento de Gestión Tributaria, la impresora falla.
CESE / SUSPENCION RUC										
8	Cese de RUC PN	5.50	11.00	33.33%	1.39	2.77	33.35%	DIARIO	15	El programa Q-MATIC no funciona correctamente, contribuyente desconoce los requisitos para el cese de RUC PN, documentación incompleta, las facturas sobrantes no han sido dadas de baja, el sistema no funciona, el RUC del contribuyente se encuentra con obligaciones tributarias pendientes, la impresora falla.
9	Cese de RUC sociedades	13.50	22.50	37.50%	3.40	5.67	37.50%	DIARIO	10	El programa Q-MATIC no funciona correctamente, requisitos y documentación incompleta, el RUC posee obligaciones y novedades tributarias pendientes, el sistema falla, se niega el cese de RUC de la sociedad, por un problema relacionado con otro departamento del SRI.
ADMINISTRATIVO										
10	Abastecimiento suministros y materiales	2.50	11.00	18.52%	0.63	2.77	18.52%	MENSUAL	1	Los sitios de red del sistema interno para tener acceso a la solicitud de formularios, esta desconfigurado, los documentos entregados se encuentran en malas condiciones.
TECNOLOGICO										
11	Mantenimiento de equipos	972.00	1450.00	40.13%	256.61	382.80	40.13%	MENSUAL	10	La solicitud de reparación o mantenimiento no es atendida con prontitud, existe demora en la entrega del equipo, el equipo continúa teniendo problemas.

3.11. NOVEDADES ENCONTRADAS EN LOS SUBPROCESOS SELECCIONADOS

Al finalizar el capitulo 3, hemos podido determinar los problemas más graves que se encontraron en el Área de RUC, del SRI-REGIONAL NORTE, entre los cuales se encontraron los siguientes:

- La inquietud presentada por el contribuyente no es clara, por esta razón no puede recibir información correcta sobre la misma, y tiene problema en realizar los trámites. Los requisitos que deben presentar están incompletos, o incorrectos en algunos casos, debiéndose a la falta de actualización de los funcionarios del call center del SRI, mismos que otorgan información a los contribuyentes.

- El sistema interno presenta fallas debido a los frecuentes cortes de luz, por tal razón el sistema se daña y los turnos se suspenden, esto genera una espera en el proceso, ocasionando molestias en los contribuyentes.

- El contribuyente pierde el turno otorgado en la recepción del Área de RUC, debido a que no cumple con los requisitos necesarios, y en algunas ocasiones debido a que el tiempo de espera para acercarse a ser atendido en las ventanillas es muy corto.

- Al momento de Aperturar un RUC, se encuentra que este ya ha sido generado anteriormente, y además se encuentra con obligaciones pendientes, que deben ser solucionadas antes de iniciar nuevamente las actividades; generando una doble demora en el tramite.

- Al presentar los requisitos se encuentra que los formularios para Aperturar, actualizar o cerrar el RUC, no están llenos correctamente, esto lleva a una nueva demora, debido a que por cada error cometido el contribuyente necesita obligatoriamente coger un nuevo turno, para ser atendido en una nueva ventanilla.
- La explicación que otorgan los asistentes de ventanilla a los contribuyentes sobre sus nuevas obligaciones tributarias, no son comprendidas por ellos, esto ocasiona

que evadan u omitan este paso, generando problemas o dificultades al momento de realizar sus declaraciones

- Por una falla en el computador, el programa que genera los turnos preferenciales Q-MATIC no funciona, esto genera un retraso en los procesos ya que no se pueden entregar turnos preferenciales, además de presentar molestia e inconformidad por el servicio generado en el Área de RUC.

- Existen notificaciones enviadas por el Área de RUC, que en ciertos casos necesitan una asesoría jurídica que ya no compete al Área, esto ocasiona molestia en el contribuyente, por la demora en solucionar su caso, mismo que generalmente es atendida por el Jefe o supervisor del área de RUC, quien al ofrecer una posible solución al problema, no recibe la aprobación al mismo.

- Para el proceso de cese de RUC, es necesario dar de baja facturas sobrantes, y encontrarse al día en las obligaciones pendientes, caso contrario no puede cerrarlo.

- Los sitios de red del sistema interno para tener acceso a la solicitud de abastecimiento de formularios esta desconfigurado, por tal razón no se puede hacer el pedido en el tiempo dispuesto, generando demora en la entrega de los mismos, los documentos entregados se encuentran en malas condiciones.

- Cuando un equipo de computo del área de RUC presenta un problema, se envía una solicitud de reparación o mantenimiento, misma que no es atendida con prontitud, generando una demora en la entrega del equipo; el cual debido continúa teniendo problemas.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE PROCESOS DEL ÁREA DE RUC DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL SRI

En base al análisis realizado en el capitulo anterior, se diseña una propuesta de mejoramiento de procesos del Área de RUC del Departamento de Servicios Tributarios del SRI; las acciones de mejoramiento que se van a realizar se enmarcan en las siguientes:

1. Mejora: que significa la reducción de tiempos y costos de cada actividad.
2. Fusión: de actividades o procesos cuando son similares.
3. Eliminación: de actividades o procesos cuando estos son innecesarios.
4. Creación: de actividades o procesos cuando sea estrictamente necesario.

Las herramientas e instrumentos administrativos a utilizar son las siguientes:

1. Simbología
2. Caracterización de Procesos
3. Diagramación Mejorada
4. Hoja de Mejoramiento de Procesos

Además se elaborara una Matriz de análisis comparativa de la situación actual y la situación propuesta, y el informe del beneficio esperado

4.1 SIMBOLOGÍA:

La simbología que se utiliza es la siguiente:

Tabla: Formato Simbología

Símbolo	Significado	Valor
	Operación	Agrega valor
	Revisión	No agrega valor
	Transporte	No agrega valor
	Archivo	No agrega valor
	Demora	No agrega valor
	Decisión	No agrega valor
	Conector de Página	No agrega valor
	Documento	No agrega valor
	Computador o accesorios	No agrega valor
	Teléfono	No agrega valor
	Internet	No agrega valor

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

4.2 CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

Esta técnica se aplica a los procesos determinados en la cadena de valor y mapa de procesos con la finalidad de determinar en mejor forma la ejecución de un proceso en el Área de RUC del SRI, contiene los siguientes campos:

4.2.1 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO "RECEPCIÓN DE CONTRIBUYENTES"

CARACTERIZACIÓN		**CÓDIGO:** Rec-B1
		VERSIÓN: 1.0
	PROCESO:	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 01/2010
	RECEPCION CONTRIBUYENTES	**FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:**
		PÁGINA: 1

A. OBJETIVO

Receptar las necesidades e inquietudes del contribuyente, para orientarlo correctamente sobre los requisitos necesarios para realizar cada tramite relacionados al Área de RUC del SRI.

B. ALCANCE

Inicia con la recepción de necesidades del contribuyente, y concluye con la otorgación de requisitos, inquietudes solucionadas, orientación y entrega de turno.

C. RESPONSABLE

- Jefe del Área de RUC del SRI
- Asistente de ventanilla del Área de RUC

D. REQUISITOS LEGALES

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de RUC
- Resoluciones RUC
- Reglamento Interno SRI
- Código de Ética

E. POLÍTICAS INTERNAS

- El Director del Servicio de Rentas Internas expedirá resoluciones, circulares o disposiciones, de carácter general y obligatorio que sean necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentarias y para la armonía y eficiencia de su administración. Para la vigencia de tales circulares o disposiciones, deberán ser publicadas en el Registro Oficial y no podrán contrariar las leyes ni reglamentos. Esta facultad es indelegable.

- Todo trámite de apertura, actualización o cese de RUC Persona Natural es personal e indelegable, siempre que sea realizado por terceros deberá poseer un poder notarizado.

- En el caso de RUC sociedades, deberá presentarse el Representante Legal personalmente para hacer cualquier trámite de apertura, actualización o cancelación de RUC sociedad, en caso de no poder realizarlo personalmente podrá presentarse un tercero con un poder notarizado cuando se trate de Apertura RUC sociedad con “Fin de Lucro”, o actualización del Representante Legal; todo lo demás será realizado con una carta de autorización.

- Para apertura de RUC, el contribuyente titular, o el representante legal deberá presentar copias de la cedula a color, al igual que en trámites realizados por terceros.

F. SUBPROCESOS

NOMBRE	PERIODICIDAD
Recepción de necesidades del contribuyente.	Diaria
Orientación del contribuyente.	Diaria

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

G. INDICADORES

Número de necesidades solucionadas / Número de necesidades atendidas.

Número de turnos usados / Número de turnos otorgados.

Número de quejas atendidas / Número de quejas presentadas.

Número de contribuyentes satisfechos / Número de contribuyentes atendidos.

Número de turnos perdidos / Número de turnos timbrados.

Número de formularios usados / Número de formularios entregados

H. REGISTROS

REGISTRO	UBICACIÓN
Registro de contribuyentes atendidos	Archivo recepción
Turno RUC PN	Sistema Q-MATIC
Turno RUC sociedad	Sistema Q-MATIC
Turno RUC preferencial	Sistema Q-MATIC
Quejas presentadas	Área RUC y RRHH
Sugerencias presentadas	Área RUC y RRHH

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

I. DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE
Rec-B1-001	Formato cuaderno Registro
Rec-B1-001	Formulario de quejas
Rec-B1-001	Formulario de sugerencias

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

4.2.2 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO “APERTURA RUC”

CARACTERIZACIÓN		**CÓDIGO:** Aper-B2
		VERSIÓN: 1.0
	PROCESO:	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 01/2010
	APERTURA RUC	**FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:**
		PÁGINA: 2

A. OBJETIVO

Aperturar RUC de Personas naturales y sociedades en las mejores condiciones de tiempo y costo, y de atención al cliente.

B. ALCANCE

Inicia con la recepción de documentos, la apertura y entrega de RUC tanto para personas naturales como para sociedades, y finaliza con la atención de quejas y sugerencias si las hubiere.

C. RESPONSABLE

- Asistente de ventanilla del Área de RUC del SRI

D. REQUISITOS LEGALES

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de RUC
- Resoluciones RUC
- Reglamento Interno SRI
- Código de Ética

E. POLÍTICAS INTERNAS

- El Director del Servicio de Rentas Internas expedirá resoluciones, circulares o disposiciones, de carácter general y obligatorio que sean necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentarias y para la armonía y eficiencia de su administración. Para la vigencia de tales circulares o disposiciones, deberán ser publicadas en el Registro Oficial y no podrán contrariar las leyes ni reglamentos. Esta facultad es indelegable.

- Todo trámite de apertura, RUC PN es personal e indelegable, siempre que sea realizado por terceros deberá poseer un poder notarizado.

- En el caso de RUC sociedades, deberá presentarse el Representante Legal personalmente para trámite de apertura de RUC sociedad, en caso de no poder realizarlo personalmente podrá presentarse un tercero con un poder notarizado cuando se trate de Apertura RUC sociedad con fin de lucro, todo lo demás con una carta de autorización.

- Para apertura de RUC, el contribuyente titular, o el representante legal deberá presentar copias de la cedula a color, al igual que en trámites realizados por terceros.

- Los contribuyentes que realicen actividades como: comisionistas, alquiler o arriendo de bienes inmuebles no podrán afiliarse al RISE.

- Contribuyentes que tengan ingresos inferiores anuales a $60.000, podrán afiliarse al RISE, por tanto no deberán presentar formularios, ni harán declaraciones, ni se les realizará retenciones, y solo podrán emitir notas de venta.

- Personas mayores a 65 años, mujeres embarazadas o con niños en brazos, y discapacitados, se les entregara un turno preferencial.

Para identificación de domicilio y establecimientos se requerirá el original y copia de cualquiera de los siguientes documentos:

- Planilla de servicio eléctrico, consumo telefónico, o consumo de agua potable a nombre del contribuyente o representante legal, de uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de realización del trámite.
- Pago del servicio de TV por cable, telefonía celular o estados de cuenta a nombre del contribuyente o representante legal, de uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción.
- Comprobante del pago del impuesto predial del año actual o del año inmediatamente anterior.
- Copia del contrato de arrendamiento.
- Si el contribuyente no tuviese ninguno de los documentos anteriores a nombre de él, se presentará como última instancia una carta de cesión gratuita del uso del bien inmueble, adjuntando copia de la cédula del cedente y el documento que certifique la ubicación.

Para la denominación de cada contribuyente deberán presentar los siguientes documentos:

- **Refugiados**: Original y copia a color de la credencial de refugiado emitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- **Artesanos:** Original y copia de la calificación artesanal emitida por el organismo competente: Junta Nacional del Artesano o MICIP.
- **Contadores**: Original y copia del título o carné del colegio profesional respectivo; y, aquellos que trabajen en relación de dependencia deberán presentar un documento que lo certifique.
- **Profesionales**: Original y copia del título universitario u original y copia del carné otorgado por el respectivo colegio profesional, u original y copia de la cédula de identidad en la que conste la profesión.

- **Actividades educativas**: Original y copia del Acuerdo Ministerial para el funcionamiento de jardines de infantes, escuelas y colegios.
- **Diplomáticos**: Original y copia de la credencial de agente diplomático.
- **Agentes afianzados de aduanas**: Original y copia del documento expedido por la CAE en el cual se autoriza dicha actividad.
- **Notarios y Registradores de la propiedad y mercantiles:** Original y copia del nombramiento otorgado por el Consejo Nacional de la Judicatura.
- **Miembros de Juntas Parroquiales**: Original y copia del nombramiento otorgado por el Consejo Nacional o Provincial Electoral.
- **Actividad Maquina traga monedas**: Original y copia del Permiso de funcionamiento del Ministerio de Turismo.

Para la apertura de una sociedad bajo el control de la **Superintendencia de Compañías:**

- Formulario RUC 01 A y RUC 01 B, suscritos por el representante legal.
- Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil.
- Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal, inscrito en el Registro Mercantil.
- Original y copia a color de la cédula de identidad, ciudadanía o pasaporte del representante legal.
- Original del certificado de votación.
- Original y copia del documento de identificación que sustente la nueva dirección a nombre del representante legal (anteriormente detallada).

Bajo la Superintendencia de Bancos:

- Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución o domiciliación inscrita en el Registro Mercantil. (Anexo a los requisitos antes mencionados).

Sociedades Civiles y Comerciales:

- Original y copia, o copia certificada de la escritura pública de constitución inscrita en el Registro Mercantil. (Anexo a los requisitos antes mencionados).

Sociedades civiles de hecho, patrimonios independientes o autónomos con o sin personería jurídica, contrato en cuenta de participaciones, consorcio de empresas (join ventures) compañía tenedora de acciones (holding):

- Original y copia, o copia certificada de la escritura pública o del contrato social otorgado ante notario o juez. (Anexo a los requisitos antes mencionados).

- Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal, con reconocimiento de firmas.

Organizaciones no gubernamentales sin fines de Lucro:

- Copia del acuerdo ministerial o resolución en el que se aprueba la creación de la organización no gubernamental sin fin de lucro.

- Original y copia, o copia certificada del nombramiento del representante legal, avalado por el organismo ante el cual la organización no gubernamental sin fin de lucro se encuentre registrado: MINISTERIOS O TSE.

Condominios:

- Original y copia de la escritura pública de propiedad horizontal otorgada por el notario o juez o primer acta de la asamblea de los copropietarios notariada.

- Original y copia del nombramiento del representante legal notariado.

F. SUBPROCESO

NOMBRE	PERIODICIDAD
Recepción documentos PN	Diaria
Recepción documentos sociedades.	Diaria
Apertura RUC PN	Diaria
Apertura RUC sociedades	Diaria
Apertura RUC casos especiales	Diaria
Atención quejas y reclamos	Diaria

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

G. INDICADORES

Número de contribuyentes satisfechos / Número de contribuyentes atendidos.
Número de RUC PN aperturados / Número de contribuyentes atendidos.
Número de RUC sociedad aperturados / Número de contribuyentes atendidos.
Número de turno preferencial otorgado / Número de contribuyentes atendidos.
Número de quejas atendidas / Número de quejas presentadas.
Número de turnos perdidos / Número de turnos timbrados.
Tiempo disponible para aperturar RUC PN / Número de RUC PN aperturados.
Número de requisitos cumplidos / Número de requisitos entregados.

H. REGISTROS

REGISTRO	UBICACIÓN
Contribuyentes atendidos	Sistema Interno RUC
RUC PN aperturado	Archivo RUC
RUC sociedad aperturado	Archivo RUC
RUC a domicilio	Archivo RUC
Quejas presentadas	Área RUC y RRHH
Informe de evaluación de atención	Área RUC y RRHH

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

I. DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE
Aper-B2-002	Modulo atención Q-MATIC
Aper-B2-002	Informe RUC PN abierto
Aper-B2-002	Informe RUC sociedad abierto
Aper-B2-002	Informe RUC a domicilio
Aper-B2-002	Formato de quejas
Aper-B2-002	Formato de informe de evaluación de atención.

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

4.2.3 CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO “ACTUALIZACIÓN RUC”

CARACTERIZACIÓN		**CÓDIGO:** Act-B3
		VERSIÓN: 1.0
	PROCESO:	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 01/2010
	ACTUALIZACIÓN RUC	**FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:**
		PÁGINA: 3

A. OBJETIVO

Actualizar el RUC de Personas naturales y sociedades en las mejores condiciones de tiempo y costo, y de atención al cliente.

B. ALCANCE

Inicia con el saludo al contribuyente, recepción de turno otorgado y documentos; concluye con RUC actualizado entregado.

C. RESPONSABLE

- Asistente de ventanilla del Área de RUC del SRI

D. REQUISITOS LEGALES

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de RUC
- Resoluciones RUC
- Reglamento Interno SRI
- Código de Ética

E. POLÍTICAS INTERNAS

- Todo trámite de actualización RUC PN es personal e indelegable, siempre que sea realizado por terceros deberá poseer un poder notarizado.

- Para realizar el trámite de actualización de RUC sociedades, deberá presentarse el Representante Legal personalmente, en caso de no poder realizarlo podrá acercarse un tercero con un poder notarizado cuando vaya a actualizar el Representante Legal en sociedades con “Fin de Lucro”, todas las demás actualizaciones se realizaran con una carta de autorización.

- Cuando se realicen trámites de actualización por terceros, este deberá presentar copias de la cédula a color y papeleta de votación tanto del contribuyente titular, o el representante legal, como de la tercera persona.

- Todo contribuyente tiene un plazo de 30 días hábiles para realizar cualquier actualización en su RUC, después de ocurridos los hechos.

- Se actualizará el RUC de persona natural cuando se modifique la siguiente información: Identificación, ubicación, actividad económica, información de cualquier tipo que conste en el RUC, como medios de contactos, nombres comerciales, entre otros; para lo cual deberá presentar original de la cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte, original del certificado de votación hasta un año posterior a los comicios electorales, original y copia del documento que respalde el cambio de información que va a realizar el contribuyente, guardando relación con los requisitos de inscripción.

- Los contribuyentes que no han actualizado sus datos hasta el 01 de enero del 2004, se solicitará la documentación completa (detallada en los requisitos de inscripción).

- Toda actualización realizada para RUC sociedades, deberá incluir un documento que sustente su cambio, como reforma de capital, disminución u aumento de accionistas, incluir nueva actividad, para lo cual necesitara Original y copia o copia certificada de la escritura que modifica el capital social, disminuye o aumenta accionistas, inscrita en el Registro Mercantil.

- Para el cambio de contador no es necesario presentar ningún documento que sustente el cambio del mismo, solo presentando el Formulario RUC 01 A, suscrito por el representante legal.

F. SUBPROCESO

NOMBRE	PERIODICIDAD
Recepción documentos PN	Diaria
Recepción documentos sociedades.	Diaria
Actualización RUC PN	Diaria
Actualización RUC sociedades	Diaria
Atención quejas y reclamos	Diaria

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

G. INDICADORES

Número de contribuyentes satisfechos / Número de contribuyentes atendidos.
Número de RUC PN actualizados / Número de contribuyentes atendidos.
Número de RUC sociedad actualizados / Número de contribuyentes atendidos.
Número de turno preferencial otorgado / Número de contribuyentes atendidos.
Número de quejas atendidas / Número de quejas presentadas.
Número de turnos perdidos / Número de turnos timbrados.
Tiempo disponible para actualizar RUC PN / Número de RUC PN actualizados.
Número de requisitos cumplidos / Número de requisitos entregados.

H. REGISTROS

REGISTRO	UBICACIÓN
Contribuyentes atendidos	Sistema Interno RUC
RUC PN actualizado	Archivo RUC
RUC sociedad actualizado	Archivo RUC
RUC No ubicado	Archivo RUC
Quejas presentadas	Área RUC y RRHH
Evaluación de atención	Área RUC y RRHH

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

I. DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE
Act-B3-002	Informe RUC PN actualizado
Act-B3-002	Informe RUC sociedad actualizado
Act-B3-001	Informe RUC no ubicado
Act-B3-002	Formato de quejas
Act-B3-002	Formato de informe de evaluación de atención.

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

4.2.4 CARACTERIZACION DEL PROCESO: “CESE DE RUC”

CARACTERIZACIÓN		**CÓDIGO:** Cese-B4
		VERSIÓN: 1.0
	PROCESO:	**FECHA DE ELABORACIÓN:** 01/2010
	CESE DE RUC	**FECHA DE ÚLTIMA REVISIÓN:**
		PÁGINA: 4

A. OBJETIVO

Cancelar o suspender el RUC de Personas naturales y sociedades, que soliciten los contribuyentes en las mejores condiciones de tiempo y costo.

B. ALCANCE

Inicia con el saludo al contribuyente, recepción de turno otorgado y documentos; comprobación de lista blanca, y concluye con la emisión y entrega del RUC cesado o suspendido.

C. RESPONSABLE

- Asistente de ventanilla del Área de RUC del SRI

D. REQUISITOS LEGALES

- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley de RUC
- Resoluciones RUC
- Reglamento Interno SRI
- Código de Ética

E. POLÍTICAS INTERNAS

- Para el cese de RUC para personas naturales, el contribuyente deberá presentar el Formulario “Solicitud por cese de actividades /cancelación del RUC para personas naturales”, junto con un documento de identificación (cedula o pasaporte), y certificado de votación.

- Previamente a la suspensión o cancelación del RUC, el contribuyente debe efectuar el trámite para dar de baja sus comprobantes de venta vigentes y/o autorización de auto impresores.

- Todo trámite de cese de RUC PN es personal e indelegable, siempre que sea realizado por terceros deberá poseer un poder notarizado.

- Para realizar el trámite de cese de RUC sociedades, deberá presentarse el Representante Legal personalmente, en caso de no poder realizarlo podrá acercarse un tercero con una carta de autorización.

- Cuando se realicen trámites de cese por terceros, este deberá presentar sus originales y copias a color de la cédula y papeleta de votación, así como del contribuyente titular, o el representante legal.

- El contribuyente tiene 30 días hábiles para cerrar o suspender su RUC, después de terminadas sus actividades.

- En caso de fallecimiento del titular, podrá acercarse cualquier tercero a cerrar definitivamente el RUC con el acta de defunción, y demás documentos solicitados, habiendo verificado que no existan deudas pendientes ni facturas sobrantes.

Sujetas al control de la Superintendencia de Compañías:

- El Formulario “Solicitud por cancelación del RUC para sociedades”.
- Presentar original del documento de identificación del representante legal; el liquidador designado deberá presentar el original y entregará una copia a color de la cédula o pasaporte.
- Presentar el original del certificado de votación (solo para ecuatorianos) dentro de los límites establecidos en el Reglamento a la Ley de Elecciones.
- Copia de la Resolución emitida por el Superintendente de Compañías que ordene la cancelación de la compañía, inscrita en el Registro Mercantil.

Sujetas al control de la Superintendencia de Bancos:

- Copia de la Resolución emitida por el Superintendente de Bancos que ordene la disolución de la compañía, inscrita en el Registro Mercantil. (Anexo a los requisitos anteriormente mencionados).

Organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro:

- Copia del registro oficial en el que se publique la resolución o acuerdo ministerial que apruebe o resuelva la disolución y liquidación definitiva de la organización no gubernamental. (Anexo a los requisitos anteriormente mencionados).

Sociedades del Sector Público:

- Copia del registro oficial en que se publique el decreto, ordenanza, acuerdo o resolución que apruebe u ordene la disolución y liquidación de la entidad pública. (Anexo a los requisitos anteriormente mencionados).

- **Misiones diplomáticas y organismos internacionales:** Copia de la comunicación del Ministerio de Relaciones Exteriores. (Anexo a los requisitos anteriormente mencionados).

- **Sucesión Indivisa:** Sentencia que declare la partición, o copia del acta notarial de partición. (Anexo a los requisitos anteriormente mencionados).

Cese de RUC de Otras Sociedades:

- Declaración juramentada y notariada de los miembros de la sociedad, en la cual acuerdan dar por terminadas las actividades económicas para las que fue creada la sociedad.
- Acta presentada ante un juez, de la Junta General en la cual los miembros de la sociedad acuerden dar por finalizadas las actividades de la sociedad y su respectiva liquidación.
- En las sociedades civiles y comerciales o mercantiles se requiere la sentencia emitida por el juez de lo civil donde se acepte la disolución y se ordene su inscripción en el Registro Mercantil.
- En las sociedades civiles de hecho se requiere la escritura notariada en la cual se dan por terminadas las actividades económicas.

F. SUBPROCESO

NOMBRE	PERIODICIDAD
Comprobación lista blanca	Diaria
Recepción documentos PN	Diaria
Recepción documentos sociedad.	Diaria
Cese de RUC PN	Diaria
Cese de RUC sociedades	Diaria

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

G. INDICADORES

Número de contribuyentes satisfechos / Número de contribuyentes atendidos.
Número de RUC PN suspendidos / Número de contribuyentes atendidos.
Número de RUC sociedad cancelados / Número de contribuyentes atendidos.
Número de turno preferencial otorgado / Número de contribuyentes atendidos.
Número de quejas atendidas / Número de quejas presentadas.
Número de turnos perdidos / Número de turnos timbrados.
Tiempo disponible para cesar RUC PN / Número de RUC PN cesados.
Número de requisitos cumplidos / Número de requisitos entregados.

H. REGISTROS

REGISTRO	UBICACIÓN
Contribuyentes atendidos	Sistema Interno RUC
RUC PN suspendido	Archivo RUC
RUC sociedad cancelado	Archivo RUC
RUC lista blanca	Archivo RUC
Quejas presentadas	Área RUC y RRHH
Evaluación de atención	Área RUC y RRHH

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

I. DOCUMENTOS

CÓDIGO	NOMBRE
Ceser-B4-003	Informe RUC PN suspendido
Cese-B4-003	Informe RUC sociedad cancelado
Cese-B4-001	Informe RUC lista blanca
Cese-B4-002	Formato de quejas
Cese-B4-002	Formato de informe de evaluación de atención.

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

4.3 FORMATO DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

"Mejoramiento de procesos: *es una metodología que permite a las empresas identificar los procesos importantes en la cadena de valor, para luego mapearlos e identificar las mejoras estructurales. Las mejoras usualmente tienen que ver con la eliminación de:*

- *Cuellos de botella*
- *Reprocesos*
- *Actividades que no añaden valor*
- *Esfuerzos perdidos*
- *División del trabajo innecesaria*
- *Inconsistencia*

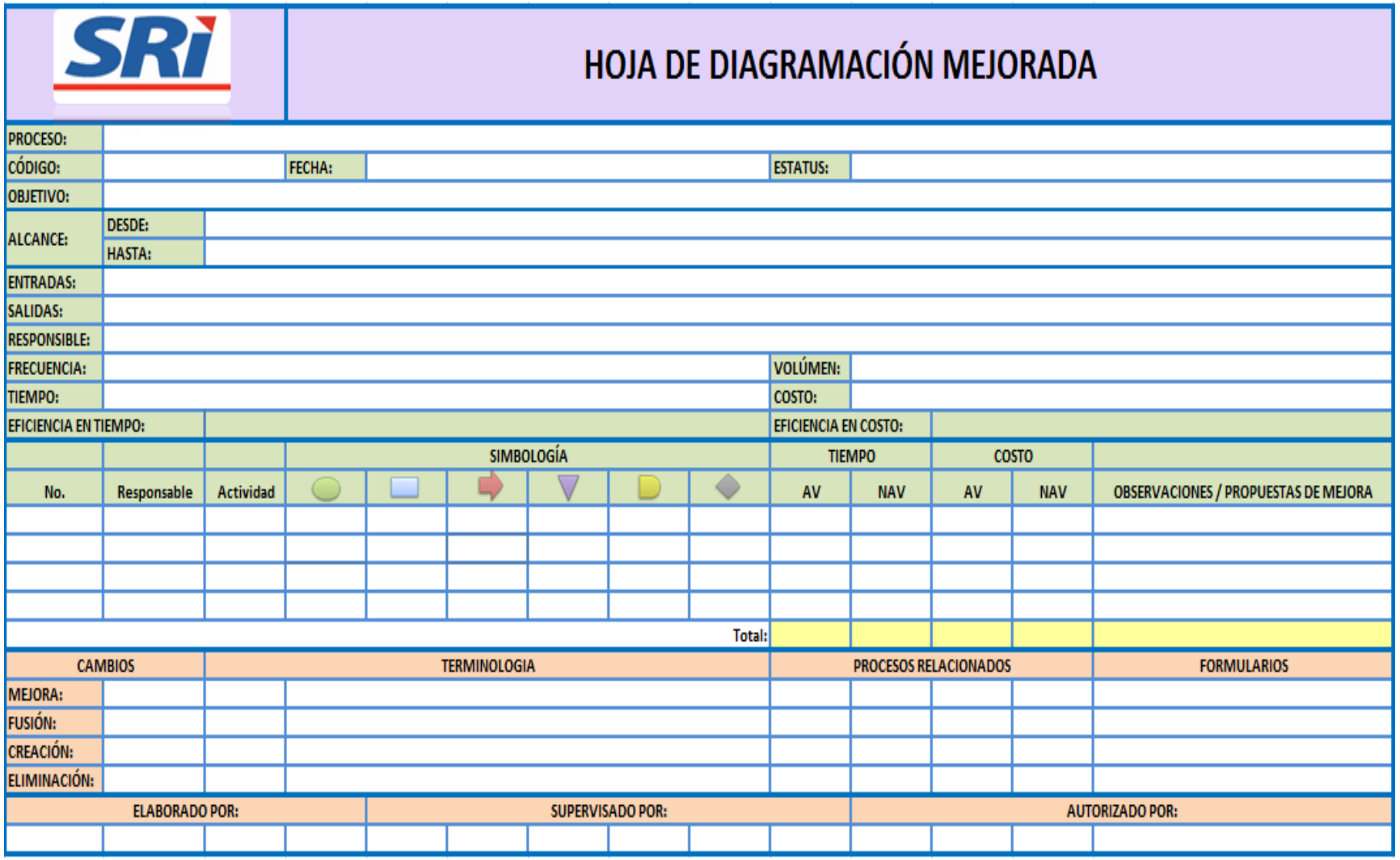
El mejoramiento de procesos es una metodología orientada a aumentar la productividad, reducir el tiempo de ciclo de los procesos, incrementar la velocidad en el funcionamiento del proceso y buscar la optimización".[32]

"Flujo diagrama*: Los diagramas de flujo (o flujo gramas) son diagramas que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso. También permiten describir la secuencia de los distintos pasos o etapas y su interacción".*[33]

La diagramación mejorada es una herramienta que permite detallar las actividades que tiene el proceso propuesto, y dar solución a los problemas detectados que fueron analizados en el capítulo anterior, cuyo formato es el siguiente:

[32] http://eficienciagerencial.com/content/view/91/53/
[33] http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/quesonlosdiagramasdeflujo/

GRÁFICO No. 20: Formato Hoja de Diagramación Mejorada



HOJA DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

PROCESO:														
CÓDIGO:		FECHA:							ESTATUS:					
OBJETIVO:														
ALCANCE:	DESDE:													
	HASTA:													
ENTRADAS:														
SALIDAS:														
RESPONSABLE:														
FRECUENCIA:									VOLÚMEN:					
TIEMPO:									COSTO:					
EFICIENCIA EN TIEMPO:									EFICIENCIA EN COSTO:					
			SIMBOLOGÍA						TIEMPO		COSTO			
No.	Responsable	Actividad							AV	NAV	AV	NAV	OBSERVACIONES / PROPUESTAS DE MEJORA	
								Total:						

CAMBIOS		TERMINOLOGIA		PROCESOS RELACIONADOS				FORMULARIOS
MEJORA:								
FUSIÓN:								
CREACIÓN:								
ELIMINACIÓN:								

ELABORADO POR:		SUPERVISADO POR:		AUTORIZADO POR:				

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

4.3.1 FORMATO DE HOJA DE MEJORAMIENTO

Este formato destaca la situación actual del Área de RUC en tiempos, costos, eficiencia y problemas así como las mejoras respectivas expresadas en la Hoja de Diagramación Mejorada, expresa además la cuantificación de las diferencias y de los beneficios esperados.

GRÁFICO No. 21 Formato Hoja de Mejoramiento

HOJA DE MEJORAMIENTO					
PROCESO:					
RESPONSABLE:		CÓDIGO:			
ENTRADAS:		SALIDAS:			
PROBLEMAS DETECTADOS:					
SOLUCIONES PROPUESTAS:					
SITUACIÓN ACTUAL:					
Tiempo total	Costo total	Eficiencia en tiempo	Eficiencia en costo	Frecuencia	Volumen
SITUACIÓN PROPUESTA:					
Tiempo total	Costo total	Eficiencia en tiempo	Eficiencia en costo	Frecuencia	Volumen
DIFERENCIAS:					
Tiempo total	Costo total	Eficiencia en tiempo	Eficiencia en costo	Frecuencia	Volumen
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
Tiempo			Costo		

Elaborado por: Cynthia Ordóñez

4.4 APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS EN CADA PROCESO, SELECCIONADO Y ANALIZADO

TABLA No. 27 Diagramación mejorada, Recepción de necesidades del contribuyente

HOJA DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

PROCESO:	RECEPCIÓN DE CONTRIBUYENTES	**SUBPROCESO:**	RECEPCIÓN DE NECESIDADES DEL CONTRIBUYENTE		
CÓDIGO:	Rec-B1	**FECHA:**	23/01/2010	**ESTATUS:**	Propuesto
OBJETIVO:	Receptar las necesidades e inquietudes del contribuyente, para orientarlo correctamente sobre los requisitos necesarios para realizar cada tramite relacionados al Área de RUC del SRI.				
ALCANCE:	**DESDE:**	Inicia con la recepción de necesidades del contribuyente.			
	HASTA:	Concluye con la otorgación de requisitos, inquietudes solucionadas, orientación y entrega de turno.			
ENTRADAS:	Solicitud del contribuyente				
SALIDAS:	Contribuyente informado, o direccionado, y turno entregado.				
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla				
FRECUENCIA:	Diaria			**VOLÚMEN:**	100
TIEMPO:	5			**COSTO:**	1,25
EFICIENCIA EN TIEMPO:	**100%**			**EFICIENCIA EN COSTO:**	**100%**

			SIMBOLOGÍA					TIEMPO		COSTO		
No.	**Responsable**	**Actividad**						**AV**	**NAV**	**AV**	**NAV**	**OBSERVACIONES / PROPUESTAS DE MEJORA**
1	Asistente de ventanilla (recepción)	Saluda al contribuyente	X					0,5		0,125		
2	Asistente de ventanilla (recepción)	Solicita necesidad al contribuyente	X					1		0,25		La necesidad del contribuyente es solventada.
3	Asistente de ventanilla (recepción)	Entrega requisitos y solventa inquietudes.	X					2		0,5		Se fusionaron dos actividades: entregar requisitos y dar información a inquietudes, ya que ambas actividades pueden realizarse en un mismo trámite.
4	Asistente de ventanilla (recepción)	Genera u otorga turnos con el Q-MATIC	X					1		0,25		El sistema Q-MATIC funciona perfectamente.
5	Asistente de ventanilla (recepción)	Orienta al contribuyente.	X					0,5		0,125		Se fusionaron dos actividades: orientar al contribuyente, y despedirse del contribuyente, ya que no es necesario dividirlas. - El contribuyente es orientado correctamente.
							Total:	5	0	1,25	0	

CAMBIOS		**TERMINOLOGIA**	**PROCESOS RELACIONADOS**	**FORMULARIOS**
MEJORA:	3	**Q-MATIC:** Sistema generador de turnos.	Apertura RUC PN	Requisitos de apertura RUC PN
FUSIÓN:	1	**PN:** Contribuyente o Persona Natural.	Apertura RUC Sociedad	Requisitos de apertura RUC Sociedad
CREACIÓN:	0	**Trámite:** Proceso en el cual se satisface una necesidad.	Actualizacion Ruc PN	Formulario 01-A
ELIMINACIÓN:	2		Actualizacion Ruc Sociedad	Formulario 01-B
			Cese y cancelacion RUC PN / Sociedad	Formulario Cese actividades RUC PN / Sociedad

ELABORADO POR:	**SUPERVISADO POR:**	**AUTORIZADO POR:**
CYNTHIA ORDOÑEZ	ING. EMMA MUÑOZ	ING. MÓNICA MEDINA

TABLA No. 28 Hoja de mejoramiento, Recepción de contribuyentes

HOJA DE MEJORAMIENTO					
PROCESO:	Recepción de contribuyentes		**SUBPROCESO:**	Recepción de necesidades del contribuyente	
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla		**CÓDIGO:**	Rec-B1	
ENTRADAS:	Solicitud del contribuyente		**SALIDAS:**	Contribuyente informado, y turno entregado.	
PROBLEMAS DETECTADOS:					
1	La inquietud del contribuyente no es comprendida.				
2	Requisitos incompletos				
3	Inquietudes no resueltas.				
4	El sistema se daña y los turnos se suspenden por cortes de luz.				
5	Contribuyente mal orientado.				
SOLUCIONES PROPUESTAS:					
1	El asistente de ventanilla solicitará datos informativos al contribuyente, o documentos donde se verifique su necesidad.				
2	Se capacitará al personal del call center, y se actualizará la página web con las nuevas resoluciones, a fin de ofrecer una información actualizada al contribuyente.				
3	Si la necesidad lo requiere, el contribuyente será orientado hacia el supervisor del área, a fin de solventar su inquietud.				
4	El sistema recibirá mantenimiento continuo a fin de evitar daños, y se trabajará con planta eléctrica durante los cortes de luz.				
5	A fin de orientar correctamente al contribuyente, se solicitarán documentos de respaldo.				
SITUACIÓN ACTUAL:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
6,25	1,58	16%	16%	Diaria	100
SITUACIÓN PROPUESTA:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
5	1,25	100%	100%	Diaria	100
DIFERENCIAS:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
1,25	0,33	84%	84%	Diaria	100
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
Tiempo			**Costo**		
1,25*5*52*100=		32500	0,33*5*52*100=		$8.580,00

INSCRIPCION Y ACTUALIZACIÓN RUC PERSONAS NATURALES

REQUISITOS GENERALES

- Original y copia a color de la cédula de identidad o de ciudadanía.
- Original y copia a color del pasaporte, con hojas de identificación y tipo de visa vigente.
- Presentación del certificado de votación del último proceso electoral.
- Original y copia de cualquiera de los siguientes documentos:
    - Planilla de servicio eléctrico, consumo telefónico, o consumo de agua potable a nombre del contribuyente, de uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de realización del trámite.
    - Pago del servicio de TV por cable, telefonía celular o estados de cuenta a nombre del contribuyente de uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción.
    - Comprobante del pago del impuesto predial del año actual o del año inmediatamente anterior.
    - Copia del contrato de arrendamiento.
    - Si el contribuyente no tuviese ninguno de los documentos anteriores a nombre de él, se presentará como última instancia una carta de cesión gratuita del uso del bien inmueble, adjuntando copia de la cédula del cedente y el documento que certifique la ubicación.

CASOS ESPECIALES

Adicional a los documentos antes mencionados se adjuntarán los siguientes, según indique el contribuyente:

- **Refugiados**: Original y copia a color de la credencial de refugiado emitida por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- **Artesanos:** Original y copia de la calificación artesanal emitida por el organismo competente: Junta Nacional del Artesano o MICIP.
- **Contadores:** Original y copia del título o carné del colegio profesional respectivo; y, aquellos que trabajen en relación de dependencia deberán presentar un documento que lo certifique.
- **Profesionales:** Original y copia del título universitario u original y copia del carné otorgado por el respectivo colegio profesional, u original y copia de la cédula de identidad en la que conste la profesión.
- **Actividades educativas:** Original y copia del Acuerdo Ministerial para el funcionamiento de jardines de infantes, escuelas y colegios.
- **Diplomáticos:** Original y copia de la credencial de agente diplomático.
- **Agentes afianzados de aduanas:** Original y copia del documento expedido por la CAE en el cual se autoriza dicha actividad.
- **Notarios y Registradores de la propiedad y mercantiles**: Original y copia del nombramiento otorgado por el Consejo Nacional de la Judicatura.
- **Miembros de Juntas Parroquiales:** Original y copia del nombramiento otorgado por el Consejo Nacional o Provincial Electoral.
- **Actividad Maquina traga monedas:** Original y copia del Permiso de funcionamiento del Ministerio de Turismo.

TRAMITES REALIZADOS POR TERCEROS

PERSONA NATURAL

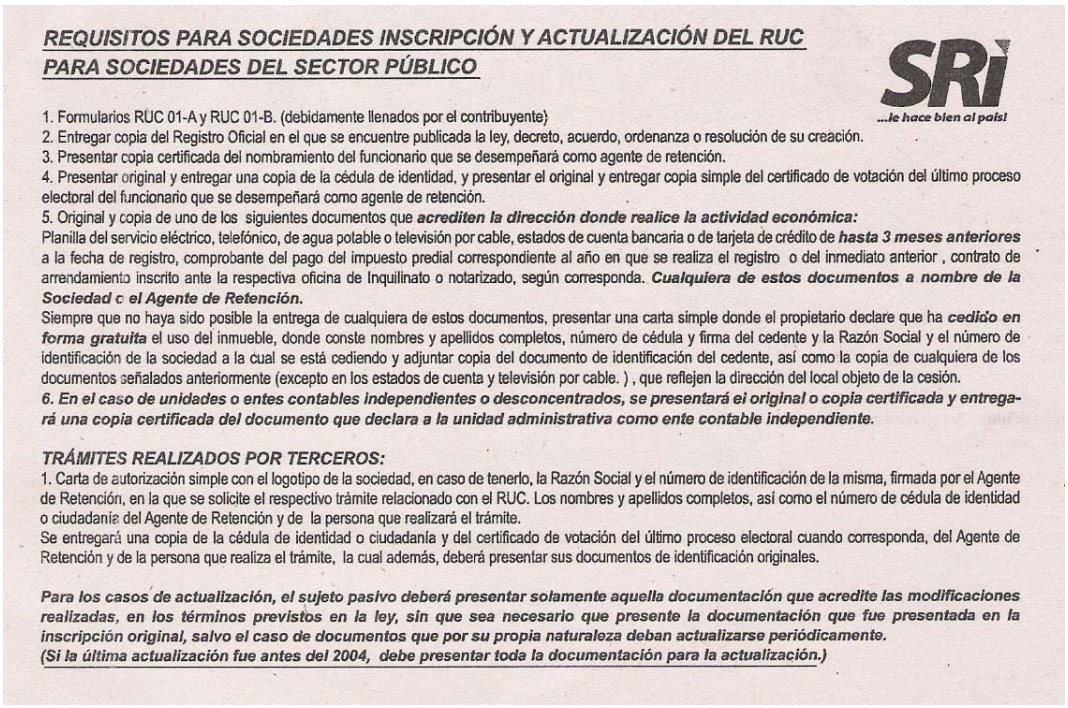
- Para el contribuyente residente en el país, un poder general o especial en el que conste los nombres y apellidos completos, el número de cédula (identidad o ciudadanía) o pasaporte, tanto del contribuyente como de la persona autorizada y en el que se haga constar la voluntad del contribuyente de delegar a un tercero la realización del trámite respectivo.

- Para el contribuyente residente en el exterior, un poder general o especial, debidamente legalizado por el cónsul ecuatoriano; o apostillado en el exterior o en el Ecuador, en el que se haga constar la voluntad del contribuyente de delegar a un tercero la realización del trámite respectivo.

- Se entregará una copia a color de la cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte del contribuyente y de la persona que realizará el trámite.

- Presentar el original del certificado de votación hasta un año posterior a los comicios electorales, de la persona que realizará el trámite y copia del certificado de votación del contribuyente.

REQUISITOS PARA APERTURA Y ACTUALIZACIÓN DE RUC SOCIEDADES



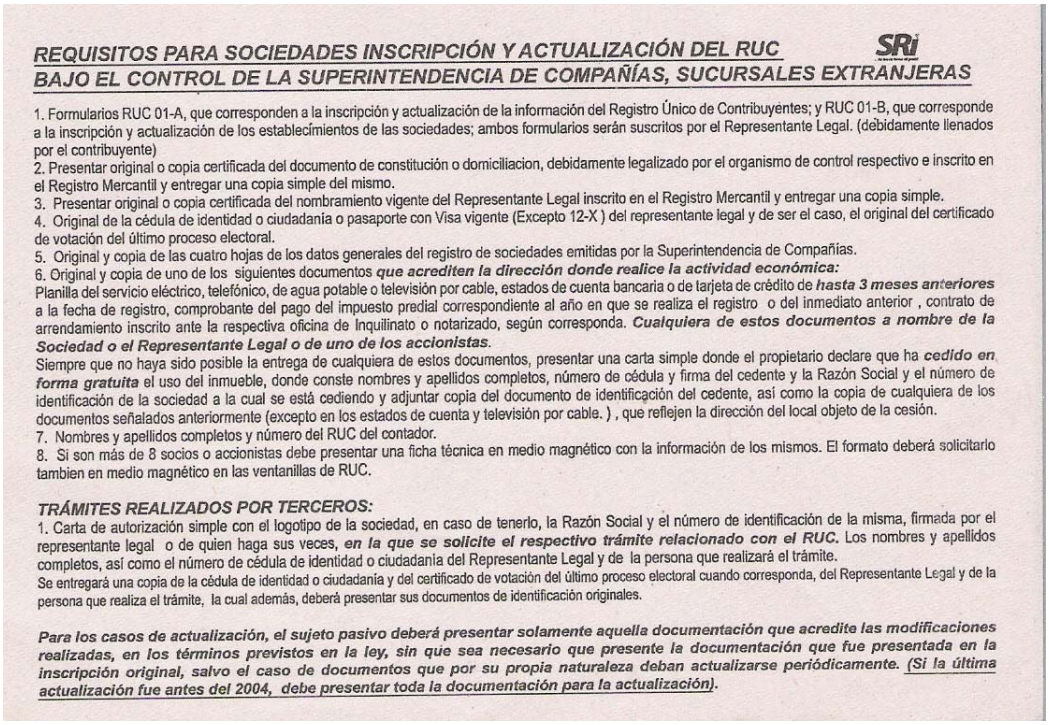
REQUISITOS PARA SOCIEDADES INSCRIPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL RUC PARA SOCIEDADES DEL SECTOR PÚBLICO

SRi ...le hace bien al país!

1. Formularios RUC 01-A y RUC 01-B. (debidamente llenados por el contribuyente)
2. Entregar copia del Registro Oficial en el que se encuentre publicada la ley, decreto, acuerdo, ordenanza o resolución de su creación.
3. Presentar copia certificada del nombramiento del funcionario que se desempeñará como agente de retención.
4. Presentar original y entregar una copia de la cédula de identidad, y presentar el original y entregar copia simple del certificado de votación del último proceso electoral del funcionario que se desempeñará como agente de retención.
5. Original y copia de uno de los siguientes documentos que ***acrediten la dirección donde realice la actividad económica:***
Planilla del servicio eléctrico, telefónico, de agua potable o televisión por cable, estados de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito de ***hasta 3 meses anteriores*** a la fecha de registro, comprobante del pago del impuesto predial correspondiente al año en que se realiza el registro o del inmediato anterior , contrato de arrendamiento inscrito ante la respectiva oficina de Inquilinato o notarizado, según corresponda. ***Cualquiera de estos documentos a nombre de la Sociedad o el Agente de Retención.***
Siempre que no haya sido posible la entrega de cualquiera de estos documentos, presentar una carta simple donde el propietario declare que ha ***cedido en forma gratuita*** el uso del inmueble, donde conste nombres y apellidos completos, número de cédula y firma del cedente y la Razón Social y el número de identificación de la sociedad a la cual se está cediendo y adjuntar copia del documento de identificación del cedente, así como la copia de cualquiera de los documentos señalados anteriormente (excepto en los estados de cuenta y televisión por cable.) , que reflejen la dirección del local objeto de la cesión.
6. En el caso de unidades o entes contables independientes o desconcentrados, se presentará el original o copia certificada y entregará una copia certificada del documento que declara a la unidad administrativa como ente contable independiente.

TRÁMITES REALIZADOS POR TERCEROS:
1. Carta de autorización simple con el logotipo de la sociedad, en caso de tenerlo, la Razón Social y el número de identificación de la misma, firmada por el Agente de Retención, en la que se solicite el respectivo trámite relacionado con el RUC. Los nombres y apellidos completos, así como el número de cédula de identidad o ciudadanía del Agente de Retención y de la persona que realizará el trámite.
Se entregará una copia de la cédula de identidad o ciudadanía y del certificado de votación del último proceso electoral cuando corresponda, del Agente de Retención y de la persona que realiza el trámite, la cual además, deberá presentar sus documentos de identificación originales.

Para los casos de actualización, el sujeto pasivo deberá presentar solamente aquella documentación que acredite las modificaciones realizadas, en los términos previstos en la ley, sin que sea necesario que presente la documentación que fue presentada en la inscripción original, salvo el caso de documentos que por su propia naturaleza deban actualizarse periódicamente.
(Si la última actualización fue antes del 2004, debe presentar toda la documentación para la actualización.)



REQUISITOS PARA SOCIEDADES INSCRIPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL RUC BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, SUCURSALES EXTRANJERAS

SRi

1. Formularios RUC 01-A, que corresponden a la inscripción y actualización de la información del Registro Único de Contribuyentes; y RUC 01-B, que corresponde a la inscripción y actualización de los establecimientos de las sociedades; ambos formularios serán suscritos por el Representante Legal. (debidamente llenados por el contribuyente)
2. Presentar original o copia certificada del documento de constitución o domiciliacion, debidamente legalizado por el organismo de control respectivo e inscrito en el Registro Mercantil y entregar una copia simple del mismo.
3. Presentar original o copia certificada del nombramiento vigente del Representante Legal inscrito en el Registro Mercantil y entregar una copia simple.
4. Original de la cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte con Visa vigente (Excepto 12-X) del representante legal y de ser el caso, el original del certificado de votación del último proceso electoral.
5. Original y copia de las cuatro hojas de los datos generales del registro de sociedades emitidas por la Superintendencia de Compañías.
6. Original y copia de uno de los siguientes documentos ***que acrediten la dirección donde realice la actividad económica:***
Planilla del servicio eléctrico, telefónico, de agua potable o televisión por cable, estados de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito de ***hasta 3 meses anteriores*** a la fecha de registro, comprobante del pago del impuesto predial correspondiente al año en que se realiza el registro o del inmediato anterior , contrato de arrendamiento inscrito ante la respectiva oficina de Inquilinato o notarizado, según corresponda. ***Cualquiera de estos documentos a nombre de la Sociedad o el Representante Legal o de uno de los accionistas.***
Siempre que no haya sido posible la entrega de cualquiera de estos documentos, presentar una carta simple donde el propietario declare que ha ***cedido en forma gratuita*** el uso del inmueble, donde conste nombres y apellidos completos, número de cédula y firma del cedente y la Razón Social y el número de identificación de la sociedad a la cual se está cediendo y adjuntar copia del documento de identificación del cedente, así como la copia de cualquiera de los documentos señalados anteriormente (excepto en los estados de cuenta y televisión por cable.) , que reflejen la dirección del local objeto de la cesión.
7. Nombres y apellidos completos y número del RUC del contador.
8. Si son más de 8 socios o accionistas debe presentar una ficha técnica en medio magnético con la información de los mismos. El formato deberá solicitarlo tambien en medio magnético en las ventanillas de RUC.

TRÁMITES REALIZADOS POR TERCEROS:
1. Carta de autorización simple con el logotipo de la sociedad, en caso de tenerlo, la Razón Social y el número de identificación de la misma, firmada por el representante legal o de quien haga sus veces, ***en la que se solicite el respectivo trámite relacionado con el RUC.*** Los nombres y apellidos completos, así como el número de cédula de identidad o ciudadanía del Representante Legal y de la persona que realizará el trámite.
Se entregará una copia de la cédula de identidad o ciudadanía y del certificado de votación del último proceso electoral cuando corresponda, del Representante Legal y de la persona que realiza el trámite, la cual además, deberá presentar sus documentos de identificación originales.

Para los casos de actualización, el sujeto pasivo deberá presentar solamente aquella documentación que acredite las modificaciones realizadas, en los términos previstos en la ley, sin que sea necesario que presente la documentación que fue presentada en la inscripción original, salvo el caso de documentos que por su propia naturaleza deban actualizarse periódicamente. (Si la última actualización fue antes del 2004, debe presentar toda la documentación para la actualización).

REQUISITOS PARA SOCIEDADES INSCRIPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL RUC PARA SOCIEDADES CIVILES Y COMERCIALES

...le hace bien al país!

1. Formularios RUC 01-A, que corresponden a la inscripción y actualización de la información del Registro Único de Contribuyentes; y RUC 01-B, que corresponde a la inscripción y actualización de los establecimientos de las sociedades; ambos formularios serán suscritos por el Representante Legal (debidamente llenados por el contribuyente)
2. Presentar original o copia certificada del documento de constitución , debidamente legalizado e inscrito en el Registro Mercantil y entregar una copia simple del mismo.
3. Presentar original o copia certificada del nombramiento vigente del Representante Legal inscrito en el Registro Mercantil y entregar una copia simple.
4. Original de la cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte con Visa vigente (Excepto 12-X) del representante legal y de ser el caso, el original del certificado de votación del último proceso electoral.
5. Original y copia de uno de los siguientes documentos que ***acrediten la dirección donde realice la actividad económica:***
Planilla del servicio eléctrico, telefónico, de agua potable o televisión por cable, estados de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito de ***hasta 3 meses anteriores*** a la fecha de registro, comprobante del pago del impuesto predial correspondiente al año en que se realiza el registro o del inmediato anterior , contrato de arrendamiento inscrito ante la respectiva oficina de Inquilinato o notarizado, según corresponda. ***Cualquiera de estos documentos a nombre de la Sociedad o el Representante Legal o de uno de los accionistas.***
Siempre que no haya sido posible la entrega de cualquiera de estos documentos, presentar una carta simple donde el propietario declare que ha ***cedido en forma gratuita*** el uso del inmueble, donde conste nombres y apellidos completos, número de cédula y firma del cedente y la Razón Social y el número de identificación de la sociedad a la cual se está cediendo y adjuntar copia del documento de identificación del cedente, así como la copia de cualquiera de los documentos señalados anteriormente (excepto en los estados de cuenta y televisión por cable.), que reflejen la dirección del local objeto de la cesión.
6. Nombres y apellidos completos y número del RUC del contador.
7. Si son más de 8 socios o accionistas debe presentar una ficha técnica en medio magnético con la información de los mismos. El formato deberá solicitarlo también en medio magnético en las ventanillas de RUC.

TRÁMITES REALIZADOS POR TERCEROS:
1. Carta de autorización simple con el logotipo de la sociedad, en caso de tenerlo, la Razón Social y el número de identificación de la misma, firmada por el representante legal o de quien haga sus veces, en la que se solicite el respectivo trámite relacionado con el RUC. Los nombres y apellidos completos, así como el número de cédula de identidad o ciudadanía del Representante Legal y de la persona que realizará el trámite.
Se entregará una copia de la cédula de identidad o ciudadanía y del certificado de votación del último proceso electoral cuando corresponda, del Representante Legal y de la persona que realiza el trámite, la cual además, deberá presentar sus documentos de identificación originales.

Para los casos de actualización, el sujeto pasivo deberá presentar solamente aquella documentación que acredite las modificaciones realizadas, en los términos previstos en la ley, sin que sea necesario que presente la documentación que fue presentada en la inscripción original, salvo el caso de documentos que por su propia naturaleza deban actualizarse periódicamente. (Si la última actualización fue antes del 2004, debe presentar toda la documentación para la actualización.)

REQUISITOS PARA SOCIEDADES INSCRIPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL RUC CONDOMINIOS

...le hace bien al país!

1. Formularios RUC 01-A, que corresponden a la inscripción y actualización de la información del Registro Único de Contribuyentes; y RUC 01-B, que corresponde a la inscripción y actualización de los establecimientos de las sociedades; ambos formularios serán suscritos por el Representante Legal. (debidamente llenados por el contribuyente)
2. Presentar original o copia certificada de la escritura de Declaratoria de Propiedad Horizontal debidamente legalizado e inscrita en el Registro de la Propiedad y entregar una copia simple del mismo.
3. Original o copia certificada del nombramiento vigente del Representante Legal otorgado ante Notario o Juez, con reconocimiento de firmas y entregar una copia simple.
4. Copia de la cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte con Visa vigente (Excepto 12-X), del representante legal y, de ser el caso, el original del certificado de votación del último proceso electoral.
5. Original y copia de uno de los siguientes documentos que ***acrediten la dirección donde realice la actividad económica:***
Planilla del servicio eléctrico, telefónico, de agua potable o televisión por cable, estados de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito de ***hasta 3 meses anteriores*** a la fecha de registro, comprobante del pago del impuesto predial correspondiente al año en que se realiza el registro o del inmediato anterior , contrato de arrendamiento inscrito ante la respectiva oficina de Inquilinato o notarizado, según corresponda. ***Cualquiera de estos documentos a nombre del Condominio o el Representante Legal.***
Siempre que no haya sido posible la entrega de cualquiera de estos documentos, presentar una carta simple donde el propietario declare que ha ***cedido en forma gratuita*** el uso del inmueble, donde conste nombres y apellidos completos, número de cédula y firma del cedente y la Razón Social y el número de identificación de la sociedad a la cual se está cediendo y adjuntar copia del documento de identificación del cedente, así como la copia de cualquiera de los documentos señalados anteriormente (excepto en los estados de cuenta y televisión por cable.), que reflejen la dirección del local objeto de la cesión.

TRÁMITES REALIZADOS POR TERCEROS:
1. Carta de autorización simple con el logotipo de la sociedad, en caso de tenerlo, la Razón Social y el número de identificación de la misma, firmada por el representante legal o de quien haga sus veces, en la que se solicite el respectivo trámite relacionado con el RUC. Los nombres y apellidos completos, así como el número de cédula de identidad o ciudadanía del Representante Legal y de la persona que realizará el trámite.
Se entregará una copia de la cédula de identidad o ciudadanía y del certificado de votación del último proceso electoral cuando corresponda, del Representante Legal y de la persona que realiza el trámite, la cual además, deberá presentar sus documentos de identificación originales.

Para los casos de actualización, el sujeto pasivo deberá presentar solamente aquella documentación que acredite las modificaciones realizadas, en los términos previstos en la ley, sin que sea necesario que presente la documentación que fue presentada en la inscripción original, salvo el caso de documentos que por su propia naturaleza deban actualizarse periódicamente.
(Si la última actualización fue antes del 2004, debe presentar toda la documentación para la actualización.)

REQUISITOS PARA SOCIEDADES INSCRIPCIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL RUC PARA ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES SIN FINES DE LUCRO

SRi ...le hace bien al país!

1. Formularios RUC 01-A, que corresponden a la inscripción y actualización de la información del Registro Único de Contribuyentes; y RUC 01-B, que corresponde a la inscripción y actualización de los establecimientos de las sociedades; ambos formularios serán suscritos por el Representante Legal. (debidamente llenados por el contribuyente)
2. Original o copia certificada del Acuerdo Ministerial o resolución en la que se aprueba la creación de la organización no gubernamental y entregar una copia simple.
3. Original o copia certificada del nombramiento de Representante Legal avalado por el organismo ante el cual la organización no gubernamental se encuentra registrada tales como: Ministerios de Inclusión Economica y Social, de Gobierno, etc. y entregar una copia simple.
4. Copia de la cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte con Visa vigente (Excepto 12-X), del Representante Legal y de ser el caso, el original del certificado de votación del último proceso electoral.
5. Original y copia de uno de los siguientes documentos que ***acrediten la dirección donde realice la actividad económica:***
Planilla del servicio eléctrico, telefónico, de agua potable o televisión por cable, estados de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito de ***hasta 3 meses anteriores*** a la fecha de registro, comprobante del pago del impuesto predial correspondiente al año en que se realiza el registro o del inmediato anterior , contrato de arrendamiento inscrito ante la respectiva oficina de Inquilinato o notarizado, según corresponda. ***Cualquiera de estos documentos a nombre de la Sociedad o el Representante Legal o de uno de los accionistas.***
Siempre que no haya sido posible la entrega de cualquiera de estos documentos, presentar una carta simple donde el propietario declare que ha ***cedido en forma gratuita*** el uso del inmueble, donde conste nombres y apellidos completos, número de cédula y firma del cedente y la Razón Social y el número de identificación de la sociedad a la cual se está cediendo y adjuntar copia del documento de identificación del cedente, así como la copia de cualquiera de los documentos señalados anteriormente (excepto en los estados de cuenta y televisión por cable.) , que reflejen la dirección del local objeto de la cesión.
6. Nombres y apellidos completos y número del RUC del contador.

TRÁMITES REALIZADOS POR TERCEROS:
1. Carta de autorización simple con el logotipo de la sociedad, en caso de tenerlo, la Razón Social y el número de identificación de la misma, firmada por el representante legal o de quien haga sus veces, en la que se solicite el respectivo trámite relacionado con el RUC. Los nombres y apellidos completos, así como el número de cédula de identidad o ciudadanía del Representante Legal y de la persona que realizará el trámite.
Se entregará una copia de la cédula de identidad o ciudadanía y del certificado de votación del último proceso electoral cuando corresponda, del Representante Legal y de la persona que realiza el trámite, la cual además, deberá presentar sus documentos de identificación originales.

Para los casos de actualización, el sujeto pasivo deberá presentar solamente aquella documentación que acredite las modificaciones realizadas, en los términos previstos en la ley, sin que sea necesario que presente la documentación que fue presentada en la inscripción original, salvo el caso de documentos que por su propia naturaleza deban actualizarse periódicamente. (Si la última actualización fue antes del 2004, debe presentar toda la documentación para la actualización.)

SOCIEDAD BAJO EL CONTROL DE LA SUPERINTENDECIA DE BANCOS

REQUISITOS:

1. Formulario RUC- 01-A y -01-B suscritos por el representante legal (debidamente llenado por el contribuyente).
2. Original y copia o copia certificada de la escritura de constitución o domiciliación inscrita en Registro Mercantil.
3. Original y copia o copia certificada del nombramiento de representante legal inscrito en el Registro Mercantil
4. Original y copia de la planilla de luz, agua o teléfono, o Pago del Impuesto Predial (año actual o del año 2006), o pago del servicio de Tv cable, telefonía celular o estados de cuenta, todo a nombre del sujeto pasivo (Sociedad), máximo de tres meses atrás desde la fecha de emisión o en segunda instancia del representante legal.

   a. Del domicilio actual y,

   b. Del lugar en que realiza la actividad económica (si es el caso) contrato de arrendamiento legalizado o notarizado por el inquilinato, donde conste obligatoriamente el número de RUC del arrendador.

5. Identificación del **representante legal y del gerente general**:
   a. PARA ECUATORIANOS: Presentación y copia clara de cédula de identidad y papeleta de votación.
   b. PARA EXTRANJEROS RESIDENTES: Copia clara de cédula de identidad,
   c. PARA EXTRANJEROS NO RESIDENTES: Copia clara de pasaporte con hojas de identificación y tipo de visa vigente 10. No se acepta ningun otro tipo de visa.
6. Si son más de 8 socios o accionistas debe presentar una ficha técnica en medio magnético con la información de los mismos. El formato deberá solicitarlo en ventanillas de RUC con un disquete en blanco.
7. Carta suscrita por el contador del sujeto pasivo (con copia de cédula de identidad adjunta), certificando su relación laboral o contractual con el contrbuyente.

TRÁMITES REALIZADOS POR TERCEROS:

1. Adjuntar carta de autorización simple firmada por el Rep. Legal con logo y sello de la empresa cuya validez es 30 días hábiles, donde consten nombres completos y No. de cédula del Rep. Legal y del autorizado; Adicional a esto se debe adjuntar copia cl

NOTA: Si han transcurrido más de 30 días hábiles de constitución de la sociedad, adjuntar formulario 106-A con el pago de 0,50 ctvs por inscripción tardía firmado por el representante legal (RESOL. 117 de marzo 2000)

Si la última actualización ha sido anterior al año 2004, deberá presentar toda la documentación para la actualización

FORMULARIOS PARA APERTURA Y ACTUALIZACIÓN DE SOCIEDADES

SRI Servicio de Rentas Internas RESOLUCION 0070	REPUBLICA DEL ECUADOR SERVICIO DE RENTAS INTERNAS FORMULARIO RUC 01 - A	INSCRIPCION Y ACTUALIZACION REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES RUC SOCIEDADES SECTOR PRIVADO Y PUBLICO

ORIGINAL: SRI

www.sri.gov.ec

01 RUC

A.- DATOS GENERALES: IDENTIFICACION Y UBICACION DE LA SOCIEDAD

02	RAZON O DENOMINACION SOCIAL										
03	NACIONALIDAD DE LA SOCIEDAD			04	NOMBRE COMERCIAL						
05	PROVINCIA			06	CANTON			07	PARROQUIA		
08	CIUDADELA		09	BARRIO		10	CALLE			11	NUMERO
12	INTERSECCION / MANZANA					13	CONJUNTO			14	BLOQUE
15	EDIFICIO O CENTRO COMERCIAL					16	No. DE OFICINA	17	CARRETERO	18	KM
19	CAMINO			20	REFERENCIA						
21	TELEFONO 1		22	TELEFONO 2		23	TELEFONO 3			24	FAX
25	CELULAR		26	APARTADO POSTAL		27	E-MAIL				

B.- ORIGEN DE LA SOCIEDAD

	ORIGEN (Escoja una opción)			RAZON SOCIAL SOCIEDADES FUSIONADAS / ESCINDIDAS		RUC
28	CONSTITUCION		31		32	
29	FUSION		33		34	
30	ESCISION		35		36	

C.- DATOS DE CONSTITUCION DE LA SOCIEDAD

37	FECHA DE CONSTITUCION año / mes / día	38	TIPO DE SOCIEDAD		39	No. EXPEDIENTE SUPER. DE CIAS.	
		40	No. RESOLUCION SUPER. DE CIAS.	41	No. REG. MERCANTIL	42	NO. PATRONAL
43	FECHA INSCRIPCION REGISTRO MERCANTIL año / mes / día	44	ORGANISMO REGULADOR				
		45	CAPITAL SUSCRITO	46	PATRIMONIO		
47	NOMBRE DEL CONTADOR			48	C.I. CONTADOR		

D.- IDENTIFICACION Y UBICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL

49	APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS				50	C.I. O PASAPORTE	
51	NACIONALIDAD	52	CARGO QUE DESEMPEÑA		53	FECHA DE NOMBRAMIENTO año / mes / día	
54	TIPO DE VISA (REP. LEGAL EXTRANJERO)	55	PROVINCIA				
56	CANTON	57	PARROQUIA		58	CALLE	
59	NUMERO	60	INTERSECCION		61	TELEFONO	
62	REFERENCIA				63	E-MAIL	

E.- IDENTIFICACION Y UBICACIÓN DEL GERENTE GENERAL (O DE QUIEN HAGA SUS VECES)

64	APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS						
65	C.I. O PASAPORTE	66	NACIONALIDAD		67	FECHA DE NOMBRAMIENTO año / mes / día	
68	TIPO DE VISA (GERENTE EXTRANJERO)	69	PROVINCIA				
70	CANTON	71	PARROQUIA		72	CALLE	
73	NUMERO	74	INTERSECCION		75	TELEFONO	
76	REFERENCIA				77	E-MAIL	

F.- ACCIONISTAS Y SOCIOS

	RAZON SOCIAL / APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	NACIONALIDAD	DOMICILIO FISCAL	CEDULA / RUC / PASAPORTE	TIPO DE VISA	% PART.	VALOR ACCIONES O PARTICIPACIONES
78							
79							
80							
81							
82							
83							
84							
85							

G.- ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL

86	CODIGO ACTIVIDAD (CIIU3)	87	DESCRIPCION ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL

H.- INFORMACION ADICIONAL DE LA SOCIEDAD

88	ES SOCIEDAD EMISORA DE TARJETAS DE CREDITO?	SI		NO		
89	ES UNA INSTITUCION FINANCIERA QUE GENERA OPERACIONES DE CREDITO?	SI		NO		

Nota: El presente formulario no se aceptará con enmendaduras y tachones.

Declaro que los datos contenidos en este formulario son verdaderos.

90	FECHA DE PRESENTACION		
	año	mes	día

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL / AGENTE DE RETENCION

REPUBLICA DEL ECUADOR
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS
FORMULARIO RUC 01 - B

RESOLUCION 0070

INSCRIPCION Y ACTUALIZACION
DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE LAS
SOCIEDADES SECTOR PRIVADO Y PUBLICO

ORIGINAL: SRI

www.sri.gov.ec

01 RUC

02 RAZON O DENOMINACION SOCIAL

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

03	NOMBRE COMERCIAL			04	APERTURA		CIERRE		ACTUALIZACION		No. ESTABLECIMIENTO
05	PROVINCIA			06	CANTON				07	PARROQUIA	
08	CIUDADELA		09	BARRIO		10	CALLE			11	NUMERO
12	INTERSECCION / MANZANA					13	CONJUNTO			14	BLOQUE
15	EDIFICIO O CENTRO COMERCIAL					16	No. DE OFICINA	17	CARRETERO	18	KM
19	CAMINO			20	REFERENCIA						
21	TELEFONO 1		22	TELEFONO 2		23	TELEFONO 3			24	FAX
25	CELULAR		26	APARTADO POSTAL		27	CORREO ELECTRONICO				

DESCRIPCION ACTIVIDADES ECONOMICAS

28	
29	
30	
31	
32	
33	

	FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS				FECHA DE CESE DE ACTIVIDADES ECONOMICAS				FECHA DE REINICIO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS		
34	año	mes	dia	35	año	mes	dia	36	año	mes	dia

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

03	NOMBRE COMERCIAL			04	APERTURA		CIERRE		ACTUALIZACION		No. ESTABLECIMIENTO
05	PROVINCIA			06	CANTON				07	PARROQUIA	
08	CIUDADELA		09	BARRIO		10	CALLE			11	NUMERO
12	INTERSECCION / MANZANA					13	CONJUNTO			14	BLOQUE
15	EDIFICIO O CENTRO COMERCIAL					16	No. DE OFICINA	17	CARRETERO	18	KM
19	CAMINO			20	REFERENCIA						
21	TELEFONO 1		22	TELEFONO 2		23	TELEFONO 3			24	FAX
25	CELULAR		26	APARTADO POSTAL		27	CORREO ELECTRONICO				

DESCRIPCION ACTIVIDADES ECONOMICAS

28	
29	
30	
31	
32	
33	

	FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS				FECHA DE CESE DE ACTIVIDADES ECONOMICAS				FECHA DE REINICIO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS		
34	año	mes	dia	35	año	mes	dia	36	año	mes	dia

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO

03	NOMBRE COMERCIAL			04	APERTURA		CIERRE		ACTUALIZACION		No. ESTABLECIMIENTO
05	PROVINCIA			06	CANTON				07	PARROQUIA	
08	CIUDADELA		09	BARRIO		10	CALLE			11	NUMERO
12	INTERSECCION / MANZANA					13	CONJUNTO			14	BLOQUE
15	EDIFICIO O CENTRO COMERCIAL					16	No. DE OFICINA	17	CARRETERO	18	KM
19	CAMINO			20	REFERENCIA						
21	TELEFONO 1		22	TELEFONO 2		23	TELEFONO 3			24	FAX
25	CELULAR		26	APARTADO POSTAL		27	CORREO ELECTRONICO				

DESCRIPCION ACTIVIDADES ECONOMICAS

28	
29	
30	
31	
32	
33	

	FECHA DE INICIO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS				FECHA DE CESE DE ACTIVIDADES ECONOMICAS				FECHA DE REINICIO DE ACTIVIDADES ECONOMICAS		
34	año	mes	dia	35	año	mes	dia	36	año	mes	dia

Nota: Declaro que los datos contenidos en este formulario son verdaderos

37	FECHA DE PRESENTACION		
	año	mes	dia

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

SOLICITUD DE CESE DE ACTIVIDADES / CANCELACIÓN DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES

PERSONAS NATURALES

Fecha de presentación: _____

Ciudad de presentación: _____

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE

- Número de RUC: _____

- Apellidos y nombres: _____

2. DESCRIPCIÓN DEL MOTIVO PARA LA SUSPENSIÓN / CANCELACIÓN DEL RUC

- Cese de actividad motivada por una de las siguientes causas **(solo ecuatorianos y extranjeros residentes)**:

- ❑ Terminación de toda actividad económica
- ❑ Ausencia del país
- ❑ Interdicción

- Cancelación del RUC motivada por una de las siguientes causas:

- ❑ Fallecimiento
- ❑ Terminación de toda actividad económica de extranjeros no residentes

3. FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA: _____

4. DIRECCIÓN Y TELÉFONO PARA NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA AL TRÁMITE PRESENTADO

Provincia	Cantón	Parroquia	Calle Principal

Número	Intersección	Referencia de ubicación	Teléfonos

5. SI EL TRÁMITE ES REALIZADO POR UN TERCERO DEBERÁ COMPLETAR LOS SIGUIENTES DATOS:

- Identificación:

Cédula o Pasaporte: _____

Apellidos y Nombres completos: _____

- En calidad de:

☐ Mandatario ☐ Heredero ☐ Cónyuge sobreviviente

☐ Tutor o curador ☐ Albacea ☐ Otro (especificar): _____

- Declaro que he cumplido con los deberes formales y materiales previstos en el Código Tributario, la Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento; y, que los datos contenidos en esta solicitud, así como la documentación adjunta son verdaderos.
- Si posteriormente al cese de actividades o cancelación del RUC la Administración Tributaria detecta inconsistencias o diferencias en la información presentada, podrá notificarme para regularizar mi situación tributaria.

Atentamente,

Firma: _____

Nombre y Apellido: _____

SOLICITUD DE CANCELACIÓN DEL REGISTRO ÙNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES

Fecha de presentación: _____

Ciudad de presentación: _____

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DE LA SOCIEDAD

Número de RUC: _____ **Razón Social:** _____

2. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL O AGENTE DE RETENCIÓN O LIQUIDADOR

☐ **Representante Legal** ☐ **Agente de Retención** ☐ **Liquidador**

No. de Cédula o Pasaporte: _____ ***Apellidos y nombres:*** _____

Dirección de domicilio: _____

Teléfonos de ubicación: _____ **Celular:** _____

En ejercicio de mis derechos como representante legal o agente de retención o liquidador, solicito la cancelación del RUC de la sociedad a la que represento, toda vez que ésta ha terminado sus actividades económicas, conforme se lo indica a continuación, de acuerdo a los documentos de respaldo que anexo a esta solicitud.

3. DESCRIPCIÓN DEL MOTIVO PARA LA CANCELACIÓN DEL RUC

☐ Disolución y liquidación anticipada o voluntaria

☐ Disolución y liquidación en pleno derecho

☐ Fusión con otra(s) sociedad (es) (identifique el tipo de fusión y las sociedades que intervienen)

☐ **Por creación** ☐ **Por absorción**

- RUC de la nueva sociedad creada o de la sociedad absorbente: _____

- Razón Social de la nueva sociedad o de la sociedad que absorbe: _____

Número de RUC:	**Razón Social de las sociedades fusionadas o absorbidas:**
_____	_____
_____	_____

☐ **Escisión total (identifique la(s) nueva(s) sociedad (es))**

Nuevo número de RUC:	**RUC de la nueva sociedad creada:**
_____	_____

☐ **Otro motivo (especificar)** _____

4. FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA: _____

5. DIRECCIÓN Y TELÉFONO PARA NOTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA AL TRÁMITE PRESENTADO

Provincia	**Cantón**	**Parroquia**	**Calle Principal**	
Número	**Intersección**	**Referencia de ubicación**	**Teléfonos**	

6. SI EL TRÁMITE ES REALIZADO POR UN TERCERO DEBERÁ COMPLETAR LOS SIGUIENTES DATOS:

- Número de Cédula o Pasaporte: _____
- Apellidos y Nombres completos: _____

* Declaro que la sociedad por mi presentada ha cumplido con los deberes formales y materiales previstos en el Código Tributario, la Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento; y, que los datos contenidos en esta solicitud así como la documentación adjunta son verdaderos.
* Si posteriormente a la cancelación del RUC, la Administración Tributaria detecta inconsistencias o diferencias en la información presentada, podrá notificarme para regularizar la situación tributaria de la sociedad por mí representada, según lo determine la Ley.

Atentamente,
Firma: _____
Nombre y apellido: _____

TABLA No. 29 Diagramación mejorada, apertura RUC persona natural

HOJA DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

PROCESO:	APERTURA RUC	**SUBPROCESO:**	APERTURA RUC PN
CÓDIGO:	Aper-B2	**FECHA:** 23/01/2010	**ESTATUS:** Propuesto
OBJETIVO:	Apertura RUC de Personas naturales en las mejores condiciones de tiempo y costo, y de atencion al cliente.		
ALCANCE:	**DESDE:**	Inicia con la recepción de documentos, y apertura de RUC para personas naturales..	
	HASTA:	Concluye con el RUC para Persona Natural otorgado.	
ENTRADA:	Turno RUC persona natural recibido		
SALIDA:	RUC Persona natural creado		
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla		
FRECUENCIA:	Diaria	**VOLÚMEN:**	50
TIEMPO:	11	**COSTO:**	2,75
EFICIENCIA EN TIEMPO:	82%	**EFICIENCIA EN COSTO:**	82%

			SIMBOLOGÍA					TIEMPO		COSTO		
No.	**Responsable**	**Actividad**						**AV**	**NAV**	**AV**	**NAV**	**OBSERVACIONES / PROPUESTAS DE MEJORA**
1	Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X					0,5		0,125		
2	Asistente de ventanilla	Pide turno Q-MATIC y pregunta necesidad		X				1		0,25		Se fusionaron dos actividades: Pedir turno al contribuyente y preguntar necesidad, ya que no es necesario separarlas porque no son actividades que conllevan alguna acción.
3	Asistente de ventanilla	Revisa los requisitos y la fecha de inicio de actividades, y registra los documentos entregados.		X				5		1,25		Se fusionaron dos actividades: Revisar los requisitos y registrar los documentos, ya que son similares y pueden ser manejados al mismo tiempo.
4	Asistente de ventanilla	Verifica si tiene RUC (autogenerado u homónimo) y pregunta datos informativos.			X				2		0,5	Se fusionaron dos actividades: Verificar si hay RUC existente, para ello deberá preguntar datos informativos, es por ello que se deben fusionar ya que ambos se relacionan.
5	Asistente de ventanilla	Finaliza inscripción, se graba e imprime documento.		X				2		0,5		La impresora ha sido reparada y funciona perfectamente, el sistema no presenta inconvenientes,
6	Asistente de ventanilla	Entrega RUC persona natural.	X					0,5		0,125		
							Total:	9	2	2,25	0,5	

CAMBIOS		**TERMINOLOGIA**	**PROCESOS RELACIONADOS**	**FORMULARIOS**
MEJORA:	3	**Q-MATIC:** Sistema generador de turnos.	Actualización RUC PN	Requisitos de apertura RUC PN
FUSIÓN:	3	**Homónimo o autogenerado:** Dicho de dos o más personas o cosas: Que llevan un mismo nombre.	Cese RUC PN	
CREACIÓN:	0	**RUC:** Registro Único de Contribuyentes.	Recepción de contribuyentes	
ELIMINACIÓN:	3			

ELABORADO POR:	**SUPERVISADO POR:**	**AUTORIZADO POR:**
CYNTHIA ORDOÑEZ	ING. EMMA MUÑOZ	ING. MÓNICA MEDINA

TABLA No. 30 Hoja de mejoramiento, Apertura RUC PN

HOJA DE MEJORAMIENTO			
PROCESO:	Apertura RUC	**SUBPROCESO:**	Apertura RUC PN
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla	**CÓDIGO:**	Aper-B2
ENTRADAS:	Turno RUC persona natural recibido	**SALIDAS:**	RUC Persona natural creado

PROBLEMAS DETECTADOS:	
1	Pierde el turno otorgado.
2	La inquietud del contribuyente no es comprendida.
3	Requisitos incompletos.
4	RUC generado y con obligaciones pendientes.
5	Documentos incorrectos.
6	Contribuyente desconoce datos solicitados.
7	El sistema deja de funcionar.

SOLUCIONES PROPUESTAS:	
1	El asistente de ventanilla timbrará el número de turno por tres ocasiones, y esperará por treinta segundos para que el contribuyente se acerque, sin perder el turno.
2	El asistente de ventanilla solicitará datos informativos al contribuyente, o documentos donde se verifique su necesidad.
3	No serán otorgados los turnos mientras se verifique que el contribuyente cumple con todos los requisitos.
4	Se solicitará obligatoriamente la presencia del contribuyente titular, a fin de solventar datos que solo el conoce, caso fortuito este enviará a un tercero autorizado quien sea un allegado muy cercano y tenga conocimiento personal sobre el mismo.
5	El sistema recibirá mantenimiento continuo a fin de evitar daños, y se trabajará con planta eléctrica durante los cortes de luz.

SITUACIÓN ACTUAL:						
Tiempo total		**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
16		4,03	21,88%	21,88%	Diaria	50

SITUACIÓN PROPUESTA:						
Tiempo total		**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
11		2,75	82%	82%	Diaria	50

DIFERENCIAS:						
Tiempo total		**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
5		1,28	60%	60%	Diaria	50

BENEFICIO ESPERADO ANUAL			
Tiempo		**Costo**	
5*5*52*50=	65000	1,28*5*52*50=	$16.640,00

TABLA No. 31 Diagramación mejorada, Apertura RUC sociedades

HOJA DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

PROCESO:	APERTURA RUC	**SUBPROCESO:**	APERTURA RUC SOCIEDADES		
CÓDIGO:	Aper-B2	**FECHA:**	23/01/2010	**ESTATUS:**	Propuesto
OBJETIVO:	Apertura RUC sociedad, en las mejores condiciones de tiempo y costo, y de atencion al cliente.				
ALCANCE:	**DESDE:**	Inicia con la recepción de documentos, y apertura de RUC para sociedades			
	HASTA:	Concluye con el RUC para sociedad otorgado.			
ENTRADAS:	Turno RUC sociedad recibido				
SALIDAS:	RUC sociedad creado				
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla				
FRECUENCIA:	Diaria			**VOLÚMEN:**	50
TIEMPO:	20,5			**COSTO:**	5,13
EFICIENCIA EN TIEMPO:	**85,37%**			**EFICIENCIA EN COSTO:**	**85,37%**

			SIMBOLOGÍA					TIEMPO		COSTO		
No.	**Responsable**	**Actividad**						**AV**	**NAV**	**AV**	**NAV**	**OBSERVACIONES / PROPUESTAS DE MEJORA**
1	Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X					0,5		0,125		
2	Asistente de ventanilla	Pide turno Q-MATIC y pregunta necesidad	X					2		0,5		Se fusionaron dos actividades: Pedir turno al contribuyente y preguntar necesidad, no es necesario separarlas porque no son actividades que conllevan alguna acción.
3	Asistente de ventanilla	Pide documentación y verifica que esté completa y correcta.	X					2		0,5		Se fusionaron dos actividades: Pedir documentación y realizar un control de documentos, para empezar el trámite con los documentos respectivos.
4	Asistente de ventanilla	Ingresa y registra los datos del nuevo RUC de la sociedad.	X					8		2		Se fusionan tres actividades que están relacionadas entre sí por tanto pueden ser realizadas durante una misma actividad: Seleccionar el tipo de sociedad, ingresar la información otorgada y generar el No. RUC según corresponde.
5	Asistente de ventanilla	Verifica formularios O1A y O1B con el sistema, o a través de medio magnético		X					3		0,75	Los formularios están correctamente llenos, ya que se designó un asistente de ventanilla encargado, quien ayuda a llenar los formularios.
6	Asistente de ventanilla	Indica obligaciones tributarias a poseer o declarar	X					2		0,5		La explicación es comprendida por el contribuyente, se designa un área que se encarga de realizar declaraciones para ayudarle a declarar al contribuyente.
7	Asistente de ventanilla	Finaliza inscripción, graba e imprime el RUC.	X					2		0,5		Se fusionaron dos actividades: Finaliza la inscripción del RUC, graba e imprime los datos, estas actividades pueden ser realizadas en un mismo momento.
8	Asistente de ventanilla	Entrega el RUC creado.	X					1		0,25		
							Total:	**17,5**	**3**	**4,375**	**0,75**	

CAMBIOS		**TERMINOLOGIA**	**PROCESOS RELACIONADOS**	**FORMULARIOS**
MEJORA:	6	**Q-MATIC:** Sistema generador de turnos.	Actualización RUC Sociedad	Requisitos de apertura RUC Sociedad
FUSIÓN:	4	como debe hacer las declaraciones el contribuyente.	Cese RUC Sociedad	Formulario 01-A
CREACIÓN:	1		Recepción de contribuyentes	Formulario 01-B
ELIMINACIÓN:	5			

ELABORADO POR:	**SUPERVISADO POR:**	**AUTORIZADO POR:**
CYNTHIA ORDOÑEZ	ING. EMMA MUÑOZ	ING. MÓNICA MEDINA

TABLA No. 32 Hoja de mejoramiento, Apertura RUC sociedades

HOJA DE MEJORAMIENTO						
PROCESO:	Apertura RUC			**SUBPROCESO:**	Apertura RUC Sociedades	
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla			**CÓDIGO:**	Aper-B2	
ENTRADAS:	Turno RUC sociedad recibido			**SALIDAS:**	RUC sociedad creado	
PROBLEMAS DETECTADOS:						
1	Pierde el turno otorgado.					
2	La inquietud del contribuyente no es comprendida.					
3	La documentación presentada está incompleta.					
4	La información requerida es incompleta.					
5	Los formularios para apertura de RUC no están llenos correctamente.					
6	El contribuyente no comprende la explicación recibida por el asistente de ventanilla sobre sus nuevas obligaciones tributarias.					
7	El sistema deja de funcionar, y se pierde la información ingresada.					
8	La impresora no funciona.					
SOLUCIONES PROPUESTAS:						
1	El asistente de ventanilla timbrará el número de turno por tres ocasiones, y esperará por treinta segundos para que el contribuyente se acerque, sin perder el turno.					
2	El asistente de ventanilla solicitará datos informativos al contribuyente, o documentos donde se verifique su necesidad.					
3	No serán otorgados los turnos mientras se verifique que el contribuyente cumple con todos los requisitos.					
4	Para que los formularios que se encuentran dentro de los requisitos estén correctamente llenos, se designará un asistente de ventanilla encargado, quien ayude a los contribuyentes a llenar los formularios.					
5	Se designará un área donde se ayuda o asesora a los contribuyentes sobre las declaraciones y obligaciones que deben cumplir.					
6	El sistema recibirá mantenimiento continuo a fin de evitar daños, y se trabajará con planta eléctrica durante los cortes de luz.					
7	Se instalará una nueva impresora, que contenga un servicio de copiadora en caso de necesitarla, y se dará mantenimiento a las que ya existen.					
SITUACIÓN ACTUAL:						
Tiempo total		**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
31,8		8,01	24,53%	24,53%	Diaria	50
SITUACIÓN PROPUESTA:						
Tiempo total		**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
20,5		5,13	85,37%	85,37%	Diaria	50
DIFERENCIAS:						
Tiempo total		**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
11,3		2,88	61%	61%	Diaria	50
BENEFICIO ESPERADO ANUAL						
Tiempo				**Costo**		
11,3*5*52*50=			146900	0,49*5*52*50=		$ 37.440,00

TABLA No. 33 Diagramación mejorada, Apertura RUC casos especiales

HOJA DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

PROCESO:	APERTURA RUC	**SUBPROCESO:**	APERTURA RUC CASOS ESPECIALES
CÓDIGO:	Aper-B2	**FECHA:**	23/01/2010
ESTATUS:	Propuesto		
OBJETIVO:	Aperturar RUC de Casos especiales, en las mejores condiciones de tiempo y costo, y de atención al cliente.		
ALCANCE:	**DESDE:**	Inicia con la recepción de documentos, y apertura de RUC en casos especiales.	
	HASTA:	Concluye con el RUC del caso especial otorgado.	
ENTRADAS:	Turno RUC preferencial recibido		
SALIDAS:	RUC caso especial creado		
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla		
FRECUENCIA:	Diaria	**VOLÚMEN:**	15
TIEMPO:	16,6	**COSTO:**	4,15
EFICIENCIA EN TIEMPO:	82%	**EFICIENCIA EN COSTO:**	82%

			SIMBOLOGÍA					TIEMPO		COSTO		
No.	**Responsable**	**Actividad**						**AV**	**NAV**	**AV**	**NAV**	**OBSERVACIONES / PROPUESTAS DE MEJORA**
1	Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X					0,3		0,075		
2	Asistente de ventanilla	Verifica ticket preferencial Q-MATIC	X					0,3		0,075		El sistema funciona perfectamente, se entregan turnos preferenciales para casos especiales tomando como prioridad a personas de tercera edad, mujeres embarazadas o con niños en brazos y discapacitados.
3	Asistente de ventanilla	Solicita necesidad al contribuyente	X					3		0,75		El contribuyente es comprendido y su solicitud es resuelta.
4	Asistente de ventanilla	Verifica en el sistema si tiene RUC	X					3		0,75		
5	Asistente de ventanilla	Registra documentos entregados en el sistema		X					3		0,75	Se fusionaron dos actividades: Pedir documentos y registrarlos en el sistema, ya que ambos se efectúan durante una misma acción. - Los documentos entregados están completos y correctos.
6	Asistente de ventanilla	Pregunta datos informativos	X					3		0,75		
7	Asistente de ventanilla	Finaliza inscripción y graba	X					1		0,25		Se fusionaron dos actividades: Grabar e imprimir el RUC, cuando la inscripción a sido realizada. - La inscripción concluye correctamente.
8	Asistente de ventanilla	Entrega RUC al contribuyente, y se explica las obligaciones a realizar.	X					3		0,75		
							Total:	**13,6**	**3**	**3,4**	**0,75**	

CAMBIOS		**TERMINOLOGIA**	**PROCESOS RELACIONADOS**	**FORMULARIOS**
MEJORA:	3	**Q-MATIC:** Sistema generador de turnos.	Apertura RUC PN	Requisitos de apertura RUC PN
FUSIÓN:	2		Apertura RUC Sociedad	Requisitos de apertura RUC Sociedad
CREACIÓN:	1		Actualizacion Ruc PN	Formulario 01-A
ELIMINACIÓN:	2		Actualizacion Ruc Sociedad	Formulario 01-B
			Cese y cancelacion RUC PN / Sociedad	Formulario Cese actividades RUC PN / Sociedad

ELABORADO POR:	**SUPERVISADO POR:**	**AUTORIZADO POR:**
CYNTHIA ORDOÑEZ	ING. EMMA MUÑOZ	ING. MÓNICA MEDINA

TABLA No. 34 Hoja de mejoramiento, Apertura RUC casos especiales

HOJA DE MEJORAMIENTO			
PROCESO:	Apertura RUC	**SUBPROCESO:**	Apertura RUC Casos Especiales
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla	**CÓDIGO:**	Aper-B2
ENTRADAS:	Turno RUC preferencial recibido	**SALIDAS:**	RUC caso especial creado

PROBLEMAS DETECTADOS:	
1	El sistema Q-MATIC se dañó, por este motivo no se emiten turnos preferenciales.
2	La inquietud del contribuyente no es comprendida.
3	Los requisitos solicitados para el trámite, están incompletos.
4	El Contribuyente tiene un RUC creado, y presenta obligaciones tributarias pendientes.
5	El sistema deja de funcionar.
6	El contribuyente desconoce la información solicitada por el asistente de ventanilla, para efectuar el trámite.
7	El sistema deja de funcionar, y se pierde la información ingresada.
8	La impresora no funciona.

SOLUCIONES PROPUESTAS:	
1	Dar mantenimiento al sistema ha fin de repararlo, se entregarán turnos preferenciales para casos especiales tomando como prioridad a personas de tercera edad, mujeres embarazadas o con niños en brazos y discapacitados.
2	El asistente de ventanilla solicitará datos informativos al contribuyente, o documentos donde se verifique su necesidad.
3	No serán otorgados los turnos mientras se verifique que el contribuyente cumple con todos los requisitos.
4	Para que los formularios que se encuentran dentro de los requisitos estén correctamente llenos, se designará un asistente de ventanilla encargado, quien ayude a los contribuyentes a llenar los formularios.
5	Se solicitará obligatoriamente la presencia del contribuyente titular, a fin de solventar datos que solo el conoce, caso fortuito este enviará a un tercero autorizado quien sea un allegado muy cercano y tenga conocimiento personal sobre el mismo.
6	El sistema recibirá mantenimiento continuo a fin de evitar daños, y se trabajará con planta eléctrica durante los cortes de luz.
7	Se instalará una nueva impresora, que contenga un servicio de copiadora en caso de necesitarla, y se dará mantenimiento a las que ya existentes.

SITUACIÓN ACTUAL:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
15,1	3,81	8,61%	8,61%	Diaria	15

SITUACIÓN PROPUESTA:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
16,6	4,15	82%	82%	Diaria	15

DIFERENCIAS:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
1,5	0,34	73%	73%	Diaria	15

BENEFICIO ESPERADO ANUAL			
Tiempo		**Costo**	
1,5*5*52*15=	5850	0,34*5*52*15=	$ 1.326,00

TABLA No. 35 Diagramación mejorada, atención quejas y sugerencias

HOJA DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

PROCESO:	APERTURA RUC	**SUBPROCESO:**	ATENCIÓN QUEJAS Y SUGERENCIAS		
CÓDIGO:	Aper-B2	**FECHA:**	23/01/2010	**ESTATUS:**	Propuesto
OBJETIVO:	Atender las quejas y sugerencias realizadas en el Área durante la apertura de RUC PN, y solucionarlas con éxito y prudencia.				
ALCANCE:	**DESDE:**	Inicia con la recepción de queja o sugerencia del contribuyente.			
	HASTA:	Concluye con la solución al problema ocasionado.			
ENTRADAS:	Recepción de queja presentada por el contribuyente				
SALIDAS:	Queja solucionada				
RESPONSABLE:	Supervisor / Jefe de área				
FRECUENCIA:	Diaria			**VOLÚMEN:**	100
TIEMPO:	16			**COSTO:**	5,92
EFICIENCIA EN TIEMPO:	88%			**EFICIENCIA EN COSTO:**	88%

			SIMBOLOGÍA					TIEMPO		COSTO		
No.	**Responsable**	**Actividad**						**AV**	**NAV**	**AV**	**NAV**	**OBSERVACIONES / PROPUESTAS DE MEJORA**
1	Supervisor o Jefe de Área de RUC	Saluda y calma al contribuyente, escucha queja o sugerencia presentada	X					2		0,74		Se fusionaron dos actividades: Inicialmente el Jefe o Supervisor del Área encargado, saluda al contribuyente y lo calma a fin de conocer su inquietud, y la razón de su queja presentada, para solucionarla.
3	Supervisor o Jefe de Área de RUC	Escucha queja o sugerencia presentada	X					3		1,11		La inquietud propuesta es comprendida por el Jefe o supervisor, y puede ser solucionada.
4	Supervisor o Jefe de Área de RUC	Busca posibles soluciones		X					2		0,74	Se puede realizar cuadros previos de soluciones planteadas de acuerdo al historial de quejas o necesidades comunes
5	Supervisor o Jefe de Área de RUC	Ofrece solución al problema	X					2		0,74		El Jefe del Área logra calmar al contribuyente y ofrece una solución que es aceptada por el mismo,
6	Supervisor o Jefe de Área de RUC	Soluciona el problema	X					6		2,22		El problema es solucionado, y el contribuyente se va satisfecho por la atención prestada, y el servicio brindado.
7	Supervisor o Jefe de Área de RUC	Se despide del contribuyente.	X					1		0,37		
							Total:	**14**	**2**	**5,18**	**0,74**	

CAMBIOS		**TERMINOLOGIA**	**PROCESOS RELACIONADOS**	**FORMULARIOS**
MEJORA:	3	**Q-MATIC:** Sistema generador de turnos.	Apertura RUC PN	Formato solicitud de quejas y sugerencias SRI
FUSIÓN:	1		Apertura RUC Sociedad	Formatos solicitud quejas SENRES
CREACIÓN:	0		Actualizacion Ruc PN	
ELIMINACIÓN:	1		Actualizacion Ruc Sociedad	
			Cese y cancelacion RUC PN / Sociedad	

ELABORADO POR:	**SUPERVISADO POR:**	**AUTORIZADO POR:**
CYNTHIA ORDOÑEZ	ING. EMMA MUÑOZ	ING. MÓNICA MEDINA

TABLA No. 36 Hoja de mejoramiento, Atención quejas y sugerencias

HOJA DE MEJORAMIENTO					
PROCESO:	Apertura RUC		**SUBPROCESO:**	Atención quejas y sugerencias	
RESPONSABLE:	Supervisor / Jefe del Área RUC		**CÓDIGO:**	Aper-B2	
ENTRADAS:	Recepción de queja presentada por el contribuyente.		**SALIDAS:**	Queja solucionada.	
PROBLEMAS DETECTADOS:					
1	La inquietud del contribuyente no es comprendida.				
2	La queja presentada necesita asesoría jurídica.				
3	La solución propuesta por el Jefe del Área, no es aceptada por el contribuyente.				
SOLUCIONES PROPUESTAS:					
1	Para atender la queja del contribuyente, el Jefe o Supervisor del Área encargado procederá a calmar al contribuyente, a fin de conocer su inquietud, y la razón de su queja para solucionarla.				
2	Se solicitará ayuda del departamento jurídico, siempre que sea necesario, y se trabajará conjuntamente con los departamentos relacionados.				
3	Se realizarán cuadros previos de soluciones planteadas de acuerdo al historial de quejas o necesidades comunes.				
4	A fin de mejorar el servicio se solicitará al contribuyente, aportar con una sugerencia que permita el desarrollo del área para el bien de los mismos.				
SITUACIÓN ACTUAL:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
19,3	7,14	53,37%	53,37%	Diaria	3
SITUACIÓN PROPUESTA:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
16	5,92	88%	88%	Diaria	3
DIFERENCIAS:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
3,3	1,22	35%	35%	Diaria	3
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
Tiempo			**Costo**		
3,3*5*52*3=		2574	1,22*5*52*3=		$ 951,60

FORMULARIO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

SRi
...le hace bien al país!

Dirección Regional: _____ Agencia: _____ Fecha: _____

☐ QUEJA ☐ SUGERENCIA ☐ FELICITACIÓN

Departamento que visita:

☐ Servicios Tributarios ☐ Secretaría ☐ Gestión Tributaria ☐ Otro _____

Motivo de Queja, Sugerencia o Felicitación

☐ Calidad de atención ☐ Falta de información ☐ Tiempo de espera para ser atendido

☐ Tiempo de atención a requerimiento solicitado ☐ Otro _____

DETALLE DE QUEJA, SUGERENCIA O FELICITACIÓN

_____

_____

_____

_____

_____

_____

DATOS DEL INTERESADO
(Si desea recibir una respuesta, favor consigne los datos requeridos a continuación)

Nombres y Apellidos completos: _____

Tipo de documento: ☐ Cédula ☐ RUC ☐ Pasaporte ☐ Otro No. _____

Dirección: _____ Sector: _____
Calle Principal Número Intersección

Ciudad: _____ Provincia: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

Correo Electrónico: _____

Firma: _____

Estimado Contribuyente, en caso de requerir asistencia por parte de un representante del Departamento de Derechos del Contribuyente, por favor diríjase con nuestro Delegado.

Buzón de Quejas y Sugerencias (vía internet)

Este formulario está dedicado solo y exclusivamente para quejas y sugerencias.

Importante: Estimado usuario, le recordamos que el ingreso de información por este medio, no tendrán en ningún caso la consideración de recurso administrativo, ni su interposición paralizará o interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente para la tramitación y resolución de los correspondientes procedimientos.

Para que su queja o sugerencia sea atendida, es necesario que indique claramente el o los motivos de la misma, como: tipo de trámite o servicio solicitado, oficina, fecha, etc.

Definiciones:

Quejas: Son expresiones de descontento, disgusto, insatisfacción o disconformidad de los ciudadanos, por cualquier inconveniente que altere la relación SRI - Contribuyente, tales como mala atención, problemas para efectuar trámites o procedimientos internos.

Sugerencias: Son iniciativas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios, simplificar trámites administrativos o aquellos que resulten innecesarios, así como cualquier otra medida de carácter general que contribuya al mejor desempeño del SRI.

*** Nombre**

*** Apellido**

*** Ciudad**

*** E-mail**

***Asunto**

enviar

TABLA No. 37 Diagramación mejorada, Actualización RUC persona natural

HOJA DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

PROCESO:	ACTUALIZACIÓN RUC	**SUBPROCESO:**	ACTUALIZACIÓN RUC PN
CÓDIGO:	Act-B3	**FECHA:**	23/01/2010
ESTATUS:	Propuesto		
OBJETIVO:	Actualizar el RUC de Personas naturales en las mejores condiciones de tiempo y costo, y de atención al cliente.		
ALCANCE:	**DESDE:** Inicia con la recepción de turno otorgado y requisitos.		
	HASTA: Concluye con el RUC PN actualizado y otorgado.		
ENTRADAS:	Turno RUC PN recibido		
SALIDAS:	RUC persona natural actualizado		
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla		
FRECUENCIA:	Diaria	**VOLÚMEN:**	20
TIEMPO:	10,6	**COSTO:**	2,65
EFICIENCIA EN TIEMPO:	91%	**EFICIENCIA EN COSTO:**	91%

			SIMBOLOGÍA					TIEMPO		COSTO		
No.	**Responsable**	**Actividad**						**AV**	**NAV**	**AV**	**NAV**	**OBSERVACIONES / PROPUESTAS DE MEJORA**
1	Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X					0,3		0,075		
2	Asistente de ventanilla	Verifica el número de turno RUC PN Q-MATIC	X					0,3		0,075		El programa Q-MATIC funciona correctamente, y el contribuyente mantiene su turno vigente ya que es llamado por tres veces, en la cuál se acerca a realizar el trámite.
3	Asistente de ventanilla	Solicita necesidad y requisitos.	X					2		0,5		Los documentos están completos y correctos.
4	Asistente de ventanilla	Verifica en el sistema si tiene RUC	X					1		0,25		El RUC del contribuyente no presenta declaraciones pendientes, se encuentra al día en sus declaraciones tributarias.
5	Asistente de ventanilla	Registra documentos entregados y cambia los datos en el sistema.	X					3		0,75		Se fusionaron dos actividades: Se registran los documentos entregados en el sistema, y corrigen los cambios efectuados.
6	Asistente de ventanilla	Verifica si se encuentra como NO UBICADO		X					1		0,25	No tiene inconvenientes.
7	Asistente de ventanilla	Ofrece información para consultas	X					1		0,25		
8	Asistente de ventanilla	Finaliza la actualización, se imprime y entrega RUC actualizado	X					2		0,5		El RUC ha sido actualizado con éxito.
							Total:	**9,6**	**1**	**2,4**	**0,25**	

CAMBIOS		TERMINOLOGIA	PROCESOS RELACIONADOS	FORMULARIOS
MEJORA:	5	**Q-MATIC:** Sistema generador de turnos.	Apertura RUC PN	Requisitos actualización RUC PN
FUSIÓN:	2		Cese y cancelacion de RUC PN	
CREACIÓN:	1			
ELIMINACIÓN:	2			

ELABORADO POR:	SUPERVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
CYNTHIA ORDOÑEZ	ING. EMMA MUÑOZ	ING. MÓNICA MEDINA

TABLA No. 38 Hoja de mejoramiento, Actualización RUC persona natural

HOJA DE MEJORAMIENTO					
PROCESO:	Actualización RUC		**SUBPROCESO:**	Actualización RUC PN	
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla		**CÓDIGO:**	Act-B3	
ENTRADAS:	Turno RUC PN recibido		**SALIDAS:**	RUC PN actualizado.	
PROBLEMAS DETECTADOS:					
1	El sistema Q-MATIC no funciona correctamente.				
2	Los datos solicitados al contribuyente están incompletos.				
3	Los requisitos solicitados para el trámite, están incompletos.				
4	El Contribuyente tiene un RUC creado, y presenta obligaciones tributarias pendientes.				
5	El sistema deja de funcionar, y se pierde la información ingresada.				
6	El contribuyente tiene una Notificación pendiente, que debe solucionar.				
SOLUCIONES PROPUESTAS:					
1	Se dará mantenimiento al sistema Q-MATIC para que funcione correctamente, y para que el contribuyente mantenga su turno vigente será llamado por tres veces, durante 30 segundos.				
2	No serán otorgados los turnos mientras se verifique que el contribuyente cumple con todos los requisitos.				
3	Se designará un área donde se ayuda o asesora a los contribuyentes sobre las declaraciones y obligaciones que deben cumplir.				
4	El sistema recibirá mantenimiento continuo a fin de evitar daños, y se trabajará con planta eléctrica durante los cortes de luz.				
5	Se notificará prudentemente al contribuyente, si existe un trámite pendiente que debe ser solucionado, a fin de evitar sanciones.				
6	Se fusionarán dos actividades: Registrar los documentos en el sistema, y corregir los cambios efectuados, esto contribuirá a disminuir el tiempo de atención, priorizando los costos.				
SITUACIÓN ACTUAL:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
15,1	3,81	11,92%	11,92%	Diaria	20
SITUACIÓN PROPUESTA:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
10,6	2,65	91%	91%	Diaria	20
DIFERENCIAS:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
4,5	1,16	79%	79%	Diaria	20
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
Tiempo			**Costo**		
4,5*5*52*20=		23400	1,16*5*52*20=		$ 6.032,00

TABLA No. 39 Diagramación mejorada, Actualización RUC sociedades

HOJA DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

PROCESO:	ACTUALIZACIÓN RUC	**SUBPROCESO:**	ACTUALIZACIÓN RUC SOCIEDADES		
CÓDIGO:	Act-B3	**FECHA:**	23/01/2010	**ESTATUS:**	Propuesto
OBJETIVO:	Actualizar el RUC de sociedades en las mejores condiciones de tiempo y costo, y de atención al cliente.				
ALCANCE:	**DESDE:**	Inicia con la recepción de turno otorgado y requisitos.			
	HASTA:	Concluye con el RUC de Sociedad actualizado y otorgado.			
ENTRADAS:	Turno RUC sociedad recibido				
SALIDAS:	RUC de sociedad actualizado				
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla				
FRECUENCIA:	Diaria			**VOLÚMEN:**	15
TIEMPO:	21			**COSTO:**	5,25
EFICIENCIA EN TIEMPO:	**76,19%**			**EFICIENCIA EN COSTO:**	**76,19%**

			SIMBOLOGÍA					TIEMPO		COSTO		
No.	**Responsable**	**Actividad**						**AV**	**NAV**	**AV**	**NAV**	**OBSERVACIONES / PROPUESTAS DE MEJORA**
1	Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X					0,5		0,125		
2	Asistente de ventanilla	Verifica número de Q-MATIC	X					0,5		0,125		El programa Q-MATIC funciona correctamente, y el contribuyente mantiene su turno vigente ya que es llamado por tres veces, en la cuál se acerca a realizar el trámite.
3	Asistente de ventanilla	Solicita necesidades al contribuyente y requisitos.	X					3		0,75		Se fusionaron dos actividades: Se solicita la necesidad al contribuyente y los requisitos para el trámite.
4	Asistente de ventanilla	Realiza un control documentario		X					3		0,75	Los documentos están completos y correctos.
5	Asistente de ventanilla	Verifica que la información de los formularios de actualización sean correctos.	X					5		1,25		Se verfican los datos ingresados en los formularios con el sistema interno, y se comprueba que están correctos.
6	Asistente de ventanilla	Verifica si se encuentra como NO UBICADO.		X					2		0,5	La marca de NO UBICADO ha sido cancelada, ya que el contribuyente ya actualizó la dirección.
7	Asistente de ventanilla	Ingresa datos actualizados en el sistema.	X					5		1,25		Los datos han sido actualizados correctamente.
8	Asistente de ventanilla	Graba la actualización, imprime y entrega el RUC actualizado.	X					2		0,5		Se fusionaron dos actividades: Al ser impreso se entrega al contribuyente para que lo revise y coloque la firma respectiva.
							Total:	**16**	**5**	**4**	**1,25**	

CAMBIOS		TERMINOLOGIA	PROCESOS RELACIONADOS	FORMULARIOS
MEJORA:	5	**Q-MATIC:** Sistema generador de turnos.	Apertura RUC Sociedad	Requisitos actualización RUC PN
FUSIÓN:	2		Cese y cancelacion de RUC Sociedad	Formulario 01-A
CREACIÓN:	0			Formulario 01-B
ELIMINACIÓN:	2			

ELABORADO POR:	SUPERVISADO POR:	AUTORIZADO POR:
CYNTHIA ORDOÑEZ	ING. EMMA MUÑOZ	ING. MÓNICA MEDINA

TABLA No. 40 Hoja de mejoramiento, Actualización RUC sociedades

HOJA DE MEJORAMIENTO			
PROCESO:	Actualización RUC	**SUBPROCESO:**	Actualización RUC sociedades.
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla	**CÓDIGO:**	Act-B3
ENTRADAS:	Turno RUC sociedad recibido	**SALIDAS:**	RUC sociedad actualizado.

PROBLEMAS DETECTADOS:	
1	El sistema Q-MATIC se dañó, por este motivo no se emiten turnos.
2	La documentación presentada está incompleta.
3	Los formularios para la actualización del RUC no están llenos correctamente.
4	El contribuyente tiene una Notificación pendiente, que debe solucionar.
5	La impresora no funciona.

SOLUCIONES PROPUESTAS:	
1	Se dará mantenimiento al sistema Q-MATIC para que funcione correctamente, y para que el contribuyente mantenga su turno vigente será llamado por tres veces, durante 30 segundos.
2	No serán otorgados los turnos mientras se verifique que el contribuyente cumple con todos los requisitos.
3	Para que los formularios que se encuentran dentro de los requisitos estén correctamente llenos, se designará un asistente de ventanilla encargado, quien ayude a los contribuyentes a llenar los formularios.
4	Se verifican los datos ingresados en los formularios con el sistema interno, y se comprueba que están correctos.
5	La marca de NO UBICADO ha sido cancelada, ya que el contribuyente ya actualizó la dirección.
6	Se notificará prudentemente al contribuyente, si existe un trámite pendiente que debe ser solucionado, a fin de evitar sanciones; y en casos donde hayan sido marcados como NO UBICADO, se procederá a retirar esa marca siempre que actualicen los datos de su RUC.
7	Se instalará una nueva impresora, que contenga un servicio de copiadora en caso de necesitarla, y se dará mantenimiento a las que ya existentes.

SITUACIÓN ACTUAL:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
15,5	3,91	22,58%	22,58%	Diaria	15

SITUACIÓN PROPUESTA:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
21	5,25	76,19%	76,19%	Diaria	15

DIFERENCIAS:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
5,5	1,34	53,61%	53,61%	Diaria	15

BENEFICIO ESPERADO ANUAL			
Tiempo		**Costo**	
5,5*5*52*15=	21450	1,09*5*52*15=	$ 5.226,00

TABLA No. 41 Diagramación mejorada, Cese RUC persona natural

HOJA DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

PROCESO:	CESE RUC	**SUBPROCESO:**	CESE RUC PN		
CÓDIGO:	Cese-B4	**FECHA:**	23/01/2010	**ESTATUS:**	Propuesto
OBJETIVO:	Cancelar o suspender el RUC de Persona Natural que soliciten los contribuyentes en las mejores condiciones de tiempo y costo.				
ALCANCE:	**DESDE:**	Inicia con la recepción de turno otorgado y requisitos.			
	HASTA:	Concluye con el RUC de Persona Natural cesado y otorgado.			
ENTRADAS:	Turno RUC PN recibido				
SALIDAS:	RUC de PN suspendido.				
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla				
FRECUENCIA:	Diaria			**VOLÚMEN:**	15
TIEMPO:	10			**COSTO:**	2,5
EFICIENCIA EN TIEMPO:	**80%**			**EFICIENCIA EN COSTO:**	**80%**

			SIMBOLOGÍA					TIEMPO		COSTO		
No.	**Responsable**	**Actividad**						**AV**	**NAV**	**AV**	**NAV**	**OBSERVACIONES / PROPUESTAS DE MEJORA**
1	Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X					0,5		0,125		
2	Asistente de ventanilla	Verifica número de Q-MATIC	X					0,5		0,125		El programa Q-MATIC funciona correctamente, y el contribuyente mantiene su turno vigente ya que es llamado por tres veces, en la cuál se acerca a realizar el trámite.
3	Asistente de ventanilla	Solicita necesidades al contribuyente y requisitos.	X					2		0,5		Se fusionaron dos actividades: Se solicita la necesidad al contribuyente y los requisitos para el trámite. - Los requisitos están completos.
4	Asistente de ventanilla	Verifica datos en el sistema para ver si el RUC está ACTIVO.	X					2		0,5		
5	Asistente de ventanilla	Pregunta si dio de baja facturas sobrantes, sino debe hacerlro.	X					0,5		0,125		Las facturas ya han sido dadas de bajas y no se encuentra nada pendiente,
6	Asistente de ventanilla (RUC a domicilio).	Ingresa fecha de la suspensión de actividades e informa motivos.	X					1		0,25		Los datos son ingresados correctamente, el sistema funciona correctamente.
7	Asistente de ventanilla	Realiza un cruce automático de verificación de datos para corroborar si hay obligaciones tributarias pendientes.		X					2		0,5	Se fusionaron dos actividades: Se realiza un cruce automático de verificación de datos para comprobar si existe obligaciones pendientes con otros departamentos.
8	Asistente de ventanilla	Emite un número de cancelación de RUC.	X					0,5		0,125		
9	Asistente de ventanilla	Guarda información e imprime oficio de suspensión de RUC.	X					0,5		0,125		La impresora funciona correctamente, se emite el oficio de suspención de RUC con normalidad.
10	Asistente de ventanilla	Entrega documento de suspensión RUC PN.	X					0,5		0,125		
							Total:	**8**	**2**	**2**	**0,5**	

CAMBIOS		**TERMINOLOGIA**	**PROCESOS RELACIONADOS**	**FORMULARIOS**
MEJORA:	6	**Q-MATIC:** Sistema generador de turnos.	Apertura RUC PN	Formulario Cese actividades RUC PN
FUSIÓN:	2	**Obligaciones pendientes:** Son las declaraciones que ha realizado al contribuyente para mantenerse al día.	Actualizacion Ruc PN	
CREACIÓN:	0	**Suspensión:** Cesación temporal del RUC.		
ELIMINACIÓN:	2	**Cancelación:** Cancelación definitiva del RUC.		

ELABORADO POR:	**SUPERVISADO POR:**	**AUTORIZADO POR:**
CYNTHIA ORDOÑEZ	ING. EMMA MUÑOZ	ING. MÓNICA MEDINA

TABLA No. 42 Hoja de mejoramiento, Cese RUC persona natural

HOJA DE MEJORAMIENTO					
PROCESO:	Cese de RUC		**SUBPROCESO:**	Cese de RUC PN	
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla		**CÓDIGO:**	Cese-B4	
ENTRADAS:	Turno RUC PN recibido		**SALIDAS:**	RUC PN suspendido.	
PROBLEMAS DETECTADOS:					
1	El sistema Q-MATIC se dañó, por este motivo no se emiten turnos preferenciales.				
2	El contribuyente desconoce los requisitos necesarios para realizar el trámite.				
3	La documentación presentada está incompleta.				
4	El contribuyente posee facturas vigentes sobrantes en su poder.				
5	El sistema deja de funcionar, y se pierde la información ingresada.				
6	El Contribuyente presenta obligaciones tributarias pendientes.				
7	La impresora no funciona.				
SOLUCIONES PROPUESTAS:					
1	Se dará mantenimiento al sistema Q-MATIC para que funcione correctamente, y para que el contribuyente mantenga su turno vigente será llamado por tres veces, durante 30 segundos.				
2	Se capacitará al personal del call center, y se actualizará la página web con las nuevas resoluciones, a fin de ofrecer requisitos actualizados a los contribuyentes.				
3	No serán otorgados los turnos mientras se verifique que el contribuyente cumple con todos los requisitos.				
4	Poner como prioridad el dar de baja los documentos vigentes sobrantes, a fin de evitar el mal uso de quien las encuentre.				
5	Se realizará un cruce automático de verificación de datos para comprobar si existe obligaciones pendientes con otros departamentos; para lo cuál, se designará un área donde se ayuda o asesora a los contribuyentes sobre las declaraciones y obligaciones que deben cumplir.				
6	El sistema recibirá mantenimiento continuo a fin de evitar daños, y se trabajará con planta eléctrica durante los cortes de luz.				
7	Se instalará una nueva impresora, que contenga un servicio de copiadora en caso de necesitarla, y se dará mantenimiento a las que ya existentes.				
SITUACIÓN ACTUAL:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
16,5	4,16	33,33%	33,33%	Diaria	15
SITUACIÓN PROPUESTA:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
10	2,5	80%	80%	Diaria	15
DIFERENCIAS:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
6,5	1,66	47%	47%	Diaria	15
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
Tiempo			**Costo**		
6,5*5*52*15=		25350	1,66*5*52*15=		$ 6.474,00

TABLA No. 43 Diagramación mejorada, Cese RUC sociedades

HOJA DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

PROCESO:	CESE RUC	**SUBPROCESO:**	CESE RUC SOCIEDADES
CÓDIGO:	Cese-B3	**FECHA:**	23/01/2010
OBJETIVO:	Cancelar o suspender el RUC de sociedad, en las mejores condiciones de tiempo y costo.		
ALCANCE:	**DESDE:** Inicia con la recepción de turno otorgado y requisitos.		
	HASTA: Concluye con el RUC de sociedad cancelado y otorgado.		
ENTRADAS:	Turno RUC sociedad recibido		
SALIDAS:	RUC de sociedad cancelado.		
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla		
FRECUENCIA:	Diaria	**VOLÚMEN:**	10
TIEMPO:	28	**COSTO:**	7
EFICIENCIA EN TIEMPO:	71%	**EFICIENCIA EN COSTO:**	71%

			SIMBOLOGÍA					TIEMPO		COSTO		
No.	**Responsable**	**Actividad**						**AV**	**NAV**	**AV**	**NAV**	**OBSERVACIONES / PROPUESTAS DE MEJORA**
1	Asistente de ventanilla	Saluda al contribuyente	X					0,5		0,125		
2	Asistente de ventanilla	Verifica número de turno Q-MATIC	X					0,5		0,125		El programa Q-MATIC funciona correctamente, y el contribuyente mantiene su turno vigente ya que es llamado por tres veces, en la cuál se acerca a realizar el trámite.
3	Asistente de ventanilla	Solicita necesidad al contribuyente, y requisitos.	X					3		0,75		Se fusionaron dos actividades: Se solicita la necesidad al contribuyente y los requisitos para el trámite. - Los requisitos están completos.
4	Asistente de ventanilla	Verifica datos en el sistema.		X					4		1	
5	Asistente de ventanilla	Verifica el cumplimiento de obligaciones tributarias hasta la fecha de cese de actividades.	X					5		1,25		El contribuyente no mantiene obligaciones pendientes con el SRI.
6	Asistente de ventanilla	Se instruye al contribuyente, como ponerse al día en sus obligaciones pendientes, mediante el internet.	X					5		1,25		Para realizar las declaraciones, será necesario que el contribuyente saque la clave electrónica, misma que será emitida en la ventanilla.
7	Asistente de ventanilla	Revisa en los aplicativos informáticos de la Administración si hay novedades.		X					4		1	No se encuentran novedades.
8	Asistente de ventanilla	Se cambia de estado al contribuyente, como PASIVO.	X					2		0,5		
9	Asistente de ventanilla	Se emite la resolución de cese de RUC.	X					3		0,75		Se fusionaron dos actividades: Se emite la resolución de cancelación del RUC, graba e imprime el documento.
10	Asistente de ventanilla	Firma, sella y entrega un documento provisional, hasta que el notificador envíe el original a domicilio.	X					1		0,25		
							Total:	**20**	**8**	**5**	**2**	

CAMBIOS		**TERMINOLOGIA**	**PROCESOS RELACIONADOS**	**FORMULARIOS**
MEJORA:	4	**Q-MATIC:** Sistema generador de turnos.	Apertura RUC Sociedad	Formulario Cese actividades RUC Sociedad
FUSIÓN:	2	**Obligaciones pendientes:** Son las declaraciones	Actualización Ruc Sociedad	
CREACIÓN:	1	**Suspensión:** Cesación temporal del RUC.		
ELIMINACIÓN:	3	**Cancelación:** Cancelación definitiva del RUC.		
		Notificador: Un funcionario que se encargará de comunicar formalmente a su destinatario la resolución de su RUC cancelado.		
		Resolución: Es el documento emitido por el Área de RUC, donde consta la respuesta al trámite realizado.		

ELABORADO POR:	**SUPERVISADO POR:**	**AUTORIZADO POR:**
CYNTHIA ORDOÑEZ	ING. EMMA MUÑOZ	ING. MÓNICA MEDINA

TABLA No. 44 Hoja de mejoramiento, Cese RUC sociedades

HOJA DE MEJORAMIENTO					
PROCESO:	Cese de RUC		**SUBPROCESO:**	Cese de RUC sociedades	
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla		**CÓDIGO:**	Cese-B4	
ENTRADAS:	Turno RUC sociedad recibido		**SALIDAS:**	RUC sociedad cancelado.	
PROBLEMAS DETECTADOS:					
1	El sistema Q-MATIC se dañó, por este motivo no se emiten turnos preferenciales.				
2	El contribuyente desconoce los requisitos necesarios para realizar el trámite.				
3	El Contribuyente presenta obligaciones tributarias pendientes.				
4	El Contribuyente presenta novedades con otros departamentos pendientes.				
5	El sistema deja de funcionar, y se pierde la información ingresada.				
6	Se niega el Cese del RUC.				
SOLUCIONES PROPUESTAS:					
1	El programa Q-MATIC funciona correctamente, y el contribuyente mantiene su turno vigente ya que es llamado por tres veces, en la cuál se acerca a realizar el trámite.				
2	Se capacitará al personal del call center, y se actualizará la página web con las nuevas resoluciones, a fin de ofrecer requisitos actualizados a los contribuyentes.				
3	No serán otorgados los turnos mientras se verifique que el contribuyente cumple con todos los requisitos.				
4	Poner como prioridad el dar de baja los documentos vigentes sobrantes, a fin de evitar el mal uso de quien las encuentre.				
5	Se realizará un cruce automático de verificación de datos para comprobar si existe obligaciones pendientes con otros departamentos; para lo cuál, se designará un área donde se ayuda o asesora a los contribuyentes sobre las declaraciones y obligaciones que deben cumplir.				
6	El sistema recibirá mantenimiento continuo a fin de evitar daños, y se trabajará con planta eléctrica durante los cortes de luz.				
7	Se instalará una nueva impresora, que contenga un servicio de copiadora en caso de necesitarla, y se dará mantenimiento a las que ya existentes.				
SITUACIÓN ACTUAL:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
36	9,07	37,50%	37,50%	Diaria	10
SITUACIÓN PROPUESTA:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
28	7	71%	71%	Diaria	10
DIFERENCIAS:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
8	2,07	34%	34%	Diaria	10
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
Tiempo			**Costo**		
8*5*52*10=		20800	2,07*5*52*10=		$ 5.382,00

TABLA No. 45 Diagramación mejorada, Abastecimiento de suministros y materiales

HOJA DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

PROCESO:	ADMINISTRATIVO	**SUBPROCESO:**	ABASTECIMIENTO DE SUMINISTROS Y MATERIALES		
CÓDIGO:	Adm-H1	**FECHA:**	23/01/2010	**ESTATUS:**	Propuesto
OBJETIVO:	Abastecer al Área de RUC, con los suministros y materiales necesarios, al menor costo y tiempo posible.				
ALCANCE:	**DESDE:**	Inicia con el requerimiento de suministros y materiales.			
	HASTA:	Concluye con la entrega de suministros solicitados.			
ENTRADAS:	Solicitud de abastecimiento de suministros.				
SALIDAS:	Suministros y materiales entregados.				
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla (recepción)				
FRECUENCIA:	Quincenalmente			**VOLÚMEN:**	1
TIEMPO:	15,5			**COSTO:**	3,875
EFICIENCIA EN TIEMPO:	**81%**			**EFICIENCIA EN COSTO:**	**81%**

			SIMBOLOGÍA					TIEMPO		COSTO		
No.	**Responsable**	**Actividad**						**AV**	**NAV**	**AV**	**NAV**	**OBSERVACIONES / PROPUESTAS DE MEJORA**
1	Asistente de ventanilla (recepción)	Verifica documentación necesaria a solicitar.	X					5		1,25		
2	Asistente de ventanilla (recepción)	Solicita requerimiento a través de red interna.	X					3		0,75		El sistema se actualiza automáticamente, por lo tanto quincenalmente se realizarán cambios sobre los nuevos requerimientos.
3	Jefe del Área de mesas de información.	Entrega documentos solicitados.	X					4		1		Los documentos han sido entregados en la fecha establecida.
4	Asistente de ventanilla (recepción)	Realiza revisión de los documentos entregados.		X					3		0,75	Los documentos entregados están completos y en perfectas condiciones.
5	Asistente de ventanilla (recepción)	Firma el acta de entrega.	X					0,5		0,125		
							Total:	**12,5**	**3**	**3,125**	**0,75**	

CAMBIOS		**TERMINOLOGIA**	**PROCESOS RELACIONADOS**	**FORMULARIOS**
MEJORA:	3	**Q-MATIC:** Sistema generador de turnos.	Apertura RUC PN	Requisitos de apertura RUC PN
FUSIÓN:	0	**RED INTERNA:** El sistema interno o INTRANET por el cual se realiza el pedido.	Apertura RUC Sociedad	Requisitos de apertura RUC Sociedad
CREACIÓN:	0	**ACTA DE ENTREGA:** Es el acta que debe ser firmada como confirmación de los documentos recibidos en perfecto estado.	Actualizacion Ruc PN	Formulario 01-A
ELIMINACIÓN:	0		Actualizacion Ruc Sociedad	Formulario 01-B
			Cese y cancelacion de RUC PN /	Formulario Cese actividades RUC PN / Sociedad

ELABORADO POR:	**SUPERVISADO POR:**	**AUTORIZADO POR:**
CYNTHIA ORDOÑEZ	ING. EMMA MUÑOZ	ING. MÓNICA MEDINA

TABLA No. 46 Hoja de mejoramiento, Abastecimiento de suministros y materiales

HOJA DE MEJORAMIENTO					
PROCESO:	Administrativo		**SUBPROCESO:**	Abastecimiento de suministros y materiales.	
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla (recepción)		**CÓDIGO:**	Adm-H1	
ENTRADAS:	Solicitud de abastecimiento de suministros.		**SALIDAS:**	Suministros y materiales entregados.	
PROBLEMAS DETECTADOS:					
1	El acceso "sitios de red" del sistema para hacer los requerimientos a través del sistema interno, está des configurado.				
2	Los documentos entregados están en malas condiciones.				
SOLUCIONES PROPUESTAS:					
1	Se solicitará la configuración e instalación del sistema, mismo que se actualiza automáticamente; para abastecer los suministros necesarios durante el mes, se realizarán requerimientos quincenalmente.				
2	Los documentos serán entregados en la fecha establecida.				
3	Se solicitará una actualización en los requisitos con las últimas resoluciones, y se revisarán los documentos entregados verificando que estén completos y en perfectas condiciones.				
SITUACIÓN ACTUAL:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
13,5	3,4	18,52%	18,52%	Mensual	1
SITUACIÓN PROPUESTA:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
15,5	3,875	81%	81%	Semanal	1
DIFERENCIAS:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
2	0,475	62%	62%	Semanal	1
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
Tiempo			**Costo**		
2*52*1=		104	0,475*52*1=		$ 24,70

TABLA No. 47 Diagramación mejorada, Mantenimiento de equipos

HOJA DE DIAGRAMACIÓN MEJORADA

PROCESO:	TECNOLÓGICO	**SUBPROCESO:**	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS		
CÓDIGO:	Tec-H1	**FECHA:**	23/01/2010	**ESTATUS:**	Propuesto
OBJETIVO:	Realizar un mantenimiento de los equipos del Área de RUC, optimizando tiempo y costo.				
ALCANCE:	**DESDE:**	Inicia con el requerimiento de mantenimiento o reparación del equipo.			
	HASTA:	Concluye con la entrega del equipo en buen estado.			
ENTRADAS:	Solicitud de mantenimiento o reparación de equipo.				
SALIDAS:	Equipo en buen estado entregado.				
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla / Jefe / Supervisor / Analista del Área de RUC.				
FRECUENCIA:	Mensual			**VOLÚMEN:**	10
TIEMPO:	1235			**COSTO:**	327,275
EFICIENCIA EN TIEMPO:	**81%**			**EFICIENCIA EN COSTO:**	**81%**

			SIMBOLOGÍA					TIEMPO		COSTO		
No.	**Responsable**	**Actividad**						**AV**	**NAV**	**AV**	**NAV**	**OBSERVACIONES / PROPUESTAS DE MEJORA**
1	Asistente de ventanilla / Jefe / Supervisor / Analista del Área de RUC.	Solicita por correo el requerimiento o necesidad, o mediante llamada telefónica.	X					5		1,325		La solicitud es atendida mediante llamada telefónica al departamento de soporte técnico.
2	Asistente de ventanilla / Jefe / Supervisor / Analista del Área de RUC.	Recibe confirmación de mantenimiento a ser atendido.	X					10		2,65		
3	Analista Soporte Técnico	Recepta el equipo	X					480		127,2		
4	Analista Soporte Técnico	Realiza diagnóstico del problema.		X					240		63,6	
5	Analista Soporte Técnico	Repara y entrega el equipo reparado.	X					480		127,2		Se fusionaron dos actividades: Al detectar el problema encontrado, se repara el equipo y se entrega. - El equipo ha sido reparado con éxito y se ha instalado un programa para no volver a presentar problemas.
7	Asistente de ventanilla / Jefe / Supervisor / Analista del Área de RUC.	Verifica y constata la recepción el equipo en buen estado	X					20		5,3		El equipo funciona en buen estado y no presenta problemas nuevamente.
							Total:	**995**	**240**	**263,675**	**63,6**	

CAMBIOS		**TERMINOLOGIA**	**PROCESOS RELACIONADOS**	**FORMULARIOS**
MEJORA:	3	**Q-MATIC:** Sistema generador de turnos.	No hay procesos relacionados.	Sin formularios.
FUSIÓN:	1			
CREACIÓN:	0			
ELIMINACIÓN:	1			

ELABORADO POR:	**SUPERVISADO POR:**	**AUTORIZADO POR:**
CYNTHIA ORDOÑEZ	ING. EMMA MUÑOZ	ING. MÓNICA MEDINA

TABLA No. 48 Hoja de mejoramiento, Mantenimiento de equipos

HOJA DE MEJORAMIENTO					
PROCESO:	Tecnológico		**SUBPROCESO:**	Mantenimiento de equipos	
RESPONSABLE:	Asistente de ventanilla / Jefe / Supervisor / Analista del Área de RUC.		**CÓDIGO:**	Tec-H1	
ENTRADAS:	Solicitud de mantenimiento o reparación de equipo		**SALIDAS:**	Equipo en buen estado entregado.	
PROBLEMAS DETECTADOS:					
1	La solicitud requerida no es atendida.				
2	Existe demora en la entrega del equipo reparado.				
3	El equipo continúa presentando problemas.				
SOLUCIONES PROPUESTAS:					
1	Se realizarán dos solicitudes, mediante correo, y llamada telefónica al departamento de soporte técnico, a fin de que una de las dos sea atendida.				
2	Se establecerá un tiempo de entrega, dependiendo de la gravedad en la que se encuentre el equipo; y mientras se repara, se otorgará uno temporalmente, para evitar que afecte el sistema de trabajo continuo.				
3	Tras reparar el equipo con éxito, se instalará un programa o antivirus que proteja al equipo.				
4	Se realizarán cambios de equipo, nuevos y actualizados para todas las áreas, con una garantía de un año.				
SITUACIÓN ACTUAL:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
2422	639,41	40,13%	40,13%	Mensual	10
SITUACIÓN PROPUESTA:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
1235	327,275	81%	81%	Mensual	10
DIFERENCIAS:					
Tiempo total	**Costo total**	**Eficiencia en tiempo**	**Eficiencia en costo**	**Frecuencia**	**Volumen**
1187	312,135	41%	41%	Mensual	10
BENEFICIO ESPERADO ANUAL					
Tiempo			**Costo**		
1187*12*10=		142440	312,135*12*10=		$ 37.456,20

4.5 MATRIZ DE ANÁLISIS COMPARATIVA

TABLA No. 49 Matríz de análisis comparativa del Área de RUC

MATRIZ DE ANÁLISIS COMPARATIVA DEL "ÁREA DE RUC" DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL SRI.																				
No.	SUBPROCESO	SITUACIÓN ACTUAL						SITUACIÓN ACTUAL						DIFERENCIA						BENEFICIO	
		TIEMPO	COSTO	EFICIENCIA		FRECUENCIA	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO	EFICIENCIA		FRECUENCIA	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO	EFICIENCIA		FRECUENCIA	VOLUMEN	TIEMPO	COSTO
				TIEMPO	COSTO					TIEMPO	COSTO					TIEMPO	COSTO				
1	Recepción de necesidades del contribuyente	6,26	$ 1,58	16%	16%	Diaria	100	5	$ 1,25	100%	100%	Diaria	100	1,26	$ 0,33	84,00%	84,00%	Diaria	100	32500	$ 8.580
2	Apertura RUC persona natural	16	$ 4,03	21,88%	21,88%	Diaria	50	11	$ 2,75	82%	82%	Diaria	50	5	$ 1,28	60,12%	60,12%	Diaria	100	65000	$ 16.640
3	Apertura RUC sociedades	31,8	$ 8,01	24,53%	24,53%	Diaria	50	20,5	$ 5,13	85,37%	85,37%	Diaria	50	11,3	$ 2,88	60,84%	60,84%	Diaria	100	146900	$ 37.440
4	Apertura RUC casos especiales	15,1	$ 3,81	8,61%	8,61%	Diaria	15	16,6	$ 4,15	82%	82%	Diaria	15	1,5	$ 0,34	73,39%	73,39%	Diaria	15	5850	$ 1.326
5	Atención de quejas y sugerencias	19,3	$ 7,14	53,37%	53,37%	Diaria	3	16	$ 5,92	88%	88%	Diaria	3	3,3	$ 1,22	34,63%	34,63%	Diaria	3	2574	$ 951,6
6	Actualización RUC persona natural	15,1	$ 3,81	11,92%	11,92%	Diaria	2	10,6	$ 2,65	91%	91%	Diaria	20	4,5	$ 1,16	79,08%	79,08%	Diaria	20	23400	$ 6.032
7	Actualización RUC sociedades	15,5	$ 3,91	22,58%	22,58%	Diaria	15	21	$ 5,25	76,19%	76,19%	Diaria	15	5,5	$ 1,34	53,61%	53,61%	Diaria	15	21450	$ 5.226
8	Cese de RUC persona natural	16,5	$ 4,16	33,33%	33,33%	Diaria	15	10	$ 2,50	80%	80%	Diaria	15	6,5	$ 1,66	46,67%	46,67%	Diaria	15	25350	$ 6.474
9	Cese de RUC sociedades	36	$ 9,07	37,50%	37,50%	Diaria	10	28	$ 7,00	71%	71%	Diaria	10	8	$ 2,07	33,50%	33,50%	Diaria	10	20800	$ 5.382
10	Abastecimiento de suministros y materiales	13,5	$ 3,40	18,52%	18,52%	Mensual	1	15,5	$ 3,88	81%	81%	Semanal	1	2	$ 0,48	62,48%	62,48%	Semanal	1	104	$ 24,7
11	Mantenimiento de equipos.	2422	$ 639,41	40,13%	40,13%	Mensual	10	1235	$ 327,28	81%	81%	Mensual	10	1187	$ 312,14	40,87%	40,87%	Mensual	10	142440	$ 37.456
	TOTAL DEL BENEFICIO	2607,1	$ 688					1389,2	$ 368					1235,9	$ 325					486368	$ 125.533
	PROMEDIO	237,01	$ 63	26%	26%			126,29	$ 33	83%	83%			112,35	$ 30	57%	57%			44215	$ 11.412

4.6 INFORME DE BENEFICIO ESPERADO

La propuesta de mejoramiento de procesos ha sido realizada en base a las dos herramientas:
Flujodiagramación - Hoja ISO y la Hoja de Mejoramiento, aplicadas a cada proceso, de las cuales se han obtenido resultados positivos que reflejan el cambio organizacional con su inmediata aplicación.
Según la propuesta de mejoramiento en los procesos seleccionados, se propone una participación en equipo, para solucionar los problemas del área de RUC.
Con las propuestas de mejoramiento mantenimiento y reparación de equipos, no se presentarán problemas con el sistema Q-MATIC, permitiendo optimizar tiempo y costos para beneficio interno como externo.

Se propone capacitar a todo el personal, con prioridad al call center del SRI, además se actualizará la página web del mismo, con las nuevas resoluciones, con el fin de ofrecer una información actualizada y correcta a los contribuyentes, disminuyendo a su vez el número de quejas proporcionadas.
Para atender la queja del contribuyente, se propone realizar cuadros previos de soluciones planteadas de acuerdo al historial de quejas o necesidades comunes, y en caso de requerirlo se solicitará ayuda del departamento jurídico, o relacionado.

Se notificará prudentemente al contribuyente, si existe un trámite pendiente que debe ser solucionado, a fin de evitar sanciones; y en casos donde hayan sido marcados como NO UBICADO, se procederá a retirar esa marca siempre que actualicen los datos de su RUC.

Se propone enviar una pre notificación al contribuyente, en el cuál se anticipe un trámite pendiente que deba ser solucionado, a fin de evitar sanciones; y en el caso de aquellos que han sido marcados como NO UBICADO, se procederá a quitar la marca siempre que el contribuyente se acerque personalmente a constatar los datos del domicilio.

Para priorizar tiempo y espacio, se designará un asistente de ventanilla encargado de la revisión de requisitos y corrección de formularios, con temas relacionados a apertura, actualización y cese del RUC, tanto para personas naturales como sociedades.

Para garantizar el trámite gratuito, se instalará una nueva impresora, que contenga un servicio de copiadora, la cuál servirá para los trámites correspondientes en los cuáles el contribuyente deba presentar copias de los documentos solicitados.

Se solicitará obligatoriamente la presencia del contribuyente titular, a fin de solventar datos que solo el conoce, caso fortuito este enviará a un tercero autorizado quien sea un allegado muy cercano y que tenga conocimiento personal sobre el mismo.

A fin de evitar la pérdida de turnos de parte de los contribuyentes, el asistente de ventanilla, procederá a timbrar el número de turno por tres ocasiones, y esperará durante treinta segundos tiempo en el cuál el contribuyente podrá acercarse a realizar el trámite, caso fortuito deberá pedir un nuevo turno.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN POR PROCESOS

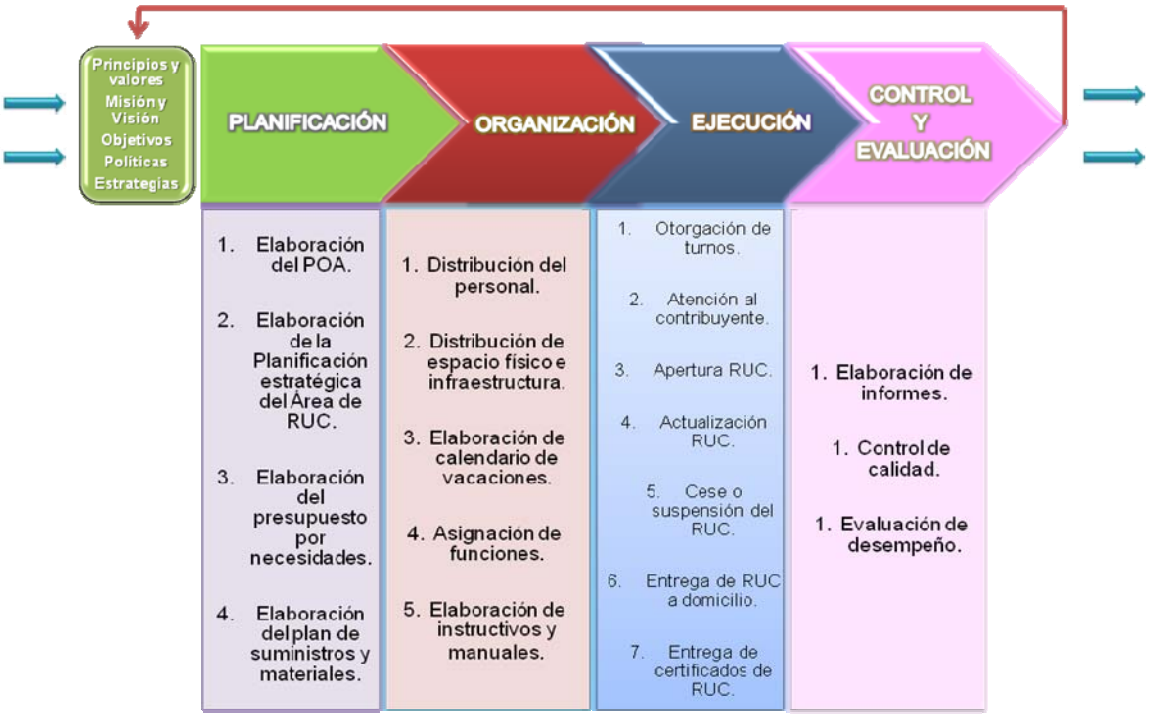
En este capítulo se propone una mejora integral de la organización del área del RUC, utilizando las siguientes herramientas:

1. Cadena de valor y mapa de procesos en base el proceso administrativo.
2. Factores de éxito que se deseen alcanzar.
3. Indicadores de gestión que miden la aplicación de los procesos.
4. Organización por procesos.

5.1 CADENA DE VALOR Y MAPA DE PROCESOS EN BASE AL PROCESO ADMINISTRATIVO

Se fundamenta en el proceso administrativo en el cuál se identifica los diferentes procesos con cada una de las bases del proceso administrativo:

GRÁFICO No.22 Cadena de valor y mapa de procesos en base al proceso administrativo



5.2 FACTORES DE ÉXITO QUE SE DESEAN ALCANZAR.

- ***"FACTOR DE ÉXITO**: Los factores claves de éxito son los elementos que le permiten al empresario alcanzar los objetivos que se ha trazado y distinguen a la empresa de la competencia haciéndola única.*

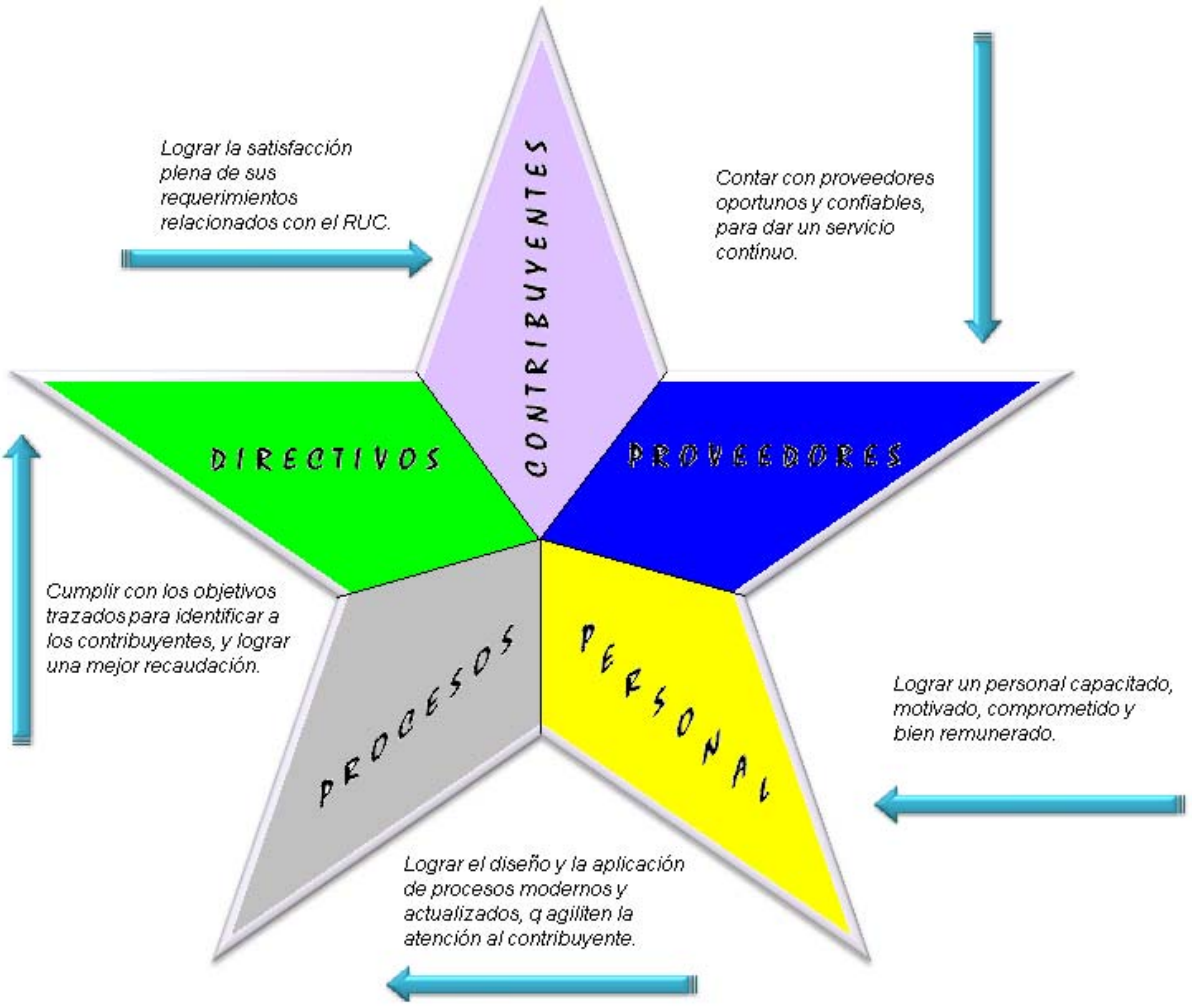
Para identificar los factores claves de éxito se debe mirar hacia adentro del negocio, saber cuáles son los procesos o características que distinguen su producto o servicio y cuáles son los que debe dominar a plenitud para crear la ventaja competitiva. Esta identificación suele ser fácil en la mayoría de los casos en que el producto o servicio es innovador pero no lo es tanto cuando se entra a un mercado muy competido en el cual la similitud de los procesos, productos y servicios es alta.

Para realizarlo hay que enfocarse en los aspectos determinantes del negocio, razón por la cual al echar esta mirada interna se debe tener muy presente el ámbito externo que no es otra cosa que la competencia. El análisis DOFA compara objetivamente la empresa con los competidores con lo cual se establecen los patrones del mercado y las competencias que identifican a la firma, ya que, si se conoce qué es lo que hacen los demás y cómo lo hacen, se podrá establecer qué es lo que nuestra propia iniciativa hace diferente y cómo lo hace.

Otra herramienta que sirve para determinar estos factores claves es el análisis de las cinco fuerzas, incorporación de nuevos competidores, amenaza de sustitutos, poder de negociación de los clientes y de los proveedores y finalmente la rivalidad entre los competidores existentes; con él se puede ver más allá de la misma empresa y se detectarán cuáles son los elementos críticos para competir en el mercado".[34]

[34] http://manuelgross.bligoo.com/content/view/168718/Descubriendo_los_Factores_de_Exito_en_la_e_Administracion.html

GRÁFICO No.22 FACTORES DE ÉXITO



5.3 INDICADORES DE GESTIÓN QUE MIDEN LA APLICACIÓN DE LOS PROCESOS

- ***"INDICADORES DE GESTIÓN.*** *Los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.*

Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.

Tipos de indicadores de gestión:

1. Indicador de eficiencia: Se entiende por eficiencia el uso racional de los recursos disponibles en la consecución del producto.

2. Indicador de Eficacia: Se entiende por eficacia, el logro de los atributos del producto que satisface las necesidades, deseos y demandas de los clientes.

3. *Indicadores de efectividad: Es la medida del impacto o nivel del logro de los requerimientos u objetivos".*

Para que un indicador de gestión sea útil y efectivo, tiene que cumplir con una serie de características, entre las que destacan: Relevante (que tenga que ver con los objetivos estratégicos de la organización), Claramente Definido (que asegure su correcta recopilación y justa comparación), Fácil de Comprender y Usar, Comparable (se pueda comparar sus valores entre organizaciones, y en la misma organización a lo largo del tiempo), Verificable y Costo-Efectivo (que no haya que incurrir en costos excesivos para obtenerlo).[35]

[35] http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion

Los indicadores de gestión, aplicados a los procesos del Área de RUC, son los siguientes:

TABLA No.50 Indicadores de Gestión

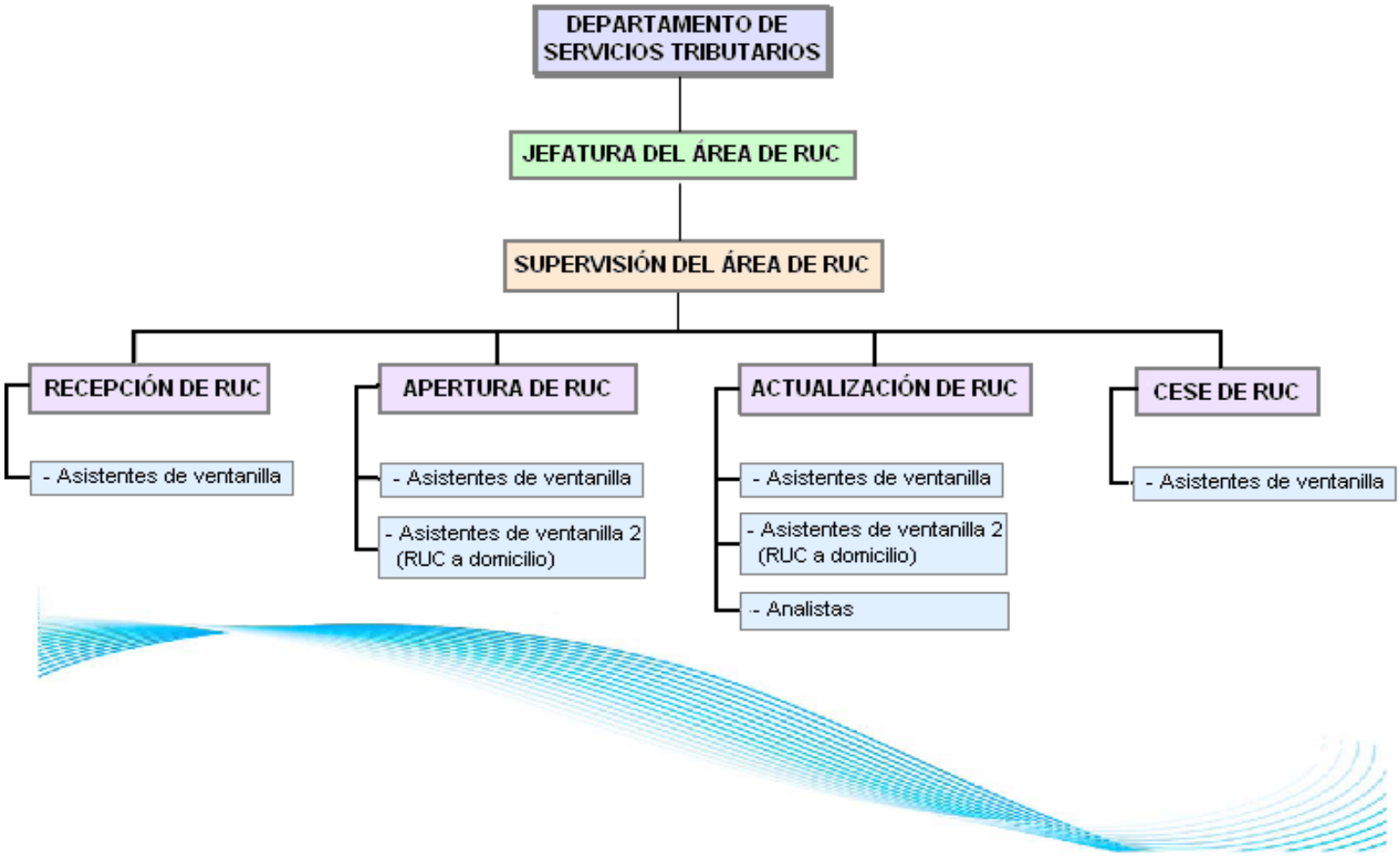
INDICADORES DE GESTIÓN DEL ÁREA DE RUC											
Nº	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	EXPLICACIÓN	FÓRMULA	APLICACIÓN DE LA FÓRMULA	RESULTADO %	REFERENTE	RESULTADO		FUENTE	TIPO DE INDICADOR
								+	-		
1	PLANIFICACIÓN	Planificación Operativa	Mide el grado de planificación de las actividades	# actividades planificadas *100 / total de actividades	8 * 100 = 10	80%	100%	-	20%	Encuesta	Eficacia
2		Ejecución de la planificación	Mide el grado de ejecución de las actividades ejecutadas	# actividades ejecutadas *100 / # actividades planificadas	6 * 100 = 8	75%	100%	-	25%	Encuesta	Eficacia
3		Presupuestación	Mide el grado de presupuestación de las actividades.	# actividades presupuestadas *100 / total de actividades	22 * 100 = 22	100%	100%	-	-	Entrevista	Eficiencia
4		Ejecución del presupuesto	Mide el grado de ejecución de la presupuestación planificada.	presupuesto ejecutado (miles) / presupuesto planificado (miles)	105 * 100 = 110	95,45%	100%	-	5%	Entrevista	Eficiencia
5		Planificación de los suministros	Mide el grado de requerimientos planificados.	# requerimientos planificados*100 / total requerimientos	11 * 100 = 12	91,67%	100%	-	8%	Encuesta	Eficacia
6		Ejecución de la planificación de los suministros	Mide el grado de requerimientos atendidos.	# requerimientos atendidos *100 / # requerimientos planificados	10 * 100 = 12	83,33%	100%	-	17%	Encuesta	Eficacia
7	ORGANIZACIÓN	Distribución del personal	Mide el grado de distribución del personal.	# personal distribuido *100 / total del personal	25 * 100 = 28	89,29%	100%	-	11%	Encuesta	Eficiencia
8		Distribución del espacio físico	Mide el grado de espacio físico asignado.	# espacio físico asignado *100 / total de espacio físico	20 * 100 = 25	80%	100%	-	20%	Encuesta	Eficiencia
9		Ejecución de la distribución del espacio físico	Mide el grado de satisfacción del personal con el espacio físico asignado.	# personas conforme con espacio físico asignado *100 / # personas con espacio físico asignado.	10 * 100 = 20	50%	100%	-	50%	Entrevista	Eficiencia
10		Planificación de vacaciones	Mide el grado de planificación de las vacaciones.	# personas con calendario de vacaciones *100 / total de personas	25* 100 = 25	100%	100%	-	-	Levantamiento de datos	Eficacia

INDICADORES DE GESTIÓN DEL ÁREA DE RUC											
Nº	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	EXPLICACIÓN	FÓRMULA	APLICACIÓN DE LA FÓRMULA	RESULTADO %	REFERENTE	RESULTADO		FUENTE	TIPO DE INDICADOR
								+	-		
11	ORGANIZACIÓN	Ejecución de la planificación de vacaciones	Mide el grado de ejecución de las vacaciones planificadas.	# personas que hacen uso de vacaciones *100 / total de personas que planifican las vacaciones	22 * 100 = 25	88%	100%	-	12%	Levantamiento de datos	Efectividad
12		Asignación de funciones	Mide el grado de personal con funciones asignadas.	# personal con funciones asignadas *100 / total de personal	20 * 100 = 25	80%	100%	-	20%	Entrevista	Eficacia
13		Ejecución de la asignación de funciones	Mide el grado de cumplimiento de funciones asignadas.	# personal que cumple las funciones asignadas *100 / total de personal con funciones asignadas	18 * 100 = 20	90%	100%	-	10%	Encuesta	Eficacia
14		Planificación de la elaboración de instructivos y manuales.	Mide el grado de planificación de elaboración de instructivos.	# instructivos y manuales elaborados *100 / # instructivos y manuales planificados	4 * 100 = 6	66,67%	100%	-	33%	Levantamiento de datos	Eficiencia
15		Ejecución de los instructivos y manuales planificados.	Mide el grado de ejecución de los instructivos y manuales planificados.	# instructivos y manuales aplicados *100 / # instructivos y manuales elaborados	4 * 100 = 4	100%	100%	-	-	Levantamiento de datos	Efectividad
16	EJECUCIÓN	Otorgamiento de turnos	Mide el grado turnos otorgados.	# turnos otorgados *100 / total de contribuyentes que solicitan turno	560 * 100 = 600	93,33%	100%	-	7%	Estadística de valores	Eficiencia
17		Ejecución de turnos	Mide el grado de uso de los turnos otorgados.	# turnos utilizados *100 / # turnos otorgados	400 * 100 = 560	71,43%	100%	-	29%	Estadística de valores	Eficiencia
18		Recepción de necesidades del contribuyente	Mide el grado de contribuyentes atendidos.	# contribuyentes atendidos *100 / total de contribuyentes	960 * 100 = 1000	96%	100%	-	4%	Entrevista	Eficacia
19		Ejecución de la recepción de necesidades del contribuyente	Mide el grado de ejecución de las necesidades atendidas.	# contribuyentes satisfechos *100 / # contribuyentes atendidos	800 * 100 = 1000	80%	100%	-	20%	Encuesta	Eficacia
20		Apertura de RUC persona natural	Mide el grado de RUC personas naturales aperturados.	# RUC PN aperturados *100 / # contribuyentes atendidos	100 * 100 = 120	83,33%	100%	-	17%	Levantamiento de datos	Eficacia

INDICADORES DE GESTIÓN DEL ÁREA DE RUC											
Nº	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	EXPLICACIÓN	FÓRMULA	APLICACIÓN DE LA FÓRMULA	RESULTADO %	REFERENTE	RESULTADO		FUENTE	TIPO DE INDICADOR
								+	-		
21	EJECUCIÓN	Apertura de RUC sociedades	Mide el grado de RUC de sociedades aperturados.	#RUC aperturados de sociedades *100 / #contribuyentes atendidos	50 * 100 = 60	83,33%	100%	-	17%	Levantamiento de datos	Eficacia
22		Atención de quejas y sugerencias	Mide el grado de quejas y sugerencias atendidas.	#quejas y sugerencias atendidas*100 / #quejas y sugerencias presentadas	3 * 100 = 5	60%	100%	-	40%	Encuesta	Efectividad
23		Actualización de RUC persona natural	Mide el grado de RUC PN actualizados exitosamente.	#RUC PN actualizados *100 / #contribuyentes atendidos	160 * 100 = 200	80%	100%	-	20%	Levantamiento de datos	Eficacia
24		Actualización de RUC de sociedades	Mide el grado de RUC de sociedades aperturados exitosamente.	#RUC actualizados de sociedades *100 / #contribuyentes atendidos	90 * 100 = 100	90%	100%	-	10%	Levantamiento de datos	Eficacia
25		Cese de RUC persona natural	Mide el grado de efectividad del cese de RUC de PN	#RUC PN suspendido *100 / #contribuyentes atendidos	45 * 100 = 60	75%	100%	-	25%	Levantamiento de datos	Eficacia
26		Cese de RUC sociedades	Mide el grado de efectividad del cese de RUC de sociedades.	#RUC sociedades cancelados *100 / #contribuyentes atendidos	40 * 100 = 50	80%	100%	-	20%	Levantamiento de datos	Eficacia
27	CONTROL Y EVALUACIÓN	Elaboración de informes	Mide el grado de elaboración de informes.	#informes elaborados *100 / #informes planificados	20 * 100 = 25	80%	100%	-	20%	Entrevista	Efectividad
28		Ejecución de la elaboración de informes	Mide el grado de ejecución de los informes realizados.	#informes aprobados *100 / #informes elaborados	15 * 100 = 20	75%	100%	-	25%	Entrevista	Eficacia
29		Control de calidad	Mide el grado de control de calidad.	#contribuyentes satisfechos *100 / #contribuyentes atendidos	600 * 100 = 1000	60%	100%	-	40%	Encuesta	Eficacia
30		Evaluación de desempeño	Mide el grado de desempeño evaluado.	#personal evaluado favorablemente *100 / total de personas evaluadas	20 * 100 = 25	80%	100%	-	20%	Encuesta	Eficacia

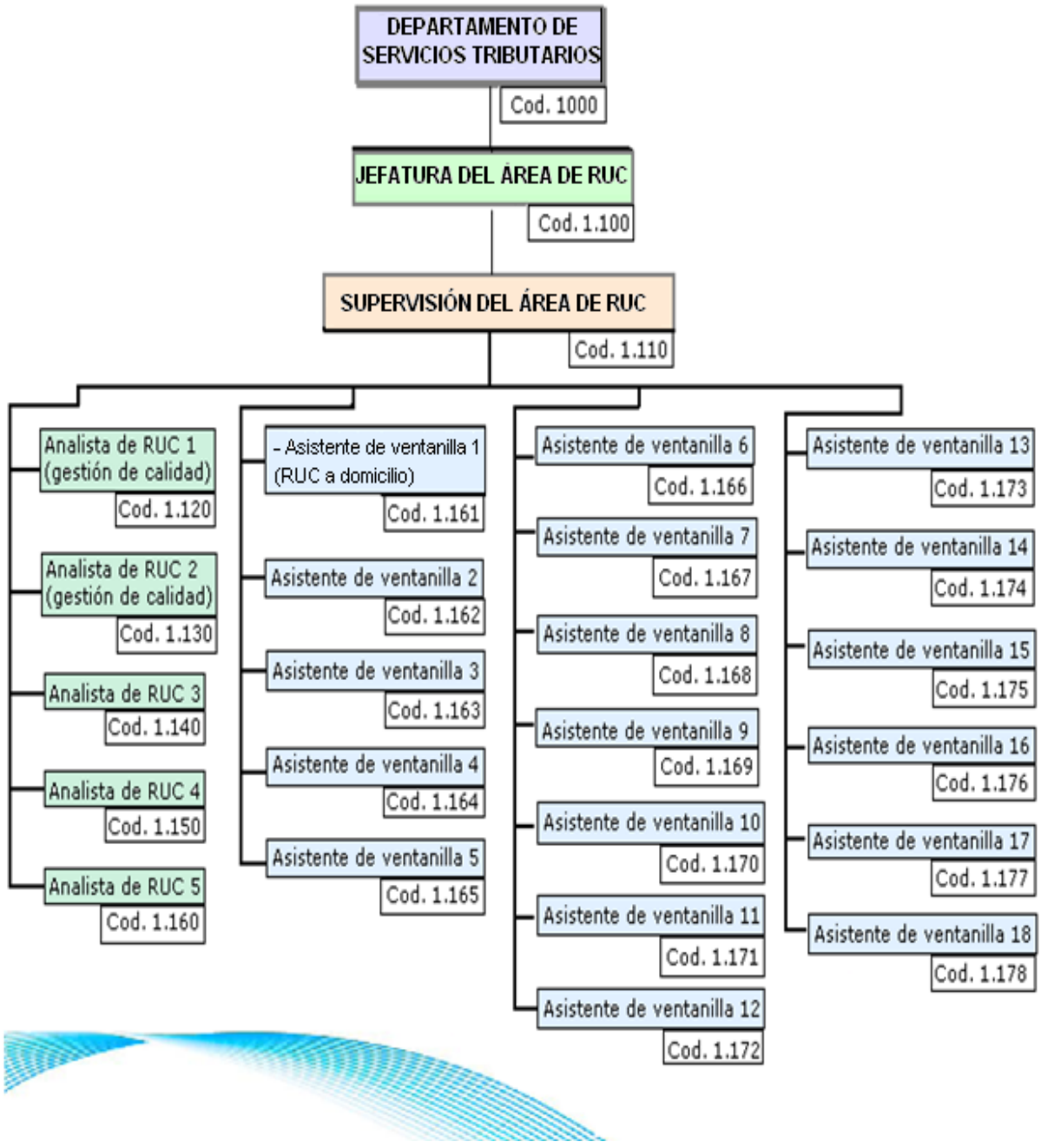
5.4 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL ÁREA DE RUC DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

GRÁFICO No.24 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL ÁREA DE RUC



Realizado por: Autora

GRÁFICO No.25 ORGANIGRAMA DEL PERSONAL DEL ÁREA DE RUC DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS DE LA REGIONAL NORTE



Realizado por: Autora

5.5 ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES Y COMPETENCIAS DEL ÁREA DE RUC

PROCESO GOBERNANTE

Proceso de Servicios Tributarios Área de RUC

Responsable: Jefatura Regional del Área de RUC

Son funciones y responsabilidades de la Jefatura Regional:

- Planificar las actividades que se realizan en el área de RUC.
- Coordinar con la Dirección Nacional los cambios en procedimientos, requisitos, leyes y reglamentos tributarios y cualquier tarea relacionada con el servicio contribuyente.
- Identificar los problemas técnicos, operacionales y normativos en la ejecución de la asistencia e información al contribuyente, proponer cambios para mejorar y optimizar los resultados. Analizar, planificar y buscar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo en los procesos y la calidad en el servicio a los contribuyentes.
- Asesorar diariamente a los contribuyentes que visiten la institución sobre los procesos internos de Servicios Tributarios que no puedan ser respondidos por el Supervisor o el personal de ventanillas.
- Administrar y evaluar el talento humano que ha sido asignado al área, manejar y controlar su trabajo de manera directa, así como dar soporte a las áreas de RUC en las Direcciones Provinciales y Agencias con el fin de que las tareas sean cumplidas.
- Responder diaria y permanentemente el diligenciamiento de la optimización del tiempo, horario y recursos que se manejan con el fin de agilizar la atención al contribuyente de manera satisfactoria.
- Cumplir y controlar los procesos relacionados con la Administración Tributaria en el área con el fin de cumplir con los objetivos referentes a: Calidad de procedimientos, calidad de información, cantidad de contribuyentes atendidos por día.
- Controlar y dar seguimiento del monitoreo de satisfacción de contribuyentes; así como también al cumplimiento de los indicadores de gestión del departamento.

- Revisar la forma y el contenido de las respuestas dadas por los analistas en los trámites ingresados al área de RUC y firmarlos como delegado de la Regional Norte.
- Realizar visitas a Agencias y oficinas provinciales para monitoreo, coordinación y control de temas relacionados con las área y capacitar al personal.
- Emitir informes del cumplimiento de actividades realizadas en el área de RUC.

PROCESO GOBERNANTE

Proceso de supervisión Área de RUC

Responsable: Supervisión del equipo de servicios tributarios del área RUC

Son funciones y responsabilidades de la supervisión de equipo de servicios tributarios del área de RUC:

- Coordinar con los Jefes Regionales de Área los cambios en procedimientos, requisitos, leyes y reglamentos tributarios y cualquier tarea relacionada con el servicio contribuyente.
- Asesorar diariamente a los contribuyentes que visiten la agencia sobre los procesos internos de Servicios Tributarios que no puedan ser respondidos por los asistentes de ventanillas.
- Identificar los problemas técnicos, operacionales y normativos existentes en la ejecución de la asistencia e información al contribuyente, a fin de proponer los cambios que posibiliten mejorar y optimizar los resultados.
- Cumplir y controlar los procesos relacionados con la Administración Tributaria en cada una de las áreas con el fin de cumplir con los objetivos referentes a: Calidad de procedimientos, calidad de información, cantidad de contribuyentes atendidos por día.
- Controlar a través del Q- MATIC la efectividad en atención a contribuyentes y atender oportunamente cualquier eventualidad o problema que se presente por la atención que brindan los asistentes de ventanillas.
- Administrar y evaluar el talento humano asignado a la agencia, manejar y controlar su trabajo de manera directa con el fin de que las tareas se desarrollen de acuerdo a las normas vigentes.

- Responder diaria y permanentemente el diligenciamiento de la optimización del tiempo, horario y recursos que se manejan con el fin de agilizar la atención al contribuyente de manera satisfactoria.
- Realizar las funciones de los analistas y especialistas del departamento.
- Emitir informes del cumplimiento de actividades realizadas por los asistentes de ventanilla y analistas del área de RUC.

PROCESO BÁSICOS

Proceso de servicios tributarios Área de RUC

Responsable: Analista de servicios tributarios del área RUC

Son funciones y responsabilidades del analista de servicios tributarios del área de RUC:

- Proponer nuevos servicios o cambios en los canales de atención existentes.
- Participar en programas informativos en los medios de comunicación en los casos en que se requiera y preparar material informativo para el contribuyente.
- Elaboración de notificaciones a contribuyentes por las denuncias presentadas.
- Atender y solucionar los requerimientos del contribuyente en el área de su trabajo a través de los procedimientos y de las bases legales establecidas y del uso de los medios tecnológicos vigentes.
- Atender trámites que ingresan al área de RUC y atención al contribuyente.
- Ejecutar el programa de educación y cultura tributaria.
- Brindar soporte y capacitar a los funcionarios de agencias y provincias en temas del área de RUC.
- Responder a trámites ingresados por contribuyentes en temas relacionados sobre consultas, historiales, denuncias y quejas del personal.
- Realizar controles de calidad continua de proceso.
- Controlar y dar seguimiento del monitoreo de satisfacción de contribuyentes; así como también al cumplimiento de los indicadores de gestión del departamento.
- Dar soporte y capacitar a funcionarios de agencias y provincias, en temas relacionados al área de RUC.

PROCESO BÁSICOS

Proceso de Recepción de contribuyentes del Área de RUC

Responsable: Asistente de ventanilla del área RUC

Son funciones y responsabilidades del asistente de ventanilla:

- Planificar los requerimientos y suministros necesarios para abastecerse de formularios durante el mes.
- Receptar, revisar y analizar la documentación que entrega el contribuyente.
- Asesorar a los contribuyentes en el proceso de apertura, actualización o cese del RUC de Servicios Tributarios.
- Brindar información tributaria a los contribuyentes.
- Realizar capacitaciones internas y externas sobre los temas relacionados a Servicios Tributarios.
- Ejecutar los diferentes procesos del departamento, de apertura, actualización y cese de RUC de personas naturales y jurídicas.
- Ejecutar los planes de mejora continua dentro de los procesos y cumplir con las metas y objetivos establecidos.
- Realizar pasantías entre las diferentes Áreas, Agencias y Provincias.
- Brindar soporte a las diferentes Áreas del departamento y a otros departamentos y direccionar a los contribuyentes sobre los diferentes procesos de la Administración Tributaria.
- Realizar reportes diarios, semanales o mensuales sobre sus tareas, archivar documentación propia del cargo y elaborar bases en general.
- Participar en el mejoramiento continuo de los procesos del departamento a través de la implementación de ideas, proyectos y otro tipo de aportes.

PROCESO BÁSICOS

Proceso de Apertura de RUC

Responsable: Asistente de ventanilla del área RUC

Son funciones y responsabilidades del asistente de ventanilla del área de RUC:

- Receptar, revisar y analizar la documentación que entrega el contribuyente.
- Asesorar a los contribuyentes el proceso de apertura de RUC, y sus obligaciones.
- Brindar información tributaria a los contribuyentes, sobre sus nuevas obligaciones.
- Realizar capacitaciones internas y externas sobre los temas relacionados a Servicios Tributarios.
- Ejecutar el proceso de apertura de RUC de personas naturales y jurídicas.
- Ejecutar los planes de mejora continua dentro del proceso y cumplir con las metas y objetivos establecidos.
- Ofrecer información sobre las ventajas y desventajas de tener RUC, y afiliarse al RISE.
- Realizar pasantías entre las diferentes Áreas, Agencias y Provincias.
- Brindar soporte a las diferentes Áreas del departamento y a otros departamentos y direccionar a los contribuyentes sobre los diferentes procesos de la Administración Tributaria.
- Realizar reportes diarios, semanales o mensuales sobre sus tareas, archivar documentación propia del cargo y elaborar bases en general.
- Participar en el mejoramiento continuo de los procesos del departamento a través de la implementación de ideas, proyectos y otro tipo de aportes.

PROCESO BÁSICOS

Proceso de Actualización de RUC

Responsable: Asistente de ventanilla del área RUC

Son funciones y responsabilidades del asistente de ventanilla del área de RUC:

- Receptar, revisar y analizar la documentación que entrega el contribuyente para la actualización del RUC.
- Notificar a los contribuyentes que no han actualizado su RUC, y a aquellos a quienes no se ha logrado localizar su ubicación.
- Asesorar a los contribuyentes sobre las actualizaciones que debe realizar, y cuáles son los requisitos con los que debe presentarse a realizar el trámite.
- Ejecutar el proceso de actualización de RUC de personas naturales y jurídicas.
- Ejecutar los planes de mejora continua dentro del proceso y cumplir con las metas y objetivos establecidos.
- Ofrecer información sobre las ventajas y desventajas de tener RUC, y afiliarse al RISE.
- Quitar la marca de NO UBICADO, una vez que hayan realizado la actualización respectiva del RUC.
- Realizar pasantías entre las diferentes Áreas, Agencias y Provincias.
- Brindar soporte a las diferentes Áreas del departamento y a otros departamentos y direccionar a los contribuyentes sobre los diferentes procesos de la Administración Tributaria.
- Solventar las dudas a los contribuyentes, sobre las nuevas resoluciones y aquellas responsabilidades a las que están expuestos.
- Acudir a ciudades donde no existe una agencia del SRI, como Cayambe, para capacitar a los contribuyentes, y brindarles servicio para que realicen sus trámites.
- Realizar reportes diarios, semanales o mensuales sobre sus tareas, archivar documentación propia del cargo y elaborar bases en general.
- Participar en el mejoramiento continuo de los procesos del departamento a través de la implementación de ideas, proyectos y otro tipo de aportes.

PROCESO BÁSICOS

Proceso de Cese de RUC

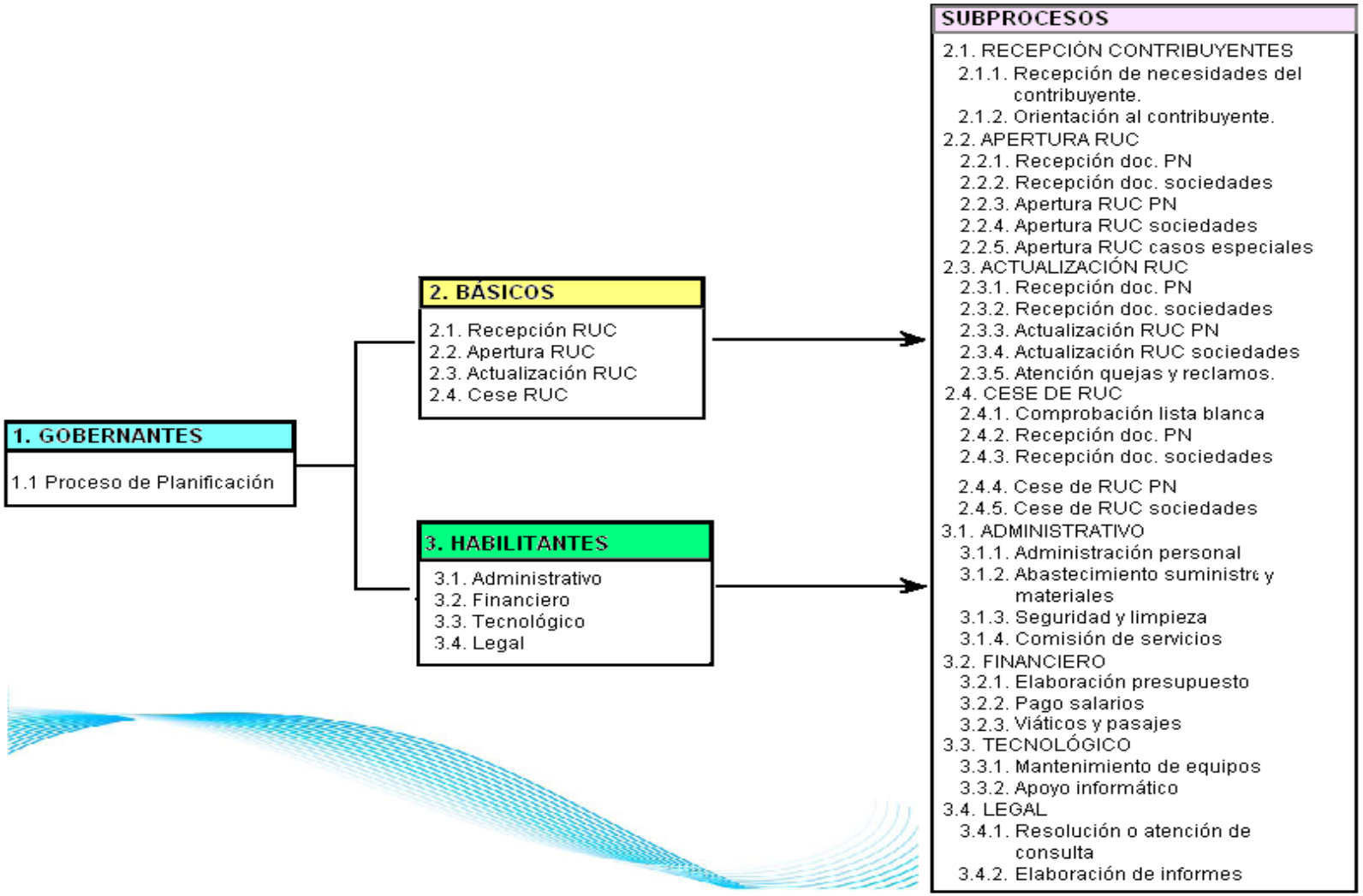
Responsable: Asistente de ventanilla del área RUC

Son funciones y responsabilidades del asistente de ventanilla del área de RUC:

- Receptar, revisar y analizar la documentación que entrega el contribuyente para la el cese del RUC de personas naturales o jurídicas.
- Solicitar la presencia del titular o representante legal, para realizar el trámite, en caso de acercarse terceros pueden hacerlo con poder notarizado.
- Asesorar a los contribuyentes sobre los requisitos con los que debe presentarse a realizar el trámite.
- Ejecutar el proceso de cese o suspensión de RUC de personas naturales y jurídicas.
- Acudir a ciudades donde no existe una agencia del SRI, como Cayambe, para capacitar a los contribuyentes, y brindarles servicio para que realicen sus trámites.
- Solicitar que se den de baja facturas sobrantes, y encontrarse al día con las obligaciones tributarias, antes de cerrar o suspender el RUC.
- Realizar pasantías entre las diferentes Áreas, Agencias y Provincias.
- Brindar soporte a las diferentes Áreas del departamento y a otros departamentos y direccionar a los contribuyentes sobre los diferentes procesos de la Administración Tributaria.
- Dar a conocer al contribuyente, si mantiene una deuda pendiente antes de cerrar su RUC, para que pueda ponerse al día.
- Realizar reportes diarios, semanales o mensuales sobre sus tareas, archivar documentación propia del cargo y elaborar bases en general.
- Participar en el mejoramiento continuo de los procesos del departamento a través de la implementación de ideas, proyectos y otro tipo de aportes.

5.6 DISEÑO DE LA ORGANIZACIÓN POR PROCESOS DEL ÁREA DE RUC DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

GRÁFICO No.26 DISEÑO DE LA ORGANIZACIÓN DEL ÁREA POR PROCESOS



5.7 DESEMPEÑO O ESPECIFICACIÓN POR CARGO

TABLA No.51 Perfil del puesto, Jefatura RUC

PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	JEFE REGIONAL DEL ÁREA DE RUC
SUPERVISA A	ÁREA DE RUC DE LA REGIONAL NORTE
RESPONDE A	JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS TRIBUTARIOS
RESPONSABILIDAD PRINCIPAL	Dirigir y controlar los procesos relacionados con la Administración Tributaria en cada una de las áreas con el fin de cumplir con los objetivos referentes a: Calidad de procedimientos, calidad de información, cantidad de contribuyentes atendidos por día.

FUNCIONES

> Planificar las actividades que se realizan en el área de RUC.

> Coordinar con la Dirección Nacional los cambios en procedimientos, requisitos, leyes y reglamentos tributarios y cualquier tarea relacionada con el servicio contribuyente.

> Identificar los problemas técnicos, operacionales y normativos en la ejecución de la asistencia e información al contribuyente, proponer cambios para mejorar y optimizar los resultados. Analizar, planificar y buscar mecanismos que permitan el mejoramiento continuo en los procesos y la calidad en el servicio a los contribuyentes.

> Asesorar diariamente a los contribuyentes que visiten la institución sobre los procesos internos de Servicios Tributarios que no puedan ser respondidos por el Supervisor o el personal de ventanillas.

> Administrar y evaluar el talento humano que ha sido asignado al área, manejar y controlar su trabajo de manera directa, así como dar soporte a las áreas de RUC en las Direcciones Provinciales y Agencias con el fin de que las tareas sean cumplidas.

> Responder diaria y permanentemente el diligenciamiento de la optimización del tiempo, horario y recursos que se manejan con el fin de agilizar la atención al contribuyente de manera satisfactoria.

> Controlar y dar seguimiento del monitoreo de satisfacción de contribuyentes; así como también al cumplimiento de los indicadores de gestión del departamento.

> Revisar la forma y el contenido de las respuestas dadas por los analistas en los trámites ingresados al área de RUC y firmarlos como delegado de la Regional Norte.

> Realizar visitas a Agencias y oficinas provinciales para monitoreo, coordinación y control de temas relacionados con las área y capacitar al personal.

> Emitir informes del cumplimiento de actividades realizadas en el área de RUC.

REQUISITOS MÍNIMOS

FORMACIÓN

> **Nivel de instrucción:** Superior

> **Título requerido:** Ingeniero, abogado, o economista. (Diplomado o Especialista)

> **Área de conocimiento:** Administración de empresas, finanzas o economía.

EXPERIENCIA

> **Tipo de experiencia:** 2 años, como Jefe de Agencia.

> **Especialidad de la experiencia:** Atención al cliente, atención al contribuyente, ventas, análisis.

HABILIDADES ESPECIALES

> Orientación al Logro
> Pensamiento Crítico
> Solución de Problemas
> Gestión del Desempeño
> Generación de Ideas
> Negociación
> Orientación Estratégica
> Planificación
> Asertividad / Firmeza
> Liderazgo
> Toma de Decisiones

TABLA No.52 Perfil del puesto, Supervisor de RUC

PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	SUPERVISOR DE EQUIPO DEL ÁREA DE RUC
SUPERVISA A	Especialistas, Analistas y Asistentes de ventanilla del Área de RUC.
RESPONDE A	JEFE DEL ÁREA DE RUC
RESPONSABILIDAD PRINCIPAL	Controlar a través del Q- MATIC la efectividad en atención a contribuyentes y atender oportunamente cualquier eventualidad o problema que se presente por la atención que brindan los asistentes de ventanillas.

FUNCIONES

> Coordinar con los Jefes Regionales de Área los cambios en procedimientos, requisitos, leyes y reglamentos tributarios y cualquier tarea relacionada con el servicio contribuyente.

> Asesorar diariamente a los contribuyentes que visiten la agencia sobre los procesos internos de Servicios Tributarios que no puedan ser respondidos por los asistentes de ventanillas.

> Identificar los problemas técnicos, operacionales y normativos existentes en la ejecución de la asistencia e información al contribuyente, a fin de proponer los cambios que posibiliten mejorar y optimizar los resultados.

> Cumplir y controlar los procesos relacionados con la Administración Tributaria en cada una de las áreas con el fin de cumplir con los objetivos referentes a: Calidad de procedimientos, calidad de información, cantidad de contribuyentes atendidos por día.

> Administrar y evaluar el talento humano asignado a la agencia, manejar y controlar su trabajo de manera directa con el fin de que las tareas se desarrollen de acuerdo a las normas vigentes.

> Responder diaria y permanentemente el diligenciamiento de la optimización del tiempo, horario y recursos que se manejan con el fin de agilizar la atención al contribuyente de manera satisfactoria.

> Realizar las funciones de los analistas y especialistas del departamento.

> Emitir informes del cumplimiento de actividades realizadas por los asistentes de ventanilla y analistas del área de RUC.

REQUISITOS MÍNIMOS

FORMACIÓN

> **Nivel de instrucción:** Superior

> **Título requerido:** Ingeniero, abogado, o economista.

> **Área de conocimiento:** Administración de empresas, finanzas o economía. Derecho o afines.

EXPERIENCIA

> **Tipo de experiencia:** 2 años, como Especialista de equipo

> **Especialidad de la experiencia:** Atención al cliente, atención al contribuyente, ventas, análisis.

HABILIDADES ESPECIALES

> Orientación al Logro
> Iniciativa
> Atención al detalle
> Confianza e Integridad
> Pensamiento crítico
> Solución de problemas
> Negociación
> Planificación
> Orientación Estratégica
> Gestión de desempeño

TABLA No.53 Perfil del puesto, Analista de RUC

PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	ANALISTA DE SERVICIOS TRIBUTARIOS DEL ÁREA DE RUC
SUPERVISA A	Asistentes de ventanillas del área de RUC de la Regional Norte
RESPONDE A	JEFE DEL ÁREA DE RUC
RESPONSABILIDAD PRINCIPAL	Atender y solucionar los requerimientos del contribuyente en el Área de RUC, a través de los procedimientos y bases legales establecidas y del uso de los medios tecnológicos vigentes.

FUNCIONES

> Proponer nuevos servicios o cambios en los canales de atención existentes.

> Participar en programas informativos en los medios de comunicación en los casos en que se requiera, y preparar material informativo para el contribuyente.

> Elaboración de notificaciones a contribuyentes por las denuncias presentadas.

> Atender trámites que ingresan al área de RUC y atención al contribuyente.

> Ejecutar el programa de educación y cultura tributaria.

> Brindar soporte y capacitar a los funcionarios de agencias y provincias en temas del área de RUC.

> Responder a trámites ingresados por contribuyentes en temas relacionados sobre consultas, historiales, denuncias y quejas del personal.

> Controlar y dar seguimiento del monitoreo de satisfacción de contribuyentes; así como también al cumplimiento de los indicadores de gestión del departamento.

> Dar soporte y capacitar a funcionarios de agencias y provincias, en temas relacionados al área de RUC.

> Realizar controles de calidad continuo de los procesos.

REQUISITOS MÍNIMOS

FORMACIÓN

> **Nivel de instrucción:** Superior

> **Título requerido:** Ingeniero, abogado, o economista.

> **Área de conocimiento:** Administración de empresas, finanzas o economía.

EXPERIENCIA

> **Tipo de experiencia:** 2 años, como Asistente de ventanilla, Asistente de venta, o afines.

> **Especialidad de la experiencia:** Atención al cliente, ventas, puestos administrativos, atención al contribuyente.

HABILIDADES ESPECIALES

> Orientación al Logro
> Trabajo en equipo
> Iniciativa
> Atención al detalle
> Confianza e integridad
> Solución de problemas
> Análisis & Síntesis
> Manejo del tiempo
> Planificación
> Asertividad / Firmeza

TABLA No.54 Perfil del puesto, Asistente de ventanilla

PERFIL DEL PUESTO	
CARGO	ASISTENTE DE VENTANILLA DEL ÁREA DE RUC
SUPERVISA A	No supervisa
RESPONDE A	JEFE DEL ÁREA DE RUC
RESPONSABILIDAD PRINCIPAL	Receptar, revisar y analizar la documentación que entrega el contribuyente, para realizar los trámites relacionados al RUC.

FUNCIONES

> Planificar los requerimientos y suministros necesarios para abastecerse de formularios durante el mes.

> Asesorar a los contribuyentes sobre los procesos tributarios, que deben cumplir

> Brindar información tributaria a los contribuyentes.

> Realizar capacitaciones internas y externas sobre los temas relacionados a Servicios Tributarios.

> Ejecutar los diferentes procesos del departamento, de apertura, actualización y cese de RUC de personas naturales y jurídicas.

> Ejecutar los planes de mejora continua dentro de los procesos y cumplir con las metas y objetivos establecidos.

> Realizar pasantías en la diferentes Áreas, agencias y provincias.

> Brindar soporte a las diferentes Áreas del departamento y a otros departamentos y direccionar a los contribuyentes, sobre los diferentes procesos de la Administración Tributaria.

> Realizar reportes diarios, semanales o mensuales sobre sus tareas, archivar documentación propia del cargo y elaborar bases en general.

> Participar en el mejoramiento continuo de los procesos del área de RUC, a través de la implementación de ideas, proyectos y otro tipo de aportes.

REQUISITOS MÍNIMOS

FORMACIÓN

> **Nivel de instrucción:** Estudiante Universitario

> **Título requerido:** no es necesario.

> **Área de conocimiento:** Administración de empresas, finanzas o economía. Derecho.

EXPERIENCIA

> **Tipo de experiencia:** 6 meses, como asistente de gerencia, o asistente de ventas.

> **Especialidad de la experiencia:** Atención al cliente, ventas, puestos administrativos.

HABILIDADES ESPECIALES

> Orientación al Logro
> Iniciativa
> Atención al detalle
> Confianza e Integridad
> Organización de la información
> Solución de problemas
> Manejo del tiempo
> Apertura al aprendizaje
> Autocontrol
> Trabajo en equipo

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Luego de haber realizado el estudio del área de RUC del departamento de Servicios Tributarios del Servicio de Rentas Internas de la Regional Norte, el desarrollo de la presente tesis permite emitir las diferentes conclusiones y recomendaciones:

6.1. CONCLUSIONES

- La presente tesis pretende conseguir el desarrollo del área de RUC del Servicio de Rentas Internas de la Regional Norte, mediante el continuo mejoramiento de los procesos, con la optimización de recursos, mejorando la imagen, y el servicio prestado a los contribuyentes, disminuyendo las quejas presentadas.

- La recaudación de impuestos en los últimos diez años triplicó su valor, pasando de $1423 millones, en 1997, a $ 3062.1 millones de enero – mayo de 2009, el pago de tributos es considerado como un compromiso ético y solidario que tiene retribución directa en el bienestar de la sociedad.

- Es indispensable para el Servicio de Rentas Internas, lograr modernizar la administración de rentas internas, en orden a incrementar las recaudaciones que garanticen el financiamiento del Presupuesto del Estado, así como reducir la evasión e incrementar los niveles de moralidad tributaria en el país en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales.

- Las principales funciones del Servicio de Rentas Internas, son: incrementar anualmente la recaudación de impuestos con relación al crecimiento de la economía; diseñar propuestas de política tributaria

orientadas a obtener la mayor equidad; fortalecer la capacidad de gestión institucional y reducir el fraude fiscal; lograr altos niveles de satisfacción en los servicios al contribuyente, y reducir los índices de evasión tributaria y procurar la disminución en la aplicación de mecanismos de elusión de impuestos.

- Están obligadas a inscribirse en el RUC, todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país, que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez; además están obligadas las entidades del sector público; las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional; así como toda entidad, fundación, cooperativa, corporación, o entes similares, cualquiera sea su denominación, tengan o no fines de lucro.

- En el Diagrama Causa/Efecto se definió de manera general los defectos en los procesos realizados, en especial tenemos: que existe personal que no está capacitado debido al alto grado de rotación que existe en el cargo, demora en tiempos de espera a causa del desconocimiento de requisitos para realizar el trámite por parte de los contribuyentes, retrasos en la entrega de insumos o suministros de oficina altamente demandados por el área, problemas en la INTRANET, desconocimiento sobre los nuevos decretos y resoluciones que afectan al área. Estos defectos en los procesos le ha ocasionado al área de RUC del SRI Regional Norte la presencia de quejas y reclamos por parte de los contribuyentes.

- El diagnóstico realizado en el área de RUC del Departamento de Servicios Tributarios del Servicio de Rentas Internas de la Regional Norte, permitió determinar la situación actual identificando sus oportunidades y amenazas, así como fortalezas y debilidades.

- Las encuestas realizadas a los contribuyentes dieron como resultado una insatisfacción alta sobre la atención recibida en el Área de RUC del Servicio de Rentas Internas de la Regional Norte.

- La tecnología utilizada por el Área de RUC del SRI – REGIONAL NORTE es poco aprovechada, y en algunos casos existe des actualización de datos.

- Dentro del Área de RUC del Departamento de Servicios Tributarios, del Servicio de Rentas Internas, existe inconformidad por parte de los contribuyentes, por demoras en los tiempos de espera y la atención recibida.

- Existe demora en tiempos de espera entre los contribuyentes, esto se produce por que los contribuyentes desconocen en su totalidad los requisitos necesarios para cada trámite, lo cual hace que se retarde la atención, y se acumule el volumen de contribuyentes a ser atendidos; generando inconformidad y molestia por parte de los contribuyentes

- Existe una alta rotación de personal, lo que no permite un óptima capacitación del personal cambiante, otro factor importante es que existen pocas ventanillas para el servicio que es altamente demandado por los contribuyentes.

- El diagrama IDEF0 diseñado para el área de RUC, muestra los tres principales procesos secuenciales que existen como: recepción, apertura, actualización y cese del RUC, la tecnología y normativa que las rige, así como las entradas y salidas para casa proceso.

- Se encontró una novedad dentro de los subprocesos seleccionados, en la cuál se determina el motivo por el cuál se genera mayor tiempo de

espera entre la atención a los contribuyentes, el cuál se debe a que los contribuyentes pierden el turno otorgado en la recepción del Área de RUC, debido a que no cumplen con los requisitos necesarios, y en algunas ocasiones debido a que el tiempo de espera para acercarse a ser atendido en las ventanillas es muy corto.

- Se encontró un medio electrónico que retrasa los procesos, y es el programa que genera turnos normales y preferenciales para varias áreas incluido el RUC, mismo que debido a fallas en el computador, este no puede emitir turnos, generando molestias e inconformidades por la atención generada en el área de RUC.

- Los sitios de red del sistema interno para tener acceso a la solicitud de abastecimiento de formularios esta desconfigurado, por tal razón no se puede hacer el pedido en el tiempo dispuesto, generando demora en la entrega de los mismos, los documentos entregados se encuentran en malas condiciones.

- El Director del Servicio de Rentas Internas expedirá resoluciones, circulares o disposiciones, de carácter general y obligatorio que sean necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentarias y para la armonía y eficiencia de su administración. Para la vigencia de tales circulares o disposiciones, deberán ser publicadas en el Registro Oficial y no podrán contrariar las leyes ni reglamentos. Esta facultad es indelegable.

- Todo trámite de actualización RUC PN es personal e indelegable, siempre que sea realizado por terceros deberá poseer un poder notarizado.

- La diagramación mejorada de los procesos permitió detallar las actividades que tienen los procesos propuestos, y dar solución a los problemas detectados.
- En caso de fallecimiento del titular, podrá acercarse cualquier tercero a cerrar definitivamente el RUC con el acta de defunción, y demás documentos solicitados, habiendo verificado que no existan deudas pendientes ni facturas sobrantes.

- Se determinaron los factores de éxito, mediante el análisis de las cinco fuerzas, lograr la satisfacción plena de los requerimientos de los contribuyentes relacionados con el RUC, contar con proveedores oportunos y confiables para ofrecer un servicio continuo, con un personal capacitado, motivado, comprometido y bien remunerado; logrando el diseño y la aplicación de procesos modernos y actualizados que agiliten la atención al contribuyente, cumpliendo finalmente con los objetivos trazados.

- Controlar a través del Q- MATIC la efectividad en atención a contribuyentes y atender oportunamente cualquier eventualidad o problema que se presente por la atención que brindan los asistentes de ventanillas.

- La responsabilidad principal del Jefe del área de RUC, es dirigir y controlar los procesos relacionados con la Administración Tributaria en cada una de las áreas con el fin de cumplir con los objetivos referentes a: Calidad de procedimientos, calidad de información, cantidad de contribuyentes atendidos por día.

- La responsabilidad del área de RUC, es atender y solucionar los requerimientos del contribuyente en el Área de RUC, a través de los procedimientos y bases legales establecidas y del uso de los medios tecnológicos vigentes.

6.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda aplicar el mejoramiento de procesos diseñado para el área de RUC, el cuál ayudará a **reducir los tiempos de espera entre contribuyentes, al ser atendidos con prontitud por el personal capacitado para cumplir esta función,** mejorando a su vez la atención al contribuyente, satisfaciendo sus necesidades; y eliminando o disminuyendo las quejas presentadas.

- Es importante que el personal del área se comprometa con sus funciones, tanto como la atención y la imagen que ofrecen al contribuyente, preocupándose en primer lugar en sus necesidades y como solventarlas.

- Se propone capacitar a todo el personal, con prioridad al call center del SRI, además se actualizará la página web del mismo, con las nuevas resoluciones, con el fin de ofrecer una información actualizada y correcta a los contribuyentes, disminuyendo a su vez el número de quejas proporcionadas.

- Para atender la queja del contribuyente, se propone realizar cuadros previos de soluciones planteadas de acuerdo al historial de quejas o necesidades comunes, y en caso de requerirlo se solicitará ayuda del departamento jurídico, o relacionado.

- Se deben tomar en cuenta los factores de éxito planteados, a fin de lograr la satisfacción plena de las necesidades y requerimientos de los contribuyentes, junto con proveedores oportunos y confiables que garanticen la calidad de los suministros otorgados, y finalmente se ofrecerá capacitación al personal del área para mantenerlos motivados y comprometidos; logrando el diseño y la aplicación de procesos modernos y actualizados que agiliten la atención al contribuyente, cumpliendo finalmente con los objetivos trazados.

- Se notificará prudentemente al contribuyente, si existe un trámite pendiente que debe ser solucionado, a fin de evitar sanciones; y en casos donde hayan sido marcados como NO UBICADO, se procederá a retirar esa marca siempre que actualicen los datos de su RUC.

- Se propone enviar una pre notificación al contribuyente, en el cuál se anticipe un trámite pendiente que deba ser solucionado, a fin de evitar sanciones; y en el caso de aquellos que han sido marcados como NO UBICADO, se procederá a quitar la marca siempre que el contribuyente se acerque personalmente a constatar los datos del domicilio.

- Para priorizar tiempo y espacio, se designará un asistente de ventanilla encargado de la revisión de requisitos y corrección de formularios, con temas relacionados a apertura, actualización y cese del RUC, tanto para personas naturales como sociedades.

- A fin de evitar la pérdida de turnos de parte de los contribuyentes, el asistente de ventanilla, procederá a timbrar el número de turno por tres ocasiones, y esperará durante treinta segundos tiempo en el cuál el contribuyente podrá acercarse a realizar el trámite, caso fortuito deberá pedir un nuevo turno.

- Se aplican la estrategia FODA, en la cuál se usan los medios tecnológicos, como la página virtual, para difundir información sobre los requisitos actualizados para realizar trámites relacionados con el RUC, evitando así el desconocimiento de requisitos para cada trámite por parte de los contribuyentes.

- Se propone ampliar el espacio físico de trabajo, a fin de brindar un mejor servicio a los contribuyentes, e incrementar la satisfacción de los funcionarios que pertenecen al Servicio de Rentas Internas, al contar con una infraestructura apropiada, y un lugar de trabajo confortable.

- Se plantea aprovechar los medios tecnológicos con los que cuenta el Servicio de Rentas Internas, a fin de difundir a través de medios de comunicación información sobre las obligaciones que deben cumplir los contribuyentes, y cómo deben realizarlo.

- Se recomienda capacitar frecuente al personal del área de RUC, y a los funcionarios nuevos, sobre las funciones y obligaciones que se desarrollan en el área, a fin de ofrecer un servicio de excelencia a los contribuyentes.

- Considero necesario dar una nueva imagen a la institución, que borre la idea impregnada en la gente, la cuál observa al Servicio de Rentas Internas como una institución que cobra impuestos sin ningún beneficio valorativo, observado por la comunidad.

- Para atender la queja del contribuyente, se propone realizar cuadros previos de soluciones planteadas de acuerdo al historial de quejas o necesidades comunes, y en caso de requerirlo se solicitará ayuda del departamento jurídico, o relacionado.

- Se instalará una nueva impresora para garantizar el trámite gratuito, que contenga un servicio de copiadora, la cuál servirá para los trámites correspondientes en los cuáles el contribuyente deba presentar copias de los documentos solicitados, recortando el tiempo perdido que se genera actualmente debido que los contribuyentes se acercan a realizar los trámites sin las copias de cada documento presentado.

- Se ha observado que los contribuyentes se distraen frecuentemente y pierden el turno otorgado, para lo cuál se ha tomado en consideración, una función a cada asistente de ventanilla, el cuál procederá a timbrar el

número de turno por tres ocasiones, y esperará durante treinta segundos tiempo en el cuál el contribuyente podrá acercarse a realizar el trámite, caso fortuito deberá pedir un nuevo turno.

- Controlar a través del Q- MATIC la efectividad en atención a contribuyentes y atender oportunamente cualquier eventualidad o problema que se presente por la atención que brindan los asistentes de ventanillas.

- Se recomienda realizar reportes diarios, semanales o mensuales sobre las tareas realizadas, con una evaluación que permita observar sus debilidades y como poder corregirlas.

- Nuestra propuesta de mejoramiento incluye la participación en equipo de los funcionarios, para solucionar los problemas del área; la cuál estará liderada por el Jefe del Área de RUC del Servicio de Rentas Internas de la Regional Norte.

- Aplicar la propuesta de mejoramiento, sobre el mantenimiento y reparación de equipos, incluyendo al sistema Q-MATIC que emite turnos, permitiendo optimizar tiempo y costos para beneficio interno como externo.

BIBLIOGRAFÍA:

- BALSECA, María Rosa: Departamento SST del – SRI, Primera edición, 2008, Ecuador, Editorial SRI
- CABANELLAS, Guillermo. DICCIONARIO JURIDICO ELEMENTAL 2006, Edición Actualizada, corregida y aumentada, Editorial Heliasta, décimo séptima edición, 2006.
- Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno
- Ley del Registro Único de Contribuyentes, D.S. 832 R.O. 203, 29-X-76; Art. 3 de la ley RUC.
- Manual Inscripción y Actualización de RUC, SRI
- Código Tributario, Art. 21
- Art. 3 de la Ley del Registro Único de Contribuyentes

Páginas web:

- http://www.sri.gov.ec/sri/portal/main.do?code=163
- http://www.aiteco.com/ishikawa.htm
- http://www.slideshare.net/samespinosa/mapa-de-procesos-1053479
- http://www.eluniverso.com/data/recursos/fotos/PR05A1...
- http://www.sri.gov.ec/sri/estadisticas/gen--022865.pdf
- http://www.in-quito.com/mapas/quitomap1.html
- http://www.sri.gov.ec/sri/portal/office/office.do
- http://www.sri.gov.ec/sri/portal/searchForms/general.do
- http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/leycreacionsri.PDF

- http://descargas.sri.gov.ec/download/pdf/regruc.PDF
- http://www.medellinmiempresa.com/documentos/padrinazgo/MEJORAMIENTO%20DE%20PROCESOS
- http://encontexto.com/view/122-metodo-inductivo-y-metodo-deductivo
- http://www.monografias.com/trabajos10/teut/teut.shtml
- www.eluniverso.com/data/recursos/fotos/PR05A1...
- http://www.sipalonline.org/glosario.html
- http://www.documentalistaenredado.net/469/glosario-sobre-auditorias-de-informacion/
- www.pdca.es/documentos/metodologiaidef.ppt
- http://www.aqa.es/doc/Metodologia%20%20IDEF0%20Resumen.pdf
- http://www.ogp.gobierno.pr/html/GG_E008.html
- http://web.jet.es/amozarrain/Gestion_procesos.htm
- http://148.202.148.5/cursos/id209/mzaragoza/unidad2/unidad2dos.htm
- http://manuelgross.bligoo.com/content/view/168718/Descubriendo_los_Factores_de_Exito_en_la_e_Administracion.html
- http://www.degerencia.com/tema/indicadores_de_gestion

ANEXOS

ANEXO 1

LEY DE CREACIÓN DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Capítulo I
DE LA NATURALEZA Y FINES

Art. 1.- Naturaleza.- Créase el Servicio de Rentas Internas (SRI) como una entidad técnica y autónoma, con personería jurídica, de derecho público, patrimonio y fondos propios, jurisdicción nacional y sede principal en la ciudad de Quito. Su gestión estará sujeta a las disposiciones de esta Ley, del Código Tributario, de la Ley de Régimen Tributario Interno y de las demás leyes y reglamentos que fueren aplicables y su autonomía concierne a los órdenes administrativo, financiero y operativo.

Art. 8.- Resoluciones de aplicación general.- El Director del Servicio de Rentas Internas expedirá, mediante resoluciones, circulares o disposiciones de carácter general y obligatorio, necesarias para la aplicación de las normas legales y reglamentarias y para la armonía y eficiencia de su administración. Para la vigencia de tales circulares o disposiciones, deberán ser publicadas en el Registro Oficial y no podrán contrariar las leyes ni reglamentos. Esta facultad es indelegable.

Art. 21.- Reformas (Introduce reformas a la Ley de Régimen Tributario Interno, al Código Tributario y otras leyes, las mismas que ya han sido incorporadas).

Art. 22.- Derogatorias.- Deróganse las disposiciones contenidas en leyes generales o especiales y todas las normas en cuanto se opongan a las de la presente Ley.

Expresamente se derogan:

1. El último inciso del artículo 32 de la Ley de Régimen Tributario Interno;

2. Los artículos 114, 115, 116, 117 y 125 de la Ley de Régimen Tributario Interno;
3. El artículo 154 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera y Control;
4. El artículo 23 del Decreto Ley No. 05, publicado en el Registro Oficial No. 396 de 10 de marzo de 1994; y,
5. La Disposición Transitoria Cuarta del Decreto Ley No. 05, publicado en el Registro Oficial No. 396 de 10 de marzo de 1994.

ANEXO 2

- **LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES (CODIFICACIÓN NO. 2004-022)**

Capítulo I
DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1.- Concepto de Registro Único de Contribuyentes.- Es un instrumento que tiene por función registrar e identificar a los contribuyentes con fines impositivos y como objeto proporcionar información a la Administración Tributaria.

Art. 2.- Del Registro.- El Registro Único de Contribuyentes será administrado por el Servicio de Rentas Internas.

Todas las instituciones del Estado, empresas particulares y personas naturales están obligadas a prestar la colaboración que sea necesaria dentro del tiempo y condiciones que requiera dicha institución.

Art. 3.- De la Inscripción Obligatoria.- Todas las personas naturales y jurídicas, entes sin personalidad jurídica, nacionales y extranjeras, que inicien o realicen actividades económicas en el país en forma permanente u ocasional o que sean titulares de bienes o derechos que generen u obtengan ganancias, beneficios, remuneraciones, honorarios y otras rentas sujetas a tributación en el Ecuador, están obligados a inscribirse, por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes.

Art. 5.- Del número de registro.- El Servicio de Rentas Internas, establecerá, el sistema de numeración que estime más conveniente para identificar a las personas jurídicas, entes sin personalidad jurídica, empresas unipersonales, nacionales y extranjeras, públicas o privadas.

Para las personas naturales, que no constituyan empresas unipersonales, el número de identificación tributaria estará dado por el número de la cédula de identidad y/o ciudadanía.

Art. 6.- De las sucursales y agencias.- Las empresas o sociedades que tuvieren sucursales, agencias u otros establecimientos permanentes en el país, al inscribir la matriz tienen también la obligación de registrarlas, utilizando el formulario correspondiente. Si posteriormente constituyeren nuevos establecimientos de esta índole, deberá procederse a su registro en las condiciones estipuladas en los artículos anteriores.

Capítulo II
DEL RÉGIMEN PUNITIVO

Art. 17.- Norma General.- Son infracciones a la presente Ley, la defraudación, las contravenciones y las faltas reglamentarias, en conformidad con lo dispuesto en el Código Tributario.

Art. 18.- Casos especiales de defraudación.- Además de los casos señalados en el Art. 381 (344) del Código Tributario, para efectos de la presente Ley, constituyen también defraudación los siguientes:

1. Declarar como propios, bienes o derechos ajenos;
2. Utilizar identidad o identificación supuesta o falsa en la solicitud de inscripción; y,
3. Obtener más de un número de Registro de Inscripción.

Art. 19.- Casos especiales de contravención.- Para los efectos de esta Ley, sin perjuicio de lo determinado en el Art. 386 (349) del Código Tributario, constituyen también casos de contravención los siguientes:

1. No solicitar la inscripción dentro del plazo señalado por la Ley;

2. No utilizar el número de Registro Único de Contribuyentes en los documentos señalados en el artículo 10 de esta Ley;
3. Permitir, por cualquier causa, el uso del número del registro de inscripción a terceras personas;
4. Utilizar el número de inscripción concedido a otro contribuyente;
5. Ocultar la existencia de sucursales, agencias u otros establecimientos comerciales de los que sea propietario el contribuyente; y,
6. Retener indebidamente el número de identificación tributaria luego de haberse cancelado el mismo.

Al establecimiento que se le solicitare la presentación del RUC y no lo exhibiere se le concederá un plazo de tres días para que se lo presente, caso contrario se le impondrá una multa equivalente al 2.5% de sus activos sociales. Además se impondrá la clausura del establecimiento y su reapertura no procederá hasta que el propietario o representante presente el documento exigido. El Director General del Servicio de Rentas Internas o su delegado solicitará la intervención de las autoridades judiciales para proceder a la clausura correspondiente.

Art. 20.- Imposición de sanciones.- Para el juzgamiento de las infracciones a la

Capítulo III
DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

Art. 22.- De las reclamaciones.- Para los efectos de las reclamaciones que suscite la aplicación de esta Ley, se estará a lo dispuesto en el Código Tributario.

Art. 23.- Facultad del Servicio de Rentas Internas.- El Servicio de Rentas Internas, mediante resolución, podrá disponer la obligatoriedad del uso del número del Registro Único de Contribuyentes en otros documentos u objetos que no estuvieren contemplados en el artículo 10 de esta Ley.

ANEXO 3

- **REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DEL REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES (DECRETO NO. 2167)**

Art. 1.- De la Administración del Registro Único de Contribuyentes.- El Servicio de Rentas Internas, SRI, administrará el Registro Único de Contribuyentes, RUC, mediante los procesos de inscripción, actualización, suspensión y cancelación.

Art. 2.- De los sujetos de inscripción.- Se encuentran obligados a inscribirse por una sola vez en el Registro Único de Contribuyentes, todas las personas naturales y las sociedades que realicen actividades económicas en el Ecuador o que dispongan de bienes por los cuales deban pagar impuestos, conforme lo dispuesto en el Art. 3 y en los casos detallados en el Art. 10 de la Ley del Registro Único de Contribuyentes codificada.

Art. 7.- De la inscripción en el RUC.- La inscripción de los contribuyentes podrá ser realizada en cualquiera oficina del Servicio de Rentas Internas a nivel nacional, con la presentación de la documentación establecida para cada caso en este reglamento.

El contribuyente está obligado a inscribir la matriz y todos los establecimientos en los cuales realice actividad económica, inclusive oficinas administrativas, almacenes de depósito de materias primas o mercancías y, en general, cualquier lugar en el que realice una parte o la totalidad de las acciones relacionadas con las actividades económicas declaradas. Como matriz se inscribirá al establecimiento que conste como tal en el documento de constitución para el caso de sociedades o el declarado por el sujeto pasivo.

El certificado de registro para sociedades será entregado mediante notificación en el domicilio del sujeto pasivo dentro de los dos días hábiles siguientes al de la presentación por parte de aquel, de la información completa para su inscripción o actualización. En el caso de personas naturales el certificado se entregará en el momento del registro de la información completa, en las oficinas del Servicio de Rentas Internas.

Art. 11.- De la actualización de la información.- Todos los sujetos pasivos tienen la obligación de actualizar la información declarada en el Registro Único de Contribuyentes, cuando se haya producido algún cambio en dicha información, de conformidad con lo establecido en la Ley de Registro Único de Contribuyentes codificada, dentro de los siguientes 30 (treinta) días hábiles contados a partir de la fecha en la cual ocurrieron los hechos.

Art. 13.- De la suspensión del registro y su número para personas naturales.- Si una persona natural diere por terminada temporalmente su actividad económica, deberá solicitar la suspensión de su registro en el RUC, dentro de los siguientes (30) treinta días hábiles de cesada la actividad, lo cual determinará también que no se continúen generando obligaciones tributarias formales.

ANEXO 4. Cronograma de actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DEL CURSO DE GRADUACIÓN PERIODO: SEPTIEMBRE 21/2009 - MARZO 05/2010								
		2009				2010		
ID	NOMBRE DE TAREAS	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	ENERO	FEBR.	MARZO
1	Matrículas	8						
2	Inicio de Actividades	21						
3	Semana Propedéutica	21-25						
4	Elaboración del Plan de Tesis	21-25						
5	Entrega del Plan al Dpto.		9					
6	Desarrollo de los Capítulos I y II		OC 9 - N 13					
7	**Primera Evaluación**			18				
8	Entrega de Notas al Dpto.			20				
9	Desarrollo del primer 50% de la propuesta			N.20 - D.23				
10	**Segunda Evaluación**				23			
11	Entrega de Notas al Dpto.					1		
12	Desarrollo del 2do 50% de la prop. Concl. Y Recom.					ENE.1 - FEB.10		
13	**Tercera Evaluación**						10	
14	Entrega de Notas al Dpto.						12	
15	Edición y Entrega de Tesis a la Facultad						19	
16	DEFENSA						24	
17	EXPOSICION							2
18	Fin de Actividad							5
19	Fiesta de Graduación							19

ANEXO 5.

ENCUESTA AL CONTRIBUYENTE

La presente encuesta se ha diseñado con el fin de determinar la situación actual que presenta el personal que conforma el Área de RUC (Registro Único de Contribuyentes) dentro del SRI-REGIONAL NORTE, a fin de determinar las fortalezas y debilidades que se encuentran en el mismo:

23. ¿Conoce y aplica en su trabajo principios y valores?, indique todos o alguno en especial:

Puntualidad ☐
Honestidad ☐
Respeto ☐

24. ¿Conoce y aplica en su trabajo el plan operativo, misión, visión, políticas y estrategias del Área de RUC del SRI?:

Totalmente ☐ Medianamente ☐ No conoce ☐

25. ¿Conoce y aplica en su trabajo el organigrama estructural del Área de RUC?

Totalmente ☐ Medianamente ☐ No conoce ☐

26. ¿Conoce y aplica en su trabajo procesos documentados?

Totalmente ☐ Medianamente ☐ No conoce ☐

27. ¿Conoce y aplica en su trabajo las funciones asignadas a ud?

Totalmente ☐ Medianamente ☐ No conoce ☐

28. El espacio físico en el cual desarrolla su trabajo, lo considera:

Amplio y agradable ☐ Limitado ☐ Inconveniente ☐

29. ¿Conoce y aplica en su trabajo algún instructivo, manuales u otros documentos, para realizar sus funciones?

Siempre ☐ Ocasionalmente ☐ Nunca ☐

30. El liderazgo que utiliza su jefe inmediato, es:

Autocrático ☐ Democrático ☐ Liberal ☐

31. La motivación que recibe de su jefe para realizar su trabajo, lo considera:

Excelente ☐ Aceptable ☐ Mala ☐

32. La comunicación que se establece con su jefe y compañeros es:

Excelente ☐ Aceptable ☐ Mala ☐

33. Ud necesita para realizar su trabajo:

Control Permanente ☐

Control esporádico ☐

Autocontrol ☐

34. Presenta ud informes de la ejecución de su trabajo, en forma:

Periódica ☐

Ocasional ☐

No presenta informes ☐

35. ¿Conoce y aplica en su trabajo el presupuesto asignado al área de RUC?

Totalmente ☐ Medianamente ☐ Desconoce ☐

36. El presupuesto de gastos y necesidades en el área de RUC, ¿cubren sus necesidades para realizar su trabajo?

Totalmente ☐ Medianamente ☐ No cubren ☐

37. El volumen de trabajo que tiene ud, lo considera:

Excesivo ☐ Normal ☐ Poco ☐

38. El volumen de clientes que ud atiende, lo considera:

Excesivo ☐ Normal ☐ Poco ☐

39. Los equipos y materiales que ud utiliza en su trabajo, los considera:

Excelentes ☐ Buenos ☐ Malos ☐

40. El horario de atención a los contribuyentes lo considera:

Muy apropiado ☐

Medianamente apropiado ☐

Poco apropiado ☐

41. Los sistemas computarizados que ud utiliza en su trabajo, los considera:

Amigables y de fácil utilización ☐

Poco apropiados para el trabajo ☐

No apropiado para el trabajo ☐

42. El sistema que tiene el RUC para otorgar turnos y atender al cliente "Q-MATIC", lo considera:

Excelente ☐ Bueno ☐ Malo ☐

43. La capacitación que ud a recibido para realizar su trabajo, la considera:

Excelente y frecuente ☐

Esporádica y poco útil ☐

No recibe capacitación ☐

44. La remuneración que ud percibe por su trabajo, la considera:

Excelente ☐

Buena ☐

Muy baja ☐

SU OPINIÓN ES IMPORTANTE PARA NOSOTROS!

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

ANEXO 6.

ENCUESTA A PERSONAL DEL ÁREA DE RUC

CAPACIDAD ADMINISTRATIVA

PLANIFICACIÓN

1. ¿Conoce y aplica en su trabajo principios y valores?, indique todos o alguno en especial.

- Puntualidad ☐
- Honestidad ☐
- Respeto ☐

2. ¿Conoce y aplica en su trabajo el plan operativo, misión, visión, políticas y estrategias del Área de RUC del SRI?:

- Totalmente: ☐
- Medianamente: ☐
- No conoce: ☐

ORGANIZACIÓN

3. ¿Conoce y aplica en su trabajo el organigrama estructural del Área de RUC?

- Totalmente: ☐
- Medianamente ☐
- No conoce ☐

4. ¿Conoce y aplica en su trabajo procesos documentados?

- Totalmente: ☐
- Medianamente: ☐
- No conoce ☐

5. ¿Conoce y aplica en su trabajo las funciones asignadas a ud?

- Totalmente: ☐
- Medianamente: ☐
- No conoce: ☐

6. El espacio físico en el cuál desarrolla su trabajo, lo considera:

- Amplio y agradable : ☐
- Limitado: ☐
- Inconveniente: ☐

7. ¿Conoce y aplica en su trabajo algún instructivo, manual u otro documento, para realizar sus funciones?

- Siempre: ☐
- Ocasionalmente: ☐
- Nunca: ☐

DIRECCIÓN

8. El liderazgo que utiliza su jefe inmediato es

Autocrático: ☐

Democrático: ☐

Liberal: ☐

9. La motivación que recibe de su jefe para realizar su trabajo, lo considera:

Excelente: ☐

Aceptable: ☐

Mala: ☐

10. La comunicación que se establece con su jefe y compañeros es:

Excelente: ☐

Aceptable: ☐

Mala: ☐

11. Ud necesita para realizar su trabajo:

Control Permanente: ☐

Control esporádico : ☐

Autocontrol: ☐

EVALUACIÓN

12. ¿Presenta ud informes de la ejecución de su trabajo?, en forma:

Periódica: ☐

Ocasional: ☐

No presenta informes: ☐

CAPACIDAD FINANCIERA

13. ¿Conoce y aplica en su trabajo el presupuesto asignado al área de RUC?

Totalmente: ☐

Medianamente: ☐

Desconoce: ☐

14. ¿El presupuesto de gastos y necesidades en el área de RUC cubren sus necesidades para realizar su trabajo?

Totalmente: ☐

Medianamente: ☐

No cubren: ☐

CAPACIDAD DE SERVICIOS

15. El volumen de trabajo que tiene ud, lo considera:

Excesivo: ☐

Normal: ☐

Poco: ☐

16. El volumen de contribuyentes que ud atiende, lo considera:

Excesivo: ☐

Normal: ☐

Poco: ☐

EQUIPOS Y MATERIALES

17. Los equipos y materiales que Ud utiliza en su trabajo, los considera:

Excelentes: ☐

Buenos: ☐

Malos: ☐

18. El horario de atención a los contribuyentes lo considera:

Muy apropiado: ☐

Medianamente apropiado: ☐

Poco apropiado: ☐

CAPACIDAD TECNOLÓGICA

19. Los sistemas computarizados que ud utiliza en su trabajo, los considera:

Amigables y de fácil utilización ☐

Poco apropiados para el trabajo ☐

No apropiado para el trabajo ☐

20. El sistema que tiene el RUC para otorgar turnos y atender al cliente "Q-MATIC", lo considera:

Excelente ☐ Bueno ☐ Malo ☐

CAPACIDAD DE TALENTO HUMANO

21. La capacitación que ud a recibido para realizar su trabajo, la considera:

Excelente y frecuente ☐

Esporádica y poco útil ☐

No recibe capacitación ☐

22. La remuneración que ud percibe por su trabajo, la considera:

Excelente ☐

Buena ☐

Muy baja ☐

ANEXO 7

ENCUESTA A PROVEEDORES:

Para mejorar la relación que tiene el Área del Departamento de Servicios Tributarios del SRI-REGIONAL NORTE, con sus proveedores, se ha aplicado la siguiente encuesta:

5. Los pedidos que realiza el Área de RUC son atendidos:

Totalmente: ☐

Parcialmente: ☐

No son atendidos: ☐

6. Los formularios de requisitos para los trámites que se realizan en el Área de RUC, tienen garantía:

Total: ☐

Parcial: ☐

No tienen garantía: ☐

7. Los pedidos urgentes que solicita el Área de RUC, son atendidos:

De manera inmediata: ☐

Demorado o tardío: ☐

No son atendidos: ☐

8. ¿Son planificados los pedidos que solicita el Área de RUC?

Mensualmente: ☐

Trimestralmente: ☐

No son planificados: ☐

ANEXO 8. FORMATO CERTIFICADO DEL RUC

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES

CERTIFICADO DE ESTABLECIMIENTOS
PERSONAS NATURALES

NUMERO RUC: **1718899618001**

DATOS GENERALES:

APELLIDOS Y NOMBRES: NICOLALDE FLORES HERNAN PATRICIO

No. ESTABLECIMIENTO: 001

FEC. INICIO ACTIVIDAD	FEC. INSCRIPCION:	FEC. ACTUALIZACION:	FEC. DE CIERRE:
04/04/2007	04/04/2007	14/05/2009	04/05/2009

NOMBRE COMERCIAL:

SITUACION DEL ESTABLECIMIENTO: CERRADO

TIPO DE ESTABLECIMIENTO LOCAL COMERCIAL

ACTIVIDADES CONTRIBUYENTE:

* VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS INCLUSO PARTES Y PIEZAS.
* VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS.
* SERVICIO ARTISTICOS DE CANTANTE.

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

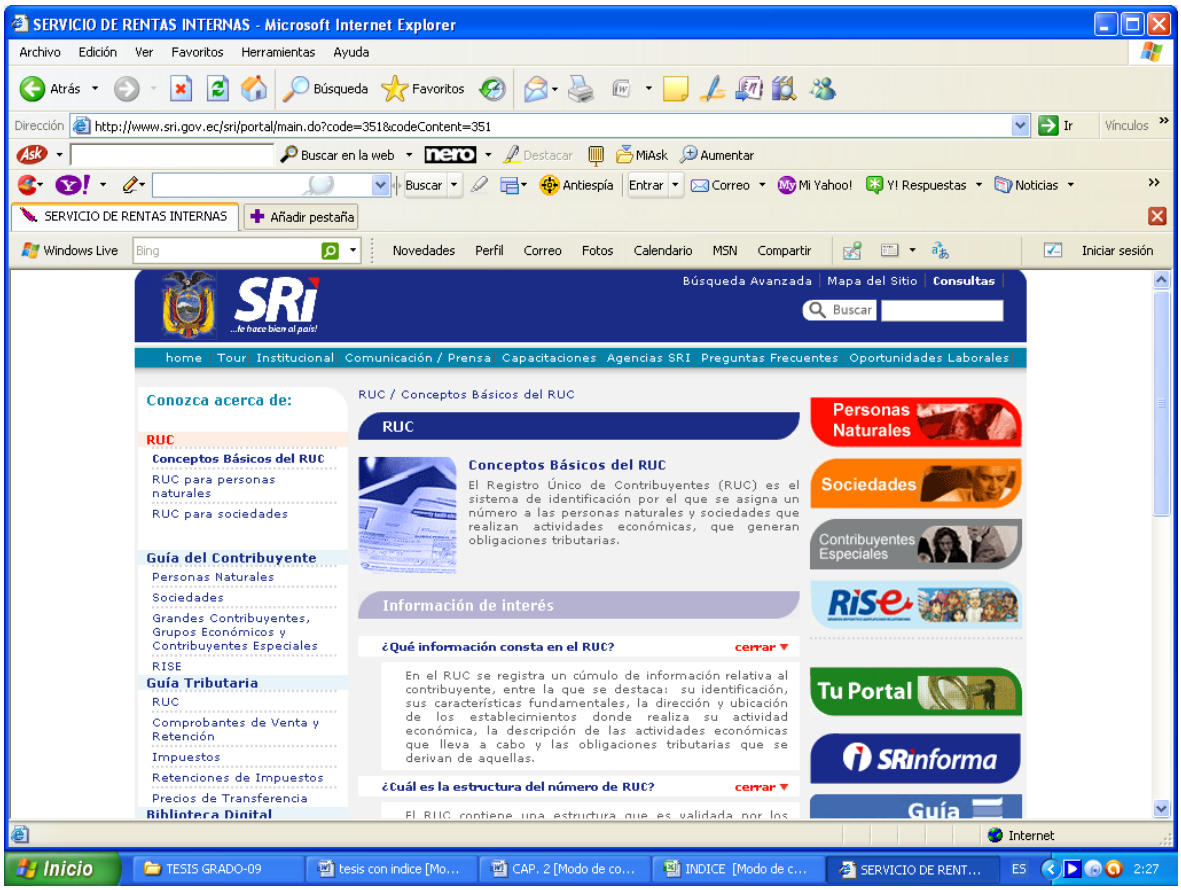
Provincia: PICHINCHA Cantón: QUITO Parroquia: CHAUPICRUZ (LA CONCEPCION) Barrio: SAN PEDRO CLAVER Calle: FLORENCIO ESPINOZA Número: S/N Intersección: CARLOS QUINTO Oficina: PB Telefono Domicilio: 022593941

ANEXO 9.

INTRANET, SISTEMA GENERADOR DE RUC

ANEXO 10.

PÁGINA WEB DEL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS



ANEXO 11.

FORMATO DE OFICIO DE NEGACIÓN DE RUC

Oficio No. 11701205102007-OFINEGCANC-0000003
Trámite No. 117012007000407
Asunto: SUSPENSIÓN / CANCELACIÓN DE RUC

RUC: 0100029131001

Contribuyente: RAZÓN SOCIAL 563281

Calle: VEGA MUNOZ Número: 12-10
Telefono Domicilio: 840457

De mi consideración

Por medio del presente, y en relación a la solicitud de Suspensión / Cancelación de RUC le manifiesto que no procede su petición. De acuerdo a la revisión efectuada en la base de datos del SRI, se desprende que el contribuyente RAZÓN SOCIAL 563281 tiene obligaciones tributarias por cumplir.

Considerando que los fundamentos de hecho no han sido probados de conformidad con la ley y de acuerdo con el principio procesal general de que quien alega un hecho es obligado a probarlo, no es procedente dar trámite a la solicitud presentada en ésta Dirección, y en consecuencia se ordena su archivo, sin perjuicio del derecho que le asiste al contribuyente de presentar nuevamente su petición.

Para fines legales pertinentes,

Comuníquese,
Dado en Quito a, Viernes, 5 Octubre 2007

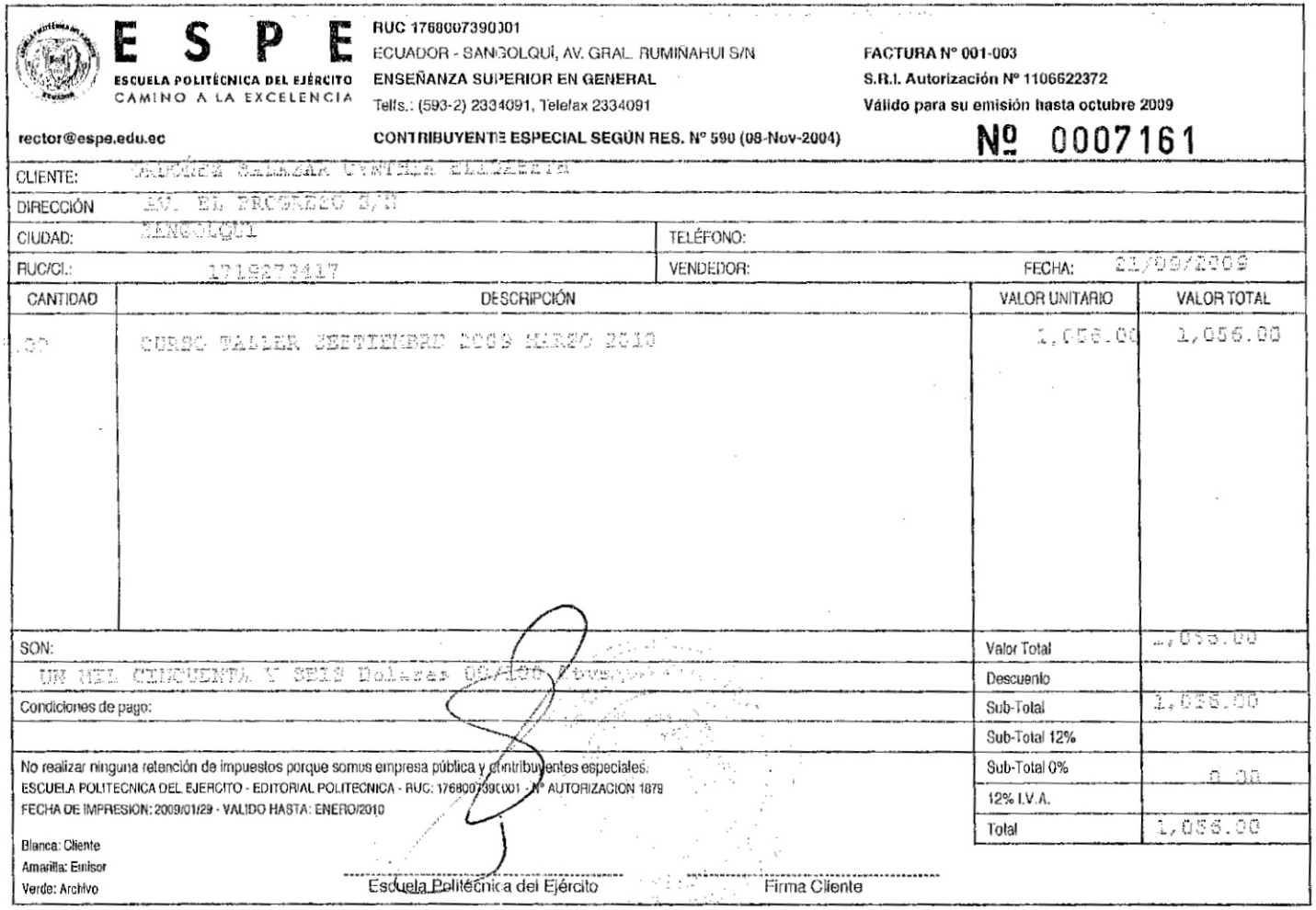
ECON. CARRASCO VICUÑA CARLOS MARX
DIRECTOR GENERAL
SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Funcionario Notificador	**Persona quien recibe**
Cédula: _____	**Cédula:** _____
Nombre: _____	**Nombre:** _____
	Relación de la persona con el contribuyente

Nota: Especificar claramente la información y la persona que recibe el trámite

Usuario: SRBAEZ **Oficina:** MALDONADO S/N Y EL TABLON **Fecha:** 05/10/2007 09:04:40

ANEXO 12. Factura de pago curso taller



E S P E
ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CAMINO A LA EXCELENCIA

RUC 1768007390001
ECUADOR - SANGOLQUÍ, AV. GRAL. RUMIÑAHUI S/N
ENSEÑANZA SUPERIOR EN GENERAL
Telfs.: (593-2) 2334091, Telefax 2334091
rector@espe.edu.ec
CONTRIBUYENTE ESPECIAL SEGÚN RES. Nº 590 (08-Nov-2004)

FACTURA Nº 001-003
S.R.I. Autorización Nº 1106622372
Válido para su emisión hasta octubre 2009
Nº 0007161

CLIENTE: [illegible]
DIRECCIÓN: AV. EL PROGRESO S/N
CIUDAD: SANGOLQUI
TELÉFONO:
RUC/CI.: 1718873417
VENDEDOR:
FECHA: 21/09/2009

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
57	CURSO TALLER SEPTIEMBRE 2009 MARZO 2010	1,056.00	1,056.00

SON: UN MIL CINCUENTA Y SEIS Dolares 00/100 [illegible]

Valor Total	1,056.00
Descuento	
Sub-Total	1,056.00
Sub-Total 12%	
Sub-Total 0%	0.00
12% I.V.A.	
Total	1,056.00

Condiciones de pago:

No realizar ninguna retención de impuestos porque somos empresa pública y contribuyentes especiales.
ESCUELA POLITECNICA DEL EJERCITO - EDITORIAL POLITECNICA - RUC: 1768007390001 - Nº AUTORIZACION 1879
FECHA DE IMPRESION: 2009/01/29 - VALIDO HASTA: ENERO/2010

Blanca: Cliente
Amarilla: Emisor
Verde: Archivo

Escuela Politécnica del Ejército

Firma Cliente